

# Qualité de service de l'offre de Service Universel (SU)

17 juillet 2020



Le contexte global sanitaire va continuer à présenter des incertitudes fortes sur les perspectives du S2 2020.

Les mesures de protection sanitaire (même si l'état d'urgence vient d'être levé) restent en vigueur et apportent des contraintes lors des interventions qui diminuent la productivité des ressources d'Orange : retour progressif à des ressources à 100%, interventions pouvant continuer à échouer pour des raisons liées au COVID (problème de respect des consignes sanitaires, refus des clients finaux, ...).

Des stocks se sont constitués pendant la crise qu'il faudra continuer à écouler sur le S2.

Les prévisions concernant le S2 sont purement indicatives et ne peuvent pas, par définition, anticiper l'apparition de nouveaux événements extérieurs à Orange d'ici la fin de l'année (deuxième vague COVID, événements météorologiques, fait d'un tiers etc.) qui l'empêcherait de respecter ses obligations.

Les indicateurs estimés T3 et T4 continuent à subir les effets de la crise COVID bien qu'Orange et ses prestataires mettent en œuvre tous les moyens pour en limiter au maximum l'impact.

# Dispositions prises durant la crise sanitaire

## Lancement d'un PCA (Plan de Continuité d'Activité) le 17 mars

### Création de 3 typologies de priorisations A, B et C

**A**

- Clients sensibles (santé / état /...)
- Collectivités
- Professionnels santé
- Personne isolées et fragiles, sur sollicitation des autorités (process présence verte)
- Entreprises d'importance vitale
- Dérangements collectifs en SAV

**B**

- Client GP et Entreprise dans le cadre de mise en œuvre de solution de télétravail de masse

**C**

- Tout client retail et wholesale de tout marché en fonction des ressources disponibles après avoir traité les priorités A et B

### Impact sur le traitement des productions et des SAV

**A**

- Acceptation de tout type de production, de SAV, de SAV+ et d'expertise avec ou sans RdV
- Acceptation des conditions du RdV par le client
- Suppressions des interventions contradictoires

**B**

- Production sur lignes existantes – reprise des RdV après le 17 avril
- Déposes des SAV, SAV+, SAV+ PC autorisés mais traité sans intervention client
- SAV+ Clients (et contradictoire) refusées

**C**

- Expertise maintenue mais sans RdV contradictoire entre techniciens
- Acceptation des conditions du RdV par le client

## Lancement d'un PRA (Plan de Reprise d'Activité) le 11 mai

**A**

- Pas de changement
- Traitement de toutes les sollicitations

**B**

- Acceptation de tous les types de production depuis le 17 avril
- Acceptation des déposes de SAV préloc client avec conditions (30%) le 18 Mai
- Reprise des prestations contradictoires (SAV+, expertises) Dépose SAV, traitement avec intervention client des SAV+

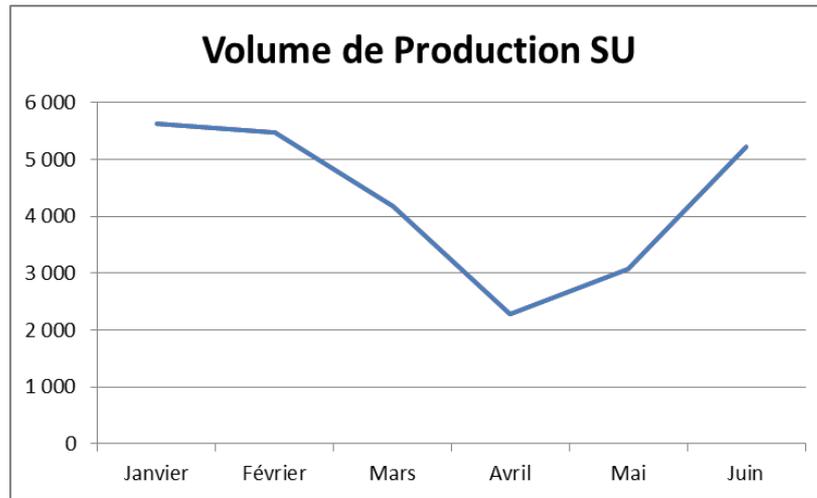
**C**

- Acceptation des conditions du RdV par le client

# 2020 : analyse de l'impact de la crise sanitaire sur les indicateurs de production

## Variations T2 vs T1

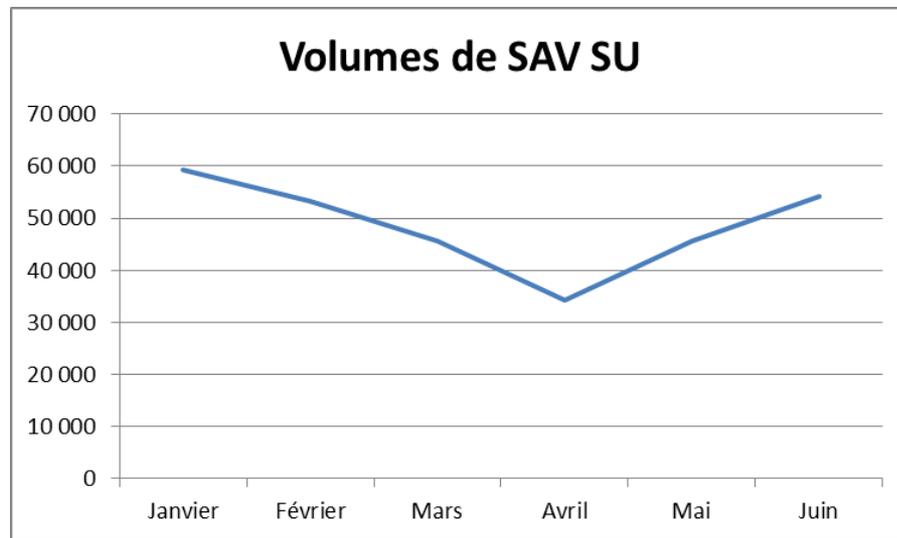
- Les délais de production ont été tenus sur le deuxième trimestre
- Toutefois, une partie des volumes n'a pu être traitée sur le T2 (baisse de 50% des volumes de production SU pour les mois d'avril et mai), conséquence de la priorisation des cas nécessitant un rendez-vous chez le client ne relevant pas d'un cas « COVID-A ». Ces volumes ont eu pour effet d'augmenter le poids des instances longues, qui devront être traitées sur les mois à venir



# 2020 : analyse de l'impact de la crise sanitaire sur les indicateurs de SAV

## Variations T2 vs T1

- Les intempéries subies depuis septembre 2019 se sont poursuivis jusqu'à fin février 2020, raison principale de la dégradation des indicateurs de SAV sur le T1
- La crise sanitaire et le confinement ont fait chuter les volumes d'interventions de 30%, ce qui a permis de retrouver des délais de rétablissement satisfaisants (presque à la cible de l'objectif annuel). En revanche, la priorisation des interventions et l'impossibilité de traiter les cas d'interventions au domicile des clients non prioritaires (hors Covid-A) a engendré des instances longues qu'il s'agira de purger sur les mois à venir



# Perspectives d'évolution sur le second semestre 2020

## Perspectives S2 2020

### Production :

- Une partie des volumes non prioritaires avec rendez-vous chez le client qui n'ont pu être traités sur le T2 se sont transformés en instances longues, ce qui générera un effet mécanique d'allongement des délais sur le T3
- Un retour à la normale est prévu sur le T4 2020
- Les objectifs annuels devraient être tenus

### SAV :

- La priorisation des interventions avec rendez-vous chez le client sur le T2 a engendré des instances longues ce qui aura un impact à court terme sur les indicateurs
- Un retour à la normale est prévu au T4 2020 sur la plupart des indicateurs

### Cœur et clients :

- L'activité cœur de réseau et relation client n'a pas subi de variations significatives pendant la crise sanitaire. Les indicateurs restent à des niveaux largement satisfaisants

## Indicateurs objectifs

Perspective  
annuelle

Indicateurs objectifs		Perspective annuelle
<b>Téléphonie</b>		
PROD	Délai pour réaliser 95% des raccordements (total lignes)	<=12
	Délai pour réaliser 95% des raccordements pour les lignes existantes	<=8
	Taux des instances longues de raccordement (> 14 jours)	<=15%
SAV	Taux de défaillance sur parc	<=7,5%
	Délai pour réparer 85% des défaillances tél. (en h)	<=50
	Taux des instances longues de SAV (> 7 jours)	<=15%
	Taux de ré-intervention sur panne dans les 15 jours	<17%
Cœur	Taux de défaillance des appels nationaux	<1%
	Durée d'établissement de la communication (appel national)	<2,9
Clients	Délai pour traiter 80% des réclamations des usagers (en jour)	<2
	Délai pour traiter 95% des réclamations des usagers (en jour)	<5
	Taux de réclamation par usager	<3,0%