

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 700	23%	10%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	9 211	88%	96%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	3 294	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	3 559	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			48%	65%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	4 214	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			68%	84%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 269	61,0	40,0	
	Taux de respect du délai contractuel			42%	48%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		877	10%	5%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	8 290	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	7 963	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	7 114	0,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			81%	66%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	918	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			91%	89%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 219	14,0	10,0	
	Taux de respect du délai contractuel			61%	57%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		2	40%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	2	0,0	
		Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	2	0,0	
Taux de respect du délai contractuel				100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	3	83,0		
	Taux de respect du délai contractuel			33%		
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes				
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison	30	1	2,0	
		Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	1	10,0	
Taux de respect du délai contractuel				100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1	17,0		
	Taux de respect du délai contractuel			100%		

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	2 228	12,20	10,26
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			0%	0%
AR	Délai médian de livraison	2	28 045	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			16%	17%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			2%	1%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	2	8	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	658	1,0	6,0
	80ème percentile du délai de réponse			5,0	17,0
	Taux de respect du délai contractuel			90%	78%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	367	40,0	79,0
	Taux de respect du délai contractuel			70%	60%
	En cours travaux par les opérateurs			11 769	
	En cours travaux par Orange			3 286	
Rénovation - réhausse	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	275	2,0	8,0
	80ème percentile du délai de réponse			16,0	8,0
	Taux de respect du délai contractuel			75%	100%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	214	40,0	90,0
	Taux de respect du délai contractuel			68%	48%
	En cours travaux par les opérateurs			1 781	
En cours travaux par Orange			1 522		
Rénovation - tampon soudé	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	2	99,0	
	80ème percentile du délai de réponse			136,0	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	1		
	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	Délais médian de livraison du contrôle du DFT	30	139	3	6
	Taux de respect du délai contractuel			89%	67%
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notifications			477	34%
	Taux de rejet des notifications			477	34%
Accompagnement agent Orange hors SAV	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	60	4,0	
	Taux de respect du délai contractuel			73,3%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			70,3%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			13,1%	