

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		3 035	30%	11%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			2,0	12,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	18 430	91%	74%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	5 179	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			2,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	5 321	54%	70%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			2,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	6 395	98%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			63,0	6,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	8 036	46%	64%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 271	12%	8%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			8,0	4,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	17 219	82%	84%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	9 307	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			0,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	10 682	80%	70%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	1 121	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			32,0	26,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	1 785	49%	52%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		0	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			2,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	5	80%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	
Taux de respect du délai contractuel		10	1	100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			10,0		
	Taux de respect du délai contractuel	30	4	50%		
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			0,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	2	100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	
Taux de respect du délai contractuel		10	1	100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			199,0		
	Taux de respect du délai contractuel	30	3	0%		

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h			
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel				
AR	Délai médian de livraison	2	37 066	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			20%	27%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			1%	0%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	2	3	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	755	2,0	2,0
	80ème percentile du délai de réponse			6,0	8,0
	Taux de respect du délai contractuel			86%	85%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	288	29,0	87,0
	Taux de respect du délai contractuel			86%	82%
	En cours travaux par les opérateurs			9 567	
Rénovation - réhausse	En cours travaux par Orange			2 269	
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	92	3,0	
	80ème percentile du délai de réponse			6,0	
	Taux de respect du délai contractuel			89%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	104	62,0	92,0
	Taux de respect du délai contractuel			73%	100%
Rénovation - aérien	En cours travaux par les opérateurs			1 046	
	En cours travaux par Orange			1 077	
DFT	Délai médian de rénovation par Orange	4 mois			
	Taux de respect du délai contractuel				
Rénovation - taux de rejet	Délais médian de livraison du contrôle du DFT	30	167	0,0	
	Taux de respect du délai contractuel			88%	
Accompagnement agent Orange hors SAV	Taux de rejet des notications			1054	36%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	71	1,0	
	Taux de respect du délai contractuel			80,3%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			78,4%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			25,5%	