

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes	3 144	29%	10%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	13 443	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			67%	88%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	8 601	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	7 016	1,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			61%	76%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	6 167	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 285	51,0	4,0	
	Taux de respect du délai contractuel			43%	67%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes	827	10%	8%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	8 276	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			88%	91%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	6 952	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 283	4,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			73%	76%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	850	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 762	64,0	13,0	
	Taux de respect du délai contractuel			42%	57%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes	0	0%	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	13	1,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			67%	100%
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	8	0,0	1,0
Taux de respect du délai contractuel		100%			100%	
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	21	0,0	77,0	
	Taux de respect du délai contractuel			85%	0%	
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes	0	0%		
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30			
		Taux de respect du délai contractuel				
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	2	0,0	
Taux de respect du délai contractuel		100%				
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30				
	Taux de respect du délai contractuel					

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	6 742	0:10	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			94%	93%
AR	Délai médian de livraison	2	34 474	0,0	1,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			26%	27%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			2%	0%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	0		
	Taux de respect du délai contractuel				
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	788	3,0	4,0
	80ème percentile du délai de réponse			6,0	29,0
	Taux de respect du délai contractuel			89%	70%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	279	18,0	38,0
	Taux de respect du délai contractuel			94%	76%
	En cours travaux par les opérateurs			6 736	
En cours travaux par Orange			1 682		
Rénovation - réhausse	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	275	4,0	4,0
	80ème percentile du délai de réponse			8,0	43,0
	Taux de respect du délai contractuel			86%	60%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	165	25,0	36,0
	Taux de respect du délai contractuel			88%	76%
	En cours travaux par les opérateurs			719	
En cours travaux par Orange			1 231		
Rénovation - aérien	Délai médian de rénovation par Orange	4 mois			
	Taux de respect du délai contractuel				
DFT	Délai médian de livraison du contrôle du DFT	30	190	6	15
	Taux de respect du délai contractuel			98%	54%
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notations		929	48%	37%
Accompagnement agent Orange hors SAV	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	67	4,0	
	Taux de respect du délai contractuel			65,7%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			56,5%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			21,9%	