

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2 072	28%	12%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	9 590	91%	98%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	2 787	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	3 370	1,0	4,0
		Taux de respect du délai contractuel			42%	61%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	4 278	4,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	5 752	51,0	26,0	
	Taux de respect du délai contractuel			45%	52%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 233	17%	8%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	8 232	97%	99%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	6 383	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	7 171	2,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel			70%	66%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	583	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 073	29,0	25,0	
	Taux de respect du délai contractuel			50%	55%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes				
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			22,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	4	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	735,0		
	Taux de respect du délai contractuel			0%		
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes				
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			17,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	1	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				
	Taux de respect du délai contractuel					

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	4 456	12,11	11,10
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			0%	0%
AR	Délai médian de livraison	2	24 514	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			18%	19%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			2%	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	682	3,0	2,0
	80ème percentile du délai de réponse			19,0	6,0
	Taux de respect du délai contractuel			69%	85%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	278	41,0	56,0
	Taux de respect du délai contractuel			82%	82%
	En cours travaux par les opérateurs			10 972	
Rénovation - réhausse	En cours travaux par Orange			2 974	
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	2	3,0	
	80ème percentile du délai de réponse			165,0	
	Taux de respect du délai contractuel			50%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	6	20,0	
	Taux de respect du délai contractuel			83%	
Rénovation - tampon soudé	En cours travaux par les opérateurs			1 029	
	En cours travaux par Orange			944	
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	2	99,0	
	80ème percentile du délai de réponse			143,0	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	3	0,0	
Rénovation - aérien	Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Délai médian de rénovation par Orange	4 mois			
	Taux de respect du délai contractuel				
DFT	Délais médian de livraison du contrôle du DFT	30	188	3	
	Taux de respect du délai contractuel			82%	
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notifications			713	45%
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			46%	
Accompagnement agent Orange hors SAV	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	105	4,0	
	Taux de respect du délai contractuel			75,2%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			72,9%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			29,4%	