

## Portail clients de Pronovo

### Fiche d'information sur le rôle: 3. Auditeur/auditrice accrédité(e) (rôles entreprises)

#### Objectif du rôle:

Ce rôle est habilité à certifier des installations  $\geq 100$  kW. Il entre les données pertinentes dans le registre «Certification». Il est mandaté par e-mail dont l'envoi est déclenché par le/la requérant(e).

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

L'exploitant(e) de l'installation ou le/la mandataire saisissent le nom de l'organe de certification compétent dans la demande de subvention pour rétribution unique. Ce dernier reçoit un e-mail lui demandant de procéder à la certification.

Afin de faciliter vos premiers pas dans notre portail clients, nous avons déjà enregistré plusieurs entreprises dans le rôle d'auditeur/auditrice accrédité(e). 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 directement dans le portail clients de Pronovo.

Dans le deuxième e-mail, il est demandé au/à la destinataire de l'ordre de certification d'accepter l'ordre (mais il/elle 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:** Dois-je saisir à nouveau les **données personnelles** pour chaque demande?

**R:** Lorsque vous êtes connecté(e) avec votre rôle, vous apercevez le bouton «Modèles de demande». Vous pouvez utiliser le formule prérempli pour chaque nouvelle demande.

**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:** Puis-je **visualiser tous les champs de données** que je dois certifier?

**R:** Le GRD remplit les champs nécessaires (y compris les points de mesure) sur le portail clients, et les formulaires «Procès-verbal» ou «Rapport de sécurité / Protocol d'essais-mesures» doivent être visibles sur le portail clients ou téléchargés.

**Q:** En tant qu'auditeur/auditrice accrédité(e), est-ce à moi de **saisir les données techniques** de l'installation à contrôler **sur le portail clients**?

**R: Non;** le/la mandataire peut entrer les données dans tous les registres. Il en va de même pour le registre «Certification». En ce qui concerne la certification, vous devez vérifier les données éventuellement saisies et les modifier si nécessaire. Si les informations correspondent bien à l'installation concernée, vous pouvez la certifier.

**Q:** Pour certifier une installation, dois-je me rendre **sur le chantier avec un ordinateur portable ou une tablette**?

**R:** Non. Lorsque vous ouvrez la demande sur le portail clients, vous pouvez imprimer le formulaire «Certification». Toutes les données indiquées à ce stade figurent sur ce formulaire imprimé. Après la certification sur place, vous pourrez vous rendre sur le portail clients afin d'y compléter les données que vous avez saisies dans le formulaire. Votre assistant/e peut également se charger de cette tâche. Vous pouvez ensuite certifier l'installation par voie électronique sur le portail clients. Si nécessaire, vous pouvez imprimer le document Certification pour vos dossiers.