

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE TELEPHONIQUE - GLOSSAIRE

Libellé	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux le plus rapidement
Définition	Délai de fourniture des raccordements initiaux sur la base de 95% des demandes traitées le plus rapidement. Le calcul est réalisé pour l'ensemble des Lignes Principales mais également pour les Lignes Principales Existantes
Périmètre	Production des Lignes Principales (LP) sur support cuivre (RTC et IP) et fibre. Exclusion : constructions pour opérateurs tiers, ADSL Nu et autoconsommation d'Orange
Formule	Calcul du délai de raccordement de chaque LP, puis classement de toute la production annuelle par ordre croissant des délais. La valeur du percentile 95% est la durée de raccordement de la LP ayant l'ordre 0,95 du total des lignes raccordées sur l'année N
Unité	Jour calendaire
Libellé	Poids des instances longues de raccordement
Définition	Une instance longue de raccordement est supérieure à 14 jours
Périmètre	Réseau cuivre, marchés retail et wholesale. Exclusion : codes litiges non imputable à Orange empêchant l'intervention (Clients Absents, travaux à la charge du client, commande RAMI, travaux nécessitant des travaux en attente de réponse d'une autorisation administrative) ainsi que le domaine BL (Boucle Locale) afin de dédoubler les instances ne traduisant pas une demande de raccordement d'une prise terminale d'un client
Formule	moyenne quotidienne des photos du stock d'instances de raccordement d'une ligne terminale client cuivre
Unité	Pourcentage
Libellé	Taux de défaillance sur parc (annuel)
Définition	Taux de signalisations clôturées sur le parc LP ayant nécessité une intervention
Périmètre	Lignes Principales réseau cuivre (RTC et IP)
Formule	Nombre de signalisations avec intervention traitées sur la période considérée rapporté au nombre de lignes en service
Unité	Pourcentage
Libellé	Nombre d'heures pour réaliser 85% des relèves de dérangements
Définition	Nombre d'heures pour relever 85% des signalisations client le plus rapidement
Périmètre	Signalisations ayant trait au Service Universel qualifiées d'après le symptôme décrit par le client titulaire d'une ligne analogique, en incluant les signalisations avec intervention et la totalité des signalisations clients de motifs : « pas de tonalité », « mauvaise audition », « ne reçoit pas les appels ». Exclusions : Les reports de RDV cause client sont neutralisés
Formule	Calcul du délai de chaque cas entre la date de rétablissement et la date de création du cas, moins le délai non imputable à Orange. Création d'un fichier cumulant l'ensemble des signalisations par ordre croissant des délais de relève, et détermination du délai de la signalisation positionnée au rang 85% par rapport au total des signalisations de la période considérée
Unité	Heure

Libellé	Poids des instances longues de SAV
Définition	Une instance longue de SAV est supérieure à 7 jours
Périmètre	Réseau cuivre, marchés retail et wholesale. Exclusion : codes litiges non imputables à Orange empêchant l'intervention (Client absent, report ou annulation de RDV part le client, trace d'amiante, élagage en domaine public, conduite privative, non réponse DICT, etc.), prestations dites de SAV+ (fiabilisations ou expertises contradictoires) sur le marché wholesale
Formule	moyenne quotidienne des photos du stock d'instances de SAV sur le réseau cuivre
Unité	Pourcentage
Libellé	Taux de ré-intervention sur première panne
Définition	Nouvelle intervention pour une panne sur laquelle une première intervention a eu lieu dans les 15 derniers jours
Périmètre	Réseau cuivre, marchés retail et wholesale. Aucune exclusion pratiquée
Formule	Volume de signalisation ayant nécessité une nouvelle intervention dans les 15 jours suivants une première panne rapporté au volume de signalisation ayant nécessité une intervention
Unité	Pourcentage
Libellé	Taux de défaillance des appels nationaux
Définition	Inefficacité technique des appels nationaux vers les numéros géographiques, mobiles et téléphonie sur internet
Périmètre	Appels au départ des abonnés à la téléphonie fixe de Orange, transportés par Orange
Formule	Nombre d'appels inefficaces suite à une faute au niveau du commutateur, du réseau ou d'un serveur / Nombre d'appels efficaces et inefficaces *100
Unité	Pourcentage
Libellé	Durée d'établissement des communications nationales
Définition	L'indicateur correspond à l'intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation
Périmètre	Appels nationaux au départ des abonnés fixes d'Orange et à destination des numéros géographiques, mobiles et IP(09).
Formule	Somme des durées entre la fin de la numérotation et l'aboutissement de l'appel / somme des appels au départ des abonnés au réseau téléphonique commuté de Orange
Unité	Seconde
Libellé	Délai de réponse aux réclamations des usagers
Définition	Délai de traitement des 80% et 95% des réclamations de l'univers de la téléphonie fixe traitées le plus rapidement
Périmètre	Fixe commuté

Formule

Calcul des durées de traitement de chaque réclamation clôturée dans la période considérée. Dans même fichier cumul de l'ensemble des réclamations par ordre croissant des délais de traitement, et détermination du délai positionné au rang 80% et 95% par rapport à l'ensemble des réclamations traitées dans la période considérée

Unité

Jour Calendaire

Libellé**Taux de réclamations par usager****Définition**

Cet indicateur correspond au nombre de réclamations par usager facturé pour la période concernée

Périmètre

Fixe commuté

Formule

Nombre de réclamations traitées sur la période concernée/nombre de factures émises sur la même période

Unité

Pourcentage