

### Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
<b>Massif</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2 062	28%	11%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	11 398	99%	99%
	<b>Commande simple</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	3 701	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	4 062	62%	70%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	4 097	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			42,0	7,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	5 950	47%	65%	
<b>Ponctuel</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		748	9%	6%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	11 250	100%	100%
	<b>Commande simple</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	6 860	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			2,0	3,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	7 407	80%	69%
	<b>Commande complexe</b>					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	787	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			13,0	11,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	1 183	59%	61%	
<b>NRA-SR</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2	40%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			13,0	
		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			0,0	
Taux de respect du délai contractuel		10	1	100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			9,0		
	Taux de respect du délai contractuel	30	1	100%		
<b>Collecte</b>	<b>Commun</b>					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1	100%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			3,0	
		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				
Taux de respect du délai contractuel		10				
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			20,0		
	Taux de respect du délai contractuel	30	1	100%		

### Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Informations préalables	Délai médian de livraison		2h	7 509	15:45	11:25
	Taux de disponibilité du portail cartographique				NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel				0%	0%
AR	Délai médian de livraison		2	28 165	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel				100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité				17%	16%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité				1%	0%
Remise de clé	Délai médian de livraison		15	2	7	
	Taux de respect du délai contractuel				100%	
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée		5	690	2,0	3,0
	80ème percentile du délai de réponse				6,0	8,0
	Taux de respect du délai contractuel				88%	86%
	Délai médian de rénovation par Orange		3 mois	283	35,0	50,0
	Taux de respect du délai contractuel				80%	72%
	En cours travaux par les opérateurs			9 858		
	En cours travaux par Orange			2 353		
Rénovation - réhausse	Délai médian de réponse à notification réhausse		5	31	452,0	
	80ème percentile du délai de réponse				641,0	
	Taux de respect du délai contractuel				10%	
	Délai médian de rénovation par Orange		3 mois	109	97,0	323,0
	Taux de respect du délai contractuel				49%	40%
	En cours travaux par les opérateurs			1 042		
	En cours travaux par Orange			998		
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	132	5	
	Taux de respect du délai contractuel				86%	
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notifications			805	45%	49%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur		5	58	5,0	
Accompagnement agent Orange hors SAV	Taux de respect du délai contractuel				53,4%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur				81,8%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur				21,1%	