

### Indicateurs spécifiques

| Type de commande                     | Indicateur                                | Délai contractuel                    | Volumétrie | ORT    | Orange détail |      |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|------------|--------|---------------|------|
| <b>Massif</b>                        | <b>Commun</b>                             |                                      |            |        |               |      |
|                                      | Rejets                                    | Taux de rejet des commandes          |            | 2 772  | 32%           | 6%   |
|                                      | Contrôle du DFT                           | Délai médian de livraison            | 30         | 12 328 | 19,0          | 1,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 99%           | 100% |
|                                      | <b>Commande simple</b>                    |                                      |            |        |               |      |
|                                      | Bon de commande d'accès aux installations | Délai médian de livraison            | 2          | 9 040  | 0,0           | 0,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 100%          | 100% |
|                                      | Fourniture du DFT                         | Délai médian de livraison            | 30         | 7 532  | 19,0          | 0,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 49%           | 70%  |
|                                      | <b>Commande complexe</b>                  |                                      |            |        |               |      |
|                                      | Bon de commande d'accès aux installations | Délai médian de livraison            | 10         | 6 397  | 1,0           | 0,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 100%          | 100% |
| Fourniture du DFT                    | Délai médian de livraison                 | 30                                   | 5 525      | 26,0   | 7,0           |      |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel      |                                      |            | 56%    | 60%           |      |
| <b>Ponctuel</b>                      | <b>Commun</b>                             |                                      |            |        |               |      |
|                                      | Rejets                                    | Taux de rejet des commandes          |            | 1 483  | 21%           | 7%   |
|                                      | Contrôle du DFT                           | Délai médian de livraison            | 30         | 5 127  | 1,0           | 1,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 100%          | 100% |
|                                      | <b>Commande simple</b>                    |                                      |            |        |               |      |
|                                      | Bon de commande d'accès aux installations | Délai médian de livraison            | 2          | 5 444  | 0,0           | 0,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 100%          | 100% |
|                                      | Fourniture du DFT                         | Délai médian de livraison            | 30         | 5 667  | 0,0           | 2,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 72%           | 68%  |
|                                      | <b>Commande complexe</b>                  |                                      |            |        |               |      |
|                                      | Bon de commande d'accès aux installations | Délai médian de livraison            | 10         | 1 271  | 0,0           | 1,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 100%          | 100% |
| Fourniture du DFT                    | Délai médian de livraison                 | 30                                   | 888        | 23,0   | 10,0          |      |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel      |                                      |            | 54%    | 60%           |      |
| <b>NRA-SR</b>                        | <b>Commun</b>                             |                                      |            |        |               |      |
|                                      | Rejets                                    | Taux de rejet des commandes          |            | 6      | 17%           | 20%  |
|                                      | Contrôle du DFT                           | Délai médian de livraison            | 30         | 18     | 1,0           | 1,0  |
|                                      |   | 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         | 25     | 0,0           | 0,0  |
|                                      |   | Taux de respect du délai contractuel |            |        | 100%          | 100% |
|                                      | Fourniture du DFT                         | Délai médian de livraison            | 30         | 22     | 31,0          | 0,0  |
| Taux de respect du délai contractuel |   | 47%                                  |            |        | 80%           |      |

### Indicateurs communs

| Type de commande                     | Indicateur   | Délai contractuel | Volumétrie | ORT   | Orange détail |
|--------------------------------------|--|-------------------|------------|-------|---------------|
| Informations préalables              | Délai médian de livraison  | 2h                | 3 403      | 0:09  | 0:10          |
|                                      | Taux de disponibilité du portail cartographique                  |                   |            | NC    | NC            |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel                             |                   |            | 96%   | 100%          |
| AR                                   | Délai médian de livraison  | 2                 | 31 082     | 0,0   | 0,0           |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel                             |                   |            | 100%  | 100%          |
| Rejets de DFT                        | Taux de rejets de type Processus / Conformité                    |                   |            | 19%   | 14%           |
|                                      | Taux de rejets de type RI / Sécurité                             |                   |            | 2%    | 1%            |
| Remise de clé                        | Délai médian de livraison  | 15                | 2          | 1     |               |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel                             |                   |            | 50%   |               |
| Rénovation - conduite cassée         | Délai médian de réponse à notification conduite cassée           | 5                 | 418        | 4,0   | 7,0           |
|                                      | 80ème percentile du délai de réponse                             |                   |            | 15,0  | 68,0          |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel                             |                   |            | 76%   | 52%           |
|                                      | Délai médian de rénovation par Orange                            | Meilleurs délais  | 140        | 21,0  | 19,0          |
|                                      | Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur     |                   |            | 87%   | 76%           |
|                                      | En cours travaux par les opérateurs                              |                   | 3 541      |       |               |
| Rénovation - réhausse                | Délai médian de réponse à notification réhausse                  | 5                 | 150        | 5,0   | 28,0          |
|                                      | 80ème percentile du délai de réponse                             |                   |            | 12,0  | 67,0          |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel                             |                   |            | 80%   | 30%           |
|                                      | Délai médian de rénovation par Orange                            | Meilleurs délais  | 106        | 23,0  | 19,0          |
|                                      | Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur     |                   |            | 95%   | 73%           |
|                                      | En cours travaux par les opérateurs                              |                   | 327        |       |               |
| Rénovation - taux de rejet           | En cours travaux par Orange                                      |                   | 501        |       |               |
|                                      | Taux de rejet des notications                                    |                   | 484        | 40%   | 48%           |
| Accompagnement agent Orange hors SAV | Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur | 5                 | 75         | 2,0   |               |
|                                      | Taux de respect du délai contractuel                             |                   |            | 80,0% |               |
|                                      | Taux de respect de la date demandée par l'opérateur              |                   |            | 71,6% |               |
|                                      | Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur        |                   |            | 21,5% |               |