

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		4 200	41%	16%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			7,0	8,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	14 964	96%	97%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	5 504	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			7,0	7,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	5 648	52%	64%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			8,0	7,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	4 930	66%	68%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			46,0	27,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	6 570	43%	52%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		991	10%	10%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			10,0	7,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	9 384	99%	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	7 973	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			0,0	11,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	6 474	72%	63%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			8,0	9,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	774	66%	53%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			27,0	171,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	1 763	56%	27%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1	50%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			9,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	6	83%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			12,0	
Taux de respect du délai contractuel		10	1	0%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			64,0		
	Taux de respect du délai contractuel	30	1	0%		
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1	100%	
	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				
Taux de respect du délai contractuel		10	1			
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	6 591	0,09	0:10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			99%	99%
AR	Délai médian de livraison	2	30 928	1,0	1,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			6%	6%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			1%	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	588	4,0	2,0
	80ème percentile du délai de réponse			10,0	6,0
	Taux de respect du délai contractuel			83%	87%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	277	24,0	86,0
	Taux de respect du délai contractuel			88%	88%
	En cours travaux par les opérateurs			8 394	
En cours travaux par Orange			1 839		
Rénovation - réhausse	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	276	4,0	1,0
	80ème percentile du délai de réponse			8,0	3,0
	Taux de respect du délai contractuel			86%	92%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	212	28,0	80,0
	Taux de respect du délai contractuel			89%	92%
	En cours travaux par les opérateurs			964	
En cours travaux par Orange			1 244		
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	139	2	
	Taux de respect du délai contractuel			91%	83%
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notations		1133	53%	48%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	72	5,0	
Accompagnement agent Orange hors SAV	Taux de respect du délai contractuel			65,3%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			63,8%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			21,9%	