

### Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
<b>Massif</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2 132	25%	4%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	15 414	2,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			99%	99%
	<b>Commande simple</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	10 600	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	9 597	2,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			40%	68%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	7 419	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 349	30,0	13,0	
	Taux de respect du délai contractuel			50%	66%	
<b>Ponctuel</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		875	11%	4%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	7 604	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			99%	99%
	<b>Commande simple</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	7 246	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 126	0,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel			77%	65%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	1 772	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 186	16,0	5,0	
	Taux de respect du délai contractuel			56%	67%	
<b>NRA-SR</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		12	30%	33%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	18	20,0	18,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	<b>Commande d'accès</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	27	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	16	0,0	2,0
Taux de respect du délai contractuel		67%			50%	

### Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	6 003	0:09	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			99%	99%
AR	Délai médian de livraison	2	39 086	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			19%	13%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			2%	1%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	2	8	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	473	4,0	4,0
	80ème percentile du délai de réponse			8,0	16,0
	Taux de respect du délai contractuel			88%	76%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	123	21,0	21,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			94%	72%
	En cours travaux par les opérateurs		3 498		
Rénovation - réhausse	En cours travaux par Orange		757		
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	187	4,0	16,0
	80ème percentile du délai de réponse			10,0	49,0
	Taux de respect du délai contractuel			80%	43%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	85	52,0	22,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			77%	81%
En cours travaux par les opérateurs		329			
Rénovation - taux de rejet	En cours travaux par Orange		589		
	Taux de rejet des notications		642	50%	40%
Accompagnement agent Orange hors SAV	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	69	7,0	
	Taux de respect du délai contractuel			44,9%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			66,7%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			17,8%	