

### Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
<b>Massif</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		3 050	31%	6%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	14 749	28,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel			97%	99%
	<b>Commande simple</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	10 704	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	9 094	28,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			54%	74%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	6 942	2,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 423	36,0	1,0	
	Taux de respect du délai contractuel			46%	69%	
<b>Ponctuel</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 420	19%	6%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	7 910	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	6 623	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	7 533	8,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			60%	66%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	1 016	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 172	13,0	8,0	
	Taux de respect du délai contractuel			59%	63%	
<b>NRA-SR</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		3	12%	0%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	25	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			95%	100%
	<b>Commande d'accès</b>					
	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	27	7,0	0,0	
	Taux de respect du délai contractuel			74%	100%	

### Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	4 468	0:09	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			94%	96%
AR	Délai médian de livraison	2	36 935	0,0	0,0
Rejets de DFT	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Taux de rejets de type Processus / Conformité			15%	13%
Remise de clé	Taux de rejets de type RI / Sécurité			2%	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	550	4,0	4,0
Rénovation - réhausse	80ème percentile du délai de réponse			10,0	17,0
	Taux de respect du délai contractuel			82%	77%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	151	21,0	20,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			69%	67%
	En cours travaux par les opérateurs		4 563		
	En cours travaux par Orange		1 129		
Rénovation - taux de rejet	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	259	5,0	7,0
	80ème percentile du délai de réponse			12,0	36,0
	Taux de respect du délai contractuel			75%	70%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	111	21,0	22,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			67%	64%
	En cours travaux par les opérateurs		467		
Accompagnement agent Orange hors SAV	En cours travaux par Orange		790		
	Taux de rejet des notications		598	43%	34%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	66	3,0	
	Taux de respect du délai contractuel			66,7%	
Accompagnement agent Orange hors SAV	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			76,5%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			28,3%	