

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2 184	26%	10%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	11 194	95%	98%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	4 151	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	5 116	1,0	3,0
		Taux de respect du délai contractuel			45%	62%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	4 582	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 404	33,0	10,0	
	Taux de respect du délai contractuel			46%	57%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		909	10%	6%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	8 574	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			99%	99%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	8 343	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	7 210	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			75%	75%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	820	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			95%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 218	21,0	13,0	
	Taux de respect du délai contractuel			55%	59%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		0	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	1	3,0	
		Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10			
Taux de respect du délai contractuel						
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1	0,0		
	Taux de respect du délai contractuel			100%		
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes				
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	5	1,0	
		Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10			
Taux de respect du délai contractuel						
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	5	396,0		
	Taux de respect du délai contractuel			0%		

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	6 072	14,10	11:31
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			0%	0%
AR	Délai médian de livraison	2	32 346	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			19%	22%
	Taux de rejets de type Ri / Sécurité			2%	1%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	0		
	Taux de respect du délai contractuel				
	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	810	1,0	1,0
Rénovation - conduite cassée	80ème percentile du délai de réponse			6,0	6,0
	Taux de respect du délai contractuel			90%	95%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	253	55,0	63,0
	Taux de respect du délai contractuel			86%	75%
	En cours travaux par les opérateurs			10 549	
	En cours travaux par Orange			2 658	
Rénovation - réhausse	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	1	116,0	
	80ème percentile du délai de réponse			116,0	
	Taux de respect du délai contractuel			0%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	47	71,0	
	Taux de respect du délai contractuel			66%	
	En cours travaux par les opérateurs			1 032	
En cours travaux par Orange			944		
Rénovation - tampon soudé	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	4	2,0	
	80ème percentile du délai de réponse			102,0	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	2	0,0	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
	En cours travaux par Orange			0	
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	151	5	
	Taux de respect du délai contractuel			95%	100%
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notifications		805	39%	36%
	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	87	5,0	
Accompagnement agent Orange hors SAV	Taux de respect du délai contractuel			71,3%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			78,8%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			19,2%	