

### Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
<b>Massif</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2 893	34%	10%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			10,0	4,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	17 930	74%	88%
	<b>Commande simple</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	6 175	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			10,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	6 055	55%	73%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			2,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	5 106	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			67,0	21,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	6 855	39%	55%	
<b>Ponctuel</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		680	9%	5%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			3,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	9 350	93%	94%
	<b>Commande simple</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	6 827	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			0,0	5,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	5 923	77%	70%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			2,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	935	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			44,0	26,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	1 282	42%	53%	
<b>NRA-SR</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		0	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			27,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	39	67%	
	<b>Commande d'accès</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	
Taux de respect du délai contractuel		10	2	100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			4,0		
	Taux de respect du délai contractuel	30	14	71%		
<b>Collecte</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2	40%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	1	100%	
	<b>Commande d'accès</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			2,0	
Taux de respect du délai contractuel		10	6	100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			47,0		
	Taux de respect du délai contractuel	30	1	0%		

### Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	5 976	0,09	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			98%	97%
AR	Délai médian de livraison	2	32 139	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			14%	14%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			3%	1%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	1	15	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	486	5,0	5,0
	80ème percentile du délai de réponse			13,0	58,0
	Taux de respect du délai contractuel			77%	73%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	259	21,0	43,0
	Taux de respect du délai contractuel			92%	88%
	En cours travaux par les opérateurs			7 487	
En cours travaux par Orange			1 827		
Rénovation - réhausse	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	256	3,0	1,0
	80ème percentile du délai de réponse			11,0	2,0
	Taux de respect du délai contractuel			79%	100%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	183	22,0	41,0
	Taux de respect du délai contractuel			98%	73%
	En cours travaux par les opérateurs			821	
En cours travaux par Orange			1 170		
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	138	3	1
	Taux de respect du délai contractuel			93%	74%
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notations			964	58%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	74	13,0	66%
Accompagnement agent Orange hors SAV	Taux de respect du délai contractuel			27,0%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			17,1%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			23,5%	