

## Portail clients de Pronovo

### Fiche d'information sur le rôle: 5. Gestionnaire de réseau de distribution (rôle entreprises)

#### Objectif du rôle:

Ce rôle est habilité à saisir les points de mesure dans le registre «Certification». Il est mandaté par e-mail dont l'envoi est déclenché par le/la requérant(e). L'installation peut ensuite être certifiée.

#### Enregistrement pour le rôle (entreprise et collaborateur/collaboratrice d'entreprise)

Afin de faciliter vos premiers pas dans notre portail clients, nous avons déjà enregistré plusieurs entreprises dans le rôle de gestionnaire de réseau de distribution. Un service central avec une adresse e-mail correspondante est défini pour chaque entreprise (dans tous les rôles). Cette adresse e-mail centrale de votre entreprise revêt une importance cruciale pour le fonctionnement du portail clients de Pronovo.

L'enregistrement des collaborateurs de votre entreprise sur le portail clients déclenche automatiquement l'envoi d'un e-mail à l'adresse e-mail indiquée précédemment.

Dans cet e-mail, le service responsable de votre entreprise peut confirmer ou, le cas échéant, refuser cet enregistrement.

Dès lors, ce(tte) collaborateur/collaboratrice est associé(e) au compte de l'entreprise sur le portail clients de Pronovo et peut consulter et traiter toutes les demandes de l'entreprise.

Par ailleurs, lorsqu'il saisit sa demande, le requérant mandate également le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) compétent aux fins de la saisie des données des points de mesure ainsi que l'organe de certification aux fins de la certification de l'installation.

Ces deux ordres automatisés du portail clients de Pronovo sont alors également envoyés à l'adresse e-mail précédente.

Le GRD responsable reçoit toujours l'ordre de saisir les données relatives aux points de mesure de ce projet. Le destinataire de cet e-mail doit, en interne, veiller à ce que quelqu'un en soit chargé.

Dans le deuxième e-mail, il est demandé au destinataire de l'ordre de certification d'accepter l'ordre (mais il peut également le refuser). Cet organe doit ensuite garantir en interne que quelqu'un sera chargé de procéder à la certification.

Vous souhaitez enregistrer votre entreprise dans le portail clients Pronovo SA avec des adresses e-mail individuelles pour les différents rôles/cas de figure?

Veillez nous communiquer l'adresse e-mail centrale de votre entreprise pour chacun des rôles indiqués dans le portail clients par e-mail à l'adresse [info@pronovo.ch](mailto:info@pronovo.ch).

## Questions spécifiques au rôle et réponses

**Q:** Pourquoi ne puis-je pas accéder au portail clients Pronovo avec Internet Explorer?

**R:** Internet Explorer (IE11) est une version obsolète qui n'est plus mise à niveau depuis plusieurs années. Or, le Web évolue à une vitesse fulgurante, et des technologies plus récentes comme le portail clients de Pronovo ne fonctionnent pas correctement avec Internet Explorer.

**Q:** Puis-je raccorder mes systèmes au portail clients de Pronovo via une **interface**?

**R:** Le portail clients de Pronovo est doté d'une interface API, laquelle permettra à l'avenir de raccorder directement les systèmes des partenaires. Veuillez nous prévenir lorsque vous souhaitez activer votre système.

**Q:** Comment puis-je contacter Pronovo si j'ai des **questions sur le portail clients de Pronovo**?

**R:** Vous pouvez nous appeler à tout instant au 0848 014 014. Nous répondons également aux demandes à l'adresse [info@pronovo.ch](mailto:info@pronovo.ch). Par ailleurs, un formulaire de contact est mis à votre disposition.

**Q:** Je souhaite **modifier** des **coordonnées** enregistrées dans Pronovo (adresse, adresse e-mail centrale, numéro de téléphone). Comment dois-je procéder?

**R:** Vous pouvez envoyer à Pronovo le formulaire de contact ou un e-mail contenant les informations suivantes: nom de l'entreprise, rôle concerné, données à modifier, nouvelles données.

**Q:** Le gestionnaire de réseau peut-il également **télécharger** les **documents archivés par le producteur**, tels que le rapport de sécurité, l'avis de mise en service, le procès-verbal du contrôle à la réception, les paramètres de l'onduleur, etc., et consulter les informations de tous les autres rôles?

**R:** En principe, les gestionnaires de réseau et les organes de certification peuvent consulter l'ensemble de la demande, formulaires et pièces jointes y compris. En revanche, les rôles de GRD ou d'organe de certification ne peuvent pas consulter les registres contenant des données «sensibles» (p. ex. informations de paiement, formulaire «Cession»).

**Q:** Une fois l'installation activée dans la base de données Garanties d'origine (GO) et la Rétribution unique (RU) versée, combien de temps les **documents restent-ils disponibles sur le portail clients**?

**R:** Après le traitement d'une demande sur le portail clients et en attendant le versement, l'installation (la demande de RU) apparaît comme classée sur le portail clients et l'installation n'«existe» alors plus que dans le système GO – pour les données énergétiques, les mutations, etc. Actuellement, nous partons du principe que les demandes classées et les pièces jointes/documents associés restent consultables sur le portail clients.

**Q:** Est-il vrai qu'avec le portail clients, le **formulaire de certification** que nous recevons parfois de l'auditeur/auditrice en notre qualité de gestionnaires du réseau n'existe plus sous la même forme qu'avant?

**R:** Oui, l'ancien formulaire de certification n'est plus utilisable pour les futures demandes PV-RU qui seront saisies via le portail clients.

**Q:** Y a-t-il des **modifications des processus** chez Pronovo et chez les gestionnaires de réseau concernés?

**R:** En principe, les différents processus restent inchangés chez Pronovo: une fois la demande soumise à Pronovo, un contrôle (demandes complètes? / correctes?) des demandes soumises est réalisé. Le/la requérant(e) reçoit une lettre avec une liste d'attente (le temps d'attente actuel est d'environ 9 mois pour les installations PRU / environ 3 mois pour les installations GRU). En plus de cette lettre avec liste d'attente, le GRD reçoit par e-mail une confirmation selon laquelle l'installation XY est activée pour la GO (cette notification continue d'être envoyée par le système GO). Une fois la demande traitée à un stade ultérieur, la décision est prise puis le versement a lieu. La modification la plus importante pour le GRD dans ce processus via le portail clients est certainement l'envoi direct de l'ordre par le requérant.