

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		4 045	42%	12%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			9,0	8,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	17 815	94%	99%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	7 023	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			9,0	17,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	8 790	51%	59%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			7,0	6,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	5 099	98%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			57,0	17,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	7 851	42%	61%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 067	9%	8%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			8,0	7,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	10 047	99%	100%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	9 081	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			0,0	13,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	8 590	82%	66%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			6,0	6,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	905	99%	99%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			32,0	22,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	1 674	49%	55%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		0	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			7,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	9	100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			7,0	
		Taux de respect du délai contractuel	10	1	100%	
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			101,0	
Taux de respect du délai contractuel		30	11	45%		
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		0	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison				
		Taux de respect du délai contractuel	30			
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			7,0	
		Taux de respect du délai contractuel	10	2	100%	
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison				
Taux de respect du délai contractuel		30				

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	6 781	0:09	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			90%	93%
AR	Délai médian de livraison	2	36 989	1,0	1,0
	Taux de respect du délai contractuel			99%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			14%	13%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			3%	1%
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	638	2,0	3,0
	80ème percentile du délai de réponse			6,0	11,0
	Taux de respect du délai contractuel			94%	76%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	294	29,0	75,0
	Taux de respect du délai contractuel			88%	91%
	En cours travaux par les opérateurs			8 058	
Rénovation - réhausse	En cours travaux par Orange			1 787	
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	283	4,0	4,0
	80ème percentile du délai de réponse			9,0	6,0
	Taux de respect du délai contractuel			82%	100%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	209	27,0	85,0
	Taux de respect du délai contractuel			87%	88%
Rénovation - aérien	En cours travaux par les opérateurs			919	
	En cours travaux par Orange			1 201	
DFT	Délai médian de livraison par Orange	4 mois			
	Taux de respect du délai contractuel				
Rénovation - taux de rejet	Délais médian de livraison du contrôle du DFT	30	102	0	15
	Taux de respect du délai contractuel			90%	80%
Accompagnement agent Orange hors SAV	Taux de rejet des notations			1029	50%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	70	5,0	
	Taux de respect du délai contractuel				78,6%
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur				78,9%
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur				19,0%