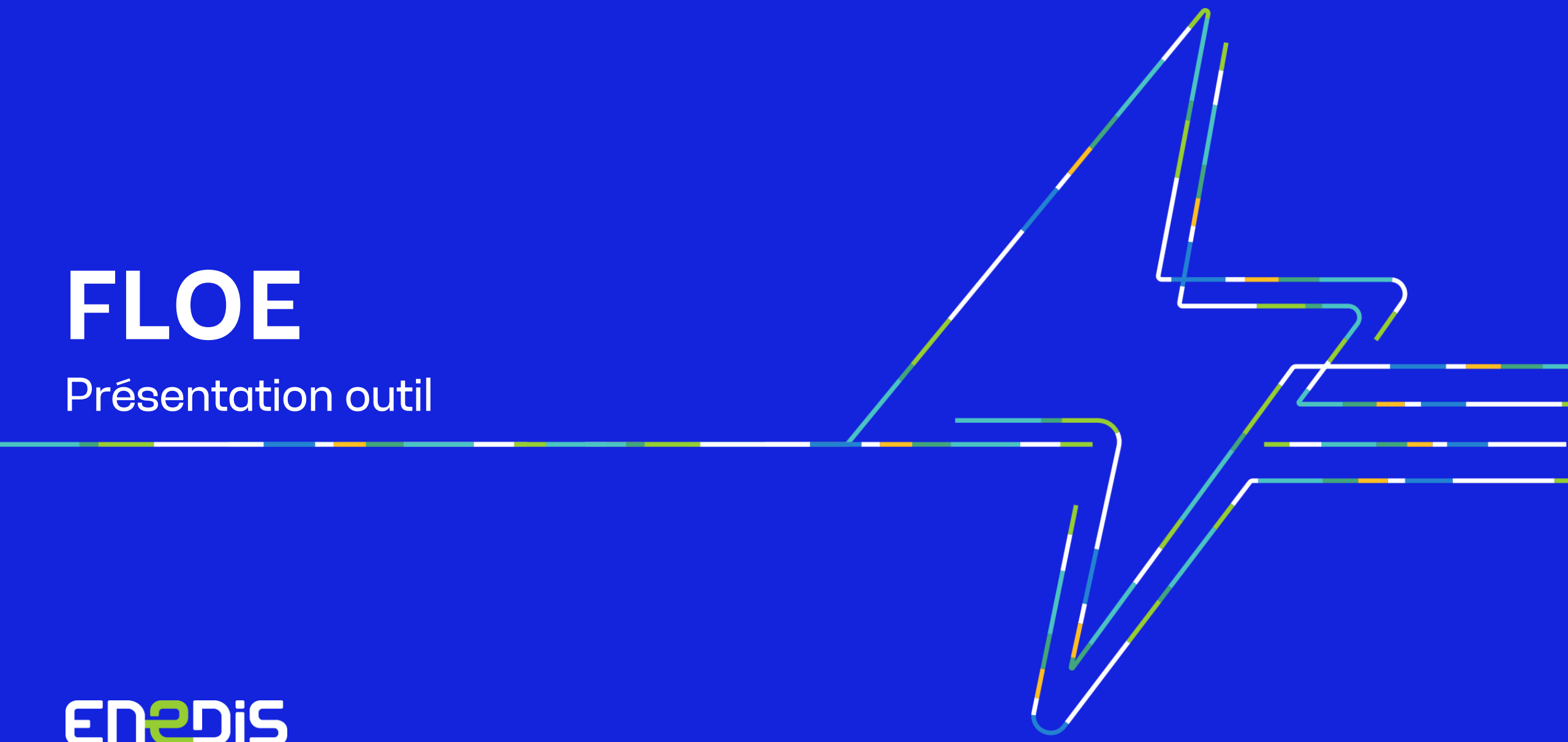


# FLOE

Présentation outil



# Présentation outil FLOE



Expérimentation lancée en novembre 2023

**Outil pour les collectivités** (communes, métropole, EPCI, AODE...)

**Outil en mobilité sur smartphone** pour gérer :

- Les situations urgentes (sécurité) → mise en relation directe avec le CAD (Centre Appel Dépannage)
- Les anomalies réseaux sans impact sécurité immédiat → remonter de façon fluide et moderne (photos, localisation...) pour prise en charge par backoffice (pas de traitement temps réel)

Accès uniquement aux personnes autorisées et habilitées

Conforme aux standards de communication actuel proposés par d'autres acteurs

Outils en phase avec les enjeux en lien avec la sécurité des tiers, la satisfaction et la performance Enedis (déplacements vains, RSI, sat...)

Périmètre de l'expérimentation :

→ 4 Directions Régionales : CVL, Auvergne, **Alpes** et IdF Est

→ Test sur un panel représentatif de collocs, pas de généralisation à ce stade sur la DR

# Présentation outil FLOE



Application disponible dans AppStore (par QR Code) et PlayStore

Accès restreint à l'outil avec autorisation préalable des utilisateurs par Enedis (suivant adresse mail renseignée par utilisateur)

Pas d'habilitation en masse

Administrateur : Florence Pruvost pour les habilitations durant la phase d'expérimentation



Une application accessible  
sur tous les smartphones



Disponible sur  
**App Store**



Disponible sur  
**Google play**

Utiliser le QR Code obligatoirement  
pour IOS car l'application n'est visible  
sur l'Apple Store

# Présentation outil FLOÉ



Application disponible dans AppStore (par QR Code) et PlayStore

Une fois téléchargée, une série d'écrans vont défiler et certains devront faire l'objet d'une acceptation

L'acceptation est obligatoire pour accéder aux fonctionnalités



# Présentation outil FLOE



Application disponible dans AppStore (par QR Code) et PlayStore

Une fois téléchargée, des d'écrans vont défiler et certains devront faire l'objet d'un choix de l'utilisateur

## Mentions Légales et Conditions d'utilisations

The screenshot shows two side-by-side pages of legal notices. The left page is titled 'Mentions légales' and includes sections for 'Mentions légales de l'application F.L.O.É', 'Identification de l'éditeur', 'Directeur de la publication', and 'Conception de l'application'. The right page is titled 'Charte d'usage des données personnelles' and includes sections for 'Politique de confidentialité de l'application FLOE', 'Qu'est-ce qu'une politique de confidentialité?', 'Quelles sont les missions d'Enedis?', and 'Conditions générales d'utilisation'. A 'Préambule' section is also visible at the bottom of the right page.

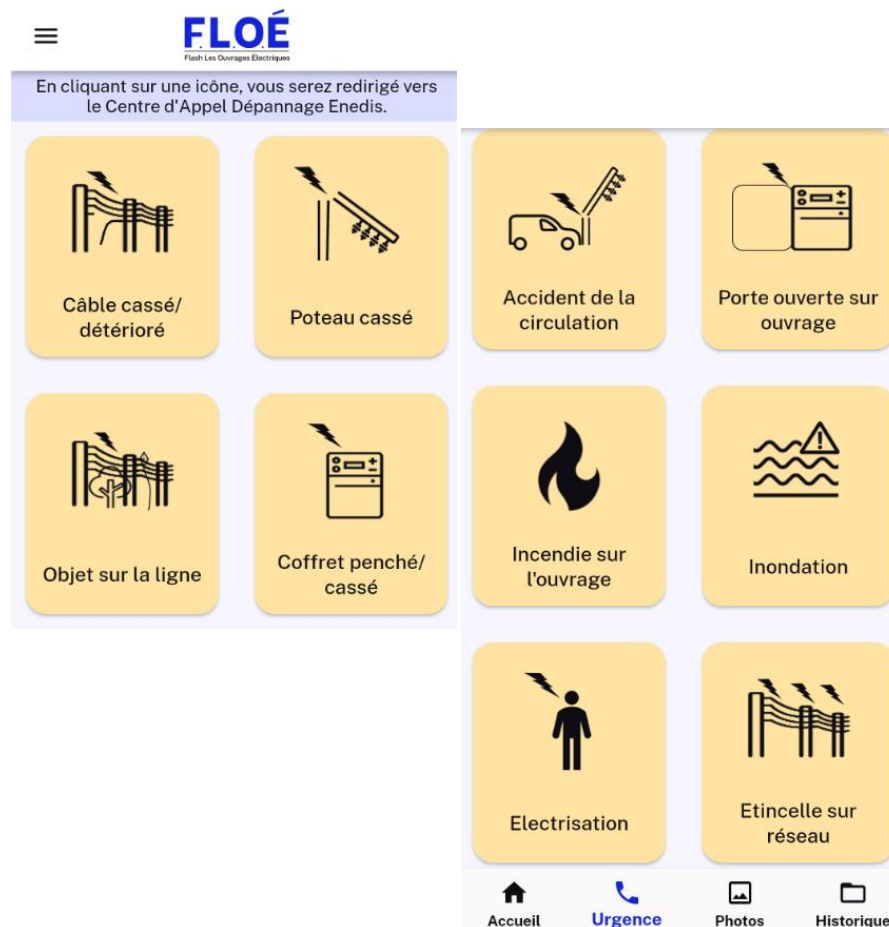
## Utilisation des données

The screenshot shows a mobile phone screen displaying a consent message for data usage. The title is 'Données récupérées'. The text explains that the app needs certain information to function and that users can choose to provide it or not. A 'Continuer' button is at the bottom.

## Utilisation des cookies

The screenshot shows a mobile phone screen displaying a consent message for cookies. The title is 'Utilisation des cookies'. The text explains that cookies are used to improve the user experience and that users can choose to accept or refuse them. There are three buttons at the bottom: 'Paramétrer les cookies', 'Refuser tous les cookies', and 'Autoriser tous les cookies'.

# Présentation outil FLOE – URGENCE



## Liste des situations urgentes nécessitant un appel CAD

1. Icône Urgence
2. Icône correspondant à la situation rencontrée
3. Message sécurité apparaît à l'attention du déclarant
4. Appel téléphonique vers le CAD déclenché (ligne collocs 0811 01 02 12)

# Présentation outil FLOE – URGENCE



## Les messages sécurité

### Câble cassé/détérioré

- Evitez que des personnes s'approchent du réseau.
- Ne touchez pas aux fils.
- Prévenez les secours (pompiers, gendarmerie, police) s'il existe un risque pour un tiers.

Ok

### Poteau cassé

- Restez à au moins 20 m du support.
- Evitez que des personnes s'approchent en réalisant un périmètre de sécurité.
- Ne tentez pas de consolider le support

Ok

### Objet sur la ligne

- Restez à au moins 20m de l'ouvrage électrique.
- Evitez que des personnes s'approchent en réalisant un périmètre de sécurité.

Ok

### Coffret penché/cassé

- Evitez que des personnes s'approchent en réalisant un périmètre de sécurité de 3m.
- Ne touchez pas au coffret.

Ok

### Accident de la circulation

- Evitez que des personnes s'approchent en réalisant un périmètre de sécurité de 10m.
- Ne touchez pas aux fils électriques.
- Ne tentez pas d'intervenir sur l'ouvrage électrique
- Prévenez les secours (pompiers, gendarmerie, police) s'il existe un risque pour un tiers.

Ok

# Présentation outil FLOE – URGENCE



## Les messages sécurité

### Porte ouverte sur ouvrage

- Evitez que des personnes s'approchent en réalisant un périmètre de sécurité de 3m.
- Ne touchez pas l'ouvrage électrique.

Ok

### Incendie sur l'ouvrage

- Contactez les pompiers avant de contacter le centre d'appels dépannage d'Enedis.
- Evitez que des personnes s'approchent de l'ouvrage en feu.

Ok

### Inondation

- Ne touchez pas à l'ouvrage électrique.
- Evitez que des personnes s'approchent de l'ouvrage inondé.

Ok

### Etincelle sur réseau

- Restez à au moins 20m du réseau en cas d'étincelles.
- Evitez que des personnes s'approchent en réalisant un périmètre de sécurité.
- Prévenez les secours (pompiers, gendarmerie, police) s'il existe un risque pour un tiers.

Ok

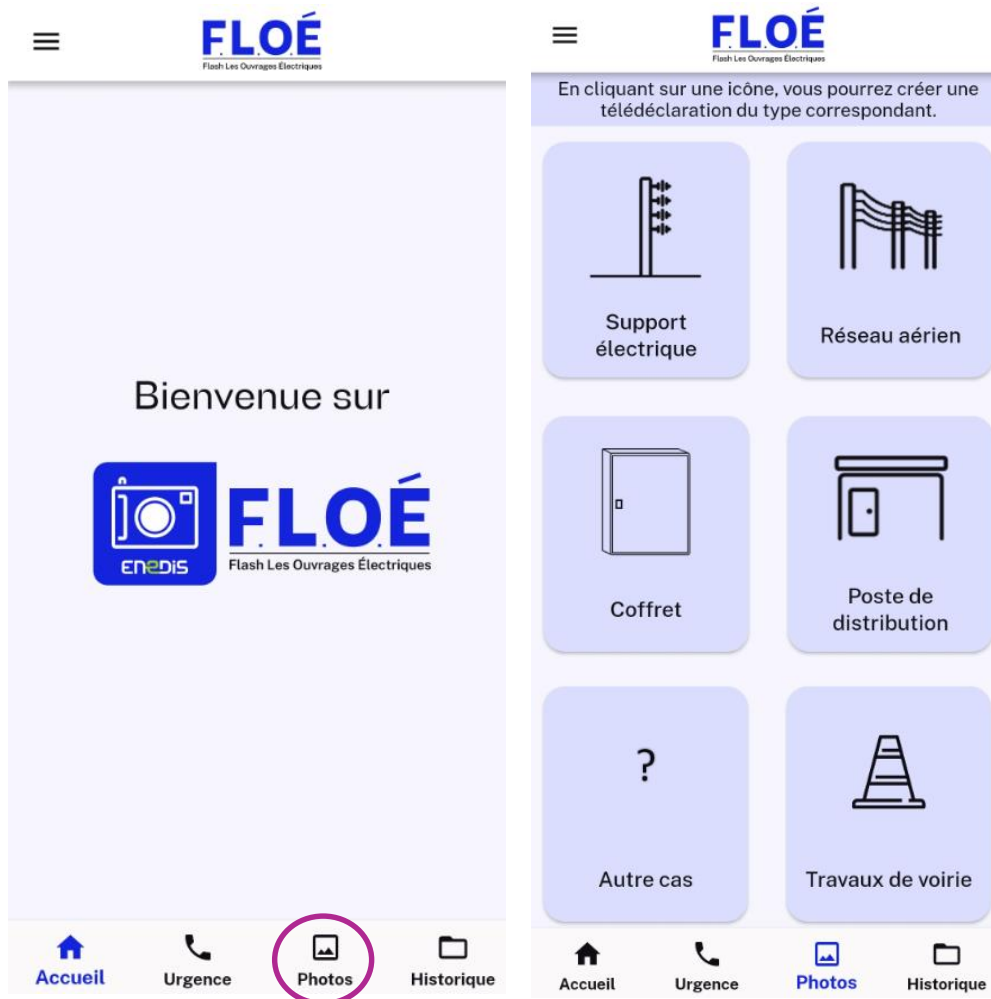
### Electrisation

**Il est impératif de contacter le SAMU ou les pompiers pour que la victime soit immédiatement prise en charge avant de contacter le centre d'appels dépannage d'Enedis.**

Ok



# Présentation outil FLOE – PHOTOS



## Liste des situations non urgentes nécessitant la remontée vers Enedis

1. Icône Photos
2. Icône correspondant à la situation rencontrée
3. Collecte de la fiche (prendre au moins 2 photos ; les métadonnées doivent être activées)
4. Collecte de ses coordonnées
5. Finalisation et envoi de la fiche

## Point d'attention

Traitement des fiches au backoffice Territoire, pas de traitement 24h/24, risque qu'une situation dangereuse ne soit pas traitée avec la réactivité nécessaire

# Présentation outil FLOÉ – PHOTOS



## Les étapes à valider

**FLOÉ**  
Flash Les Ouvrages Électriques

Prenez au moins deux photos de la vue d'ensemble et une autre de l'objet.

Prendre une photo      Sélectionner une photo

Photos

Les photos sélectionnées apparaîtront ici...

Avez-vous des commentaires ?

Saisir un commentaire en veillant à être conforme au RGPD (maximum 250 caractères). En particulier, les données considérées comme sensibles ne doivent pas être saisies dans ce champ.

0/250

Précédent      Suivant

**FLOÉ**  
Flash Les Ouvrages Électriques

Confirmez la localisation



Saisissez l'adresse

Confirmer

**FLOÉ**  
Flash Les Ouvrages Électriques

Votre collectivité d'appartenance

Nom de votre collectivité d'appartenance

Nom de l'interlocuteur

Indiquez votre nom complet

Numéro de téléphone

Indiquez votre numéro de téléphone

E-mail

Indiquez votre email

Sauvegarder mes données

Êtes-vous d'accord que vos données soient sauvegardées ? Elles seront sauvegardées localement pour une prochaine déclaration.

Précédent      Suivant

**FLOÉ**  
Flash Les Ouvrages Électriques

Résumé de la déclaration

Nom	Test
Téléphone	06 65 31 55 10
Email	thomas.zanone@enedis.fr
Collectivité d'appartenance	Test
Date	25/01/2024
Emplacement	4 boulevard léon gambetta 73000 Chambéry (45.5736, 5.91623)
Équipement concerné	Support électrique
Commentaire	ddd

Précédent      Envoyer

**FLOÉ**  
Flash Les Ouvrages Électriques

Vos éléments ont été transférés à Enedis. Le délai moyen de traitement varie selon la nature du signalement. Nous vous remercions pour votre envoi.

Ok

# Présentation outil FLOÉ – PHOTOS



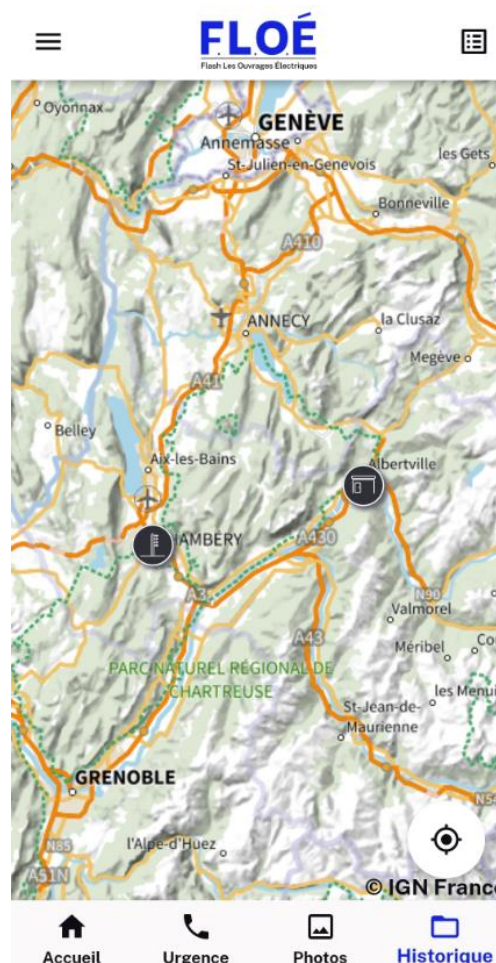
Le suivi de ses dossiers – pour le déclarant

Date ↓	Emplacement	Statut
25/01/2024	4 boulevard léon gambetta 73000 Chambéry	✓ Nouvelle

Accueil Urgence Photos Historique

Date ↓	Emplacement	Statut
25/01/2024	1 avenue président kennedy 73200 Albertville	✓ Nouvelle
25/01/2024	4 boulevard léon gambetta 73000 Chambéry	✓ Nouvelle

Accueil Urgence Photos Historique



Bonjour. Votre déclaration est en cours de traitement. Nous reviendrons vers vous prochainement. Votre dossier va faire l'objet d'une étude approfondie L'équipe F.L.O.É

Bonjour. Suivi de votre déclaration "Support électrique" du 03/08/2023. Votre déclaration est en cours de traitement. Nous reviendrons vers vous prochainement. dès que notre service technique aura été sur place L'équipe F.L.O.É

La communication avec le demandeur peut être réalisée par envoi de SMS qui expliquent l'avancée de son dossier

# Présentation outil FLOE – Back Office



Le suivi de ses dossiers – pour Enedis

Back office pour le suivi des demandes non urgentes côté Territoire

## Le Back Office de F.L.O.É

Les dossiers apparaissent sous cette forme

**Légende**

- Declarations
  - Nouveau
  - En cours
  - Traité
- Réseau
  - HTB
  - HTA
  - BT
  - Poste HTA/BT
  - Support HTA
  - Support BT
  - Souterrain
  - Aérien

**Déclarations**

Numéro	Date	Echéance	Lieu	Type de demande	Statut
20238030071769	05/06/20	26/10/2023	4960 Montreuil-sur-Eure	Support électrique	✓
20238030080587	13/10/2021	-	4420 Couron	2 Impasse de l'Écluse	✓
20238021402430	02/06/20	-	4420 Couron	3 Impasse de l'Écluse	✗

Rechercher une déclaration

Le suivi des déclarations

Notification IP lors de la création d'un dossier

jeu. 25/01/2024 15:57  
noreply@relation-client-enedis.fr  
[F.L.O.É] Chambéry Test - Nouvelle déclaration

Bonjour,

Test de la commune Chambéry a fait une déclaration de type "Support électrique" dans F.L.O.É. Vous pouvez consulter le détail sur [ce lien](#).

Merci,  
L'équipe F.L.O.É.