

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		3 649	33%	8%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	20 098	69%	77%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	9 939	100%	99%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			1,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	9 285	60%	75%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	6 559	98%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			47,0	4,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	7 299	43%	72%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 345	13%	7%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	11 124	77%	79%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	8 256	99%	99%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			1,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	7 461	75%	76%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	1 360	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			62,0	6,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	1 676	40%	62%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		5	38%	67%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			42,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	16	31%	67%
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	
		Taux de respect du délai contractuel	10	5	100%	
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			56,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	11	33%	50%

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	12 503	0:17	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			87%	95%
AR	Délai médian de livraison	2	43 502	1,0	1,0
	Taux de respect du délai contractuel			99%	99%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			21%	17%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			2%	1%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	1	507	
	Taux de respect du délai contractuel			0%	
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	876	3,0	5,0
	80ème percentile du délai de réponse			6,0	68,0
	Taux de respect du délai contractuel			88%	61%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	272	19,0	26,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			88%	62%
	En cours travaux par les opérateurs		5 958		
Rénovation - réhausse	En cours travaux par Orange		1 486		
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	377	7,0	5,0
	80ème percentile du délai de réponse			13,0	71,0
	Taux de respect du délai contractuel			68%	63%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	155	22,0	20,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			88%	77%
Rénovation - taux de rejet	En cours travaux par les opérateurs		620		
	En cours travaux par Orange		1 124		
	Taux de rejet des notications		1090	49%	32%
Accompagnement agent Orange hors SAV	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	22	4,0	
	Taux de respect du délai contractuel			59,1%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			61,1%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			14,8%	