

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		3 188	34%	6%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	14 085	22,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel			81%	100%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	10 847	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	9 471	22,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			55%	74%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	7 179	1,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	5 619	22,0	0,0	
	Taux de respect du délai contractuel			55%	66%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 609	20%	5%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	7 618	2,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel			93%	100%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	6 913	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 542	3,0	5,0
		Taux de respect du délai contractuel			69%	68%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	1 132	1,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 048	14,0	9,0	
	Taux de respect du délai contractuel			56%	59%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		8	19%	40%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	21	3,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	25	1,0	0,0
Taux de respect du délai contractuel		100%			100%	
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	42	47,0	5,0	
	Taux de respect du délai contractuel			48%	77%	

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	4 621	0:10	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			95%	99%
AR	Délai médian de livraison	2	38 506	0,0	0,0
Rejets de DFT	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Taux de rejets de type Processus / Conformité			17%	13%
Remise de clé	Taux de rejets de type RI / Sécurité			1%	1%
	Délai médian de livraison	15	0		
Rénovation - conduite cassée	Taux de respect du délai contractuel				
	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	516	6,0	5,0
Rénovation - réhausse	80ème percentile du délai de réponse			10,0	34,0
	Taux de respect du délai contractuel			85%	58%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	137	21,0	23,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			85%	63%
	En cours travaux par les opérateurs		3 894		
	En cours travaux par Orange		942		
Rénovation - taux de rejet	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	238	5,0	10,0
	80ème percentile du délai de réponse			9,0	35,0
	Taux de respect du délai contractuel			85%	51%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	112	19,0	25,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			86%	75%
	En cours travaux par les opérateurs		391		
Accompagnement agent Orange hors SAV	En cours travaux par Orange		648		
	Taux de rejet des notifications		717	49%	43%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	67	3,0	
	Taux de respect du délai contractuel			64,2%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			69,0%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			15,1%	