

Personnel 7 Prévention 8 Intervention 10

Au service de l'AIB pendant 30 ans

L'heure de la retraite a sonné pour Ueli Iseli, responsable de la conciergerie. Mais auparavant, il souhaite mener les transformations de la Papiermühlestrasse à leur terme.

L'héritage de l'ère glaciaire

Le changement climatique n'est pas la seule cause des dangers naturels. Les explications du professeur Christian Schlüchter.

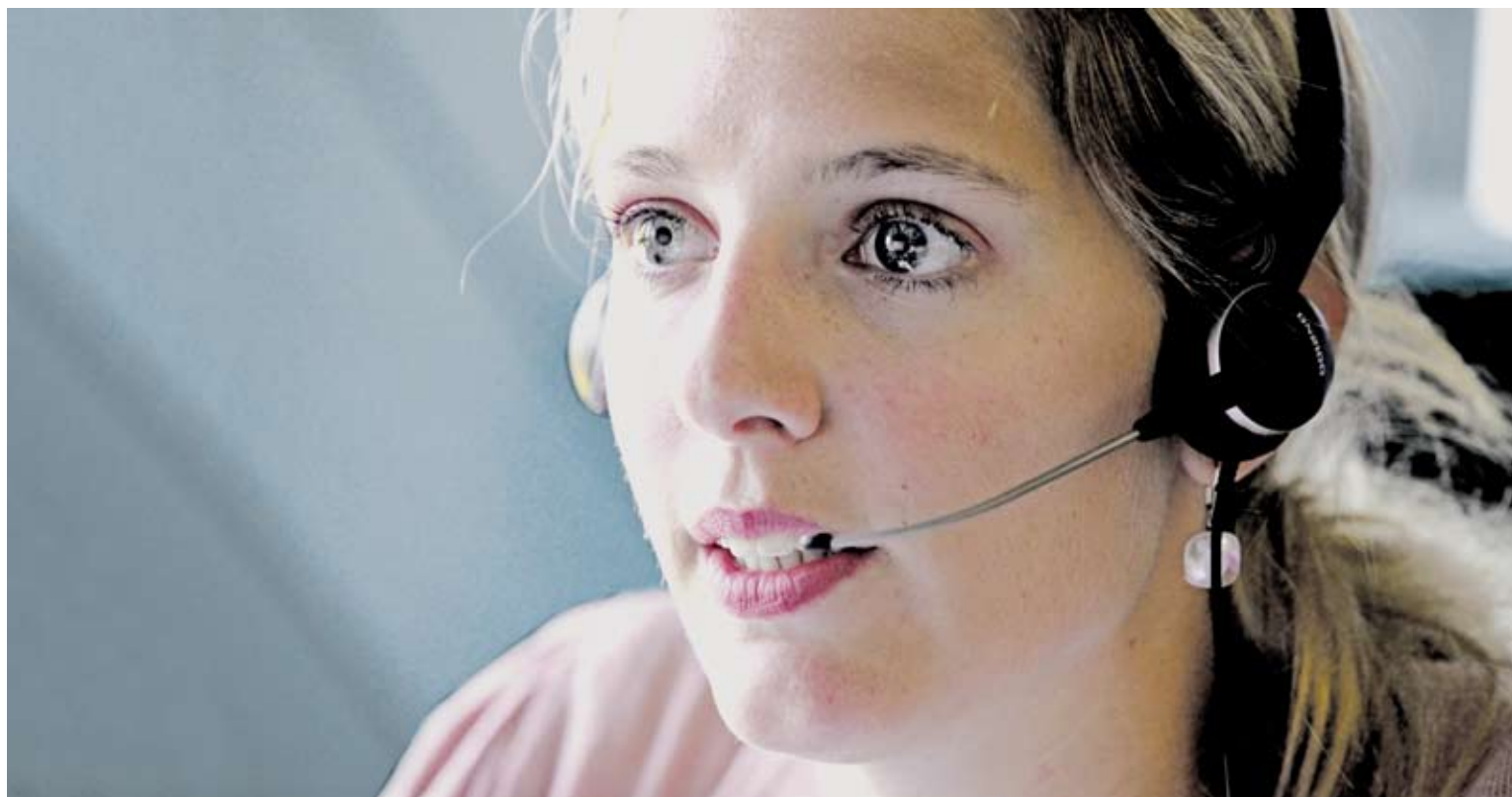
Évolution des sapeurs-pompiers

Depuis quelques années, les menaces liées aux éléments naturels augmentent. Les sapeurs-pompiers adaptent leurs structures et leur formation.

P.P.
3063 Ittigen

Une oreille attentive en permanence

Peu importe si le téléphone sonne sans interruption, l'équipe du centre clientèle de l'Assurance immobilière Berne (AIB) apprécie que les clients appellent personnellement. C'est le meilleur moyen pour régler rapidement la plupart des questions. Marlène Schumacher raconte comment elle et son équipe s'acquittent de leur tâche avec bonheur.



Les collaboratrices et les collaborateurs du centre clientèle de l'AIB veillent à fournir un service de premier plan (sur la photo : Saskia Gehri).

Depuis 2004, Marlène Schumacher est à la tête du centre clientèle de l'AIB. Assurer l'assistance des clients vingt-quatre heures sur vingt-quatre et coacher son équipe afin qu'elle parvienne à faire face aux affluences

exceptionnelles – après des intempéries, par exemple – lui incombe. Une bonne dose d'empathie fait partie des qualifications requises et c'est exactement cet aspect du travail que les collaborateurs du centre clientèle

apprécient. Ils consacrent le plus clair de leur temps à répondre aux appels. « Les personnes qui n'aiment pas téléphoner ne sont pas à leur place ici. » Leur engagement est récompensé s'il peut être répondu aux

questions dans la plupart des cas ou si des démarches ultérieures peuvent être directement concrétisées.

« Les demandes qui nous parviennent par téléphone sont celles que nous préférons »

Le centre clientèle de l'Assurance immobilière Berne (AIB) reçoit environ 350 appels chaque jour, et en cas d'événement majeur ce chiffre peut grimper à 3500. Grâce à une solide formation, une bonne dose d'expérience et une planification exemplaire, Marlène Schumacher et son équipe sont à même de régler efficacement toutes les demandes. Au numéro gratuit 0800 666 999, la clientèle tombe toujours sur une oreille attentive, et ce sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre en cas d'urgence.



Les collaborateurs se concentrent sur les demandes des clients (sur la photo: Andreas Mathys).

« Je n'aimerais travailler dans aucun autre service », confie Marlène Schumacher. La responsable du centre clientèle de l'AIB apprécie la diversité des contacts qui va de pair avec sa mission. Qu'il s'agisse d'une personne âgée ou d'un jeune, d'une citadine ou d'un campagnard, d'un artisan ou d'une universitaire, l'équipe doit à chaque fois s'adapter à la personne qui appelle. C'est précisément ce qui rend le travail si vivant. Les thèmes abordés sont aussi variés : qu'il s'agisse d'une annonce de sinistre, d'un changement de propriétaire, d'une assurance des travaux en cours, d'une modification de la couverture, d'une estimation ou de questions individuelles, toutes les demandes commencent par arriver au centre clientèle.

Qu'est-ce qui est couvert ?

La question sur la manière de procéder est fréquemment posée avant ou après des transformations. La règle veut que l'on conclue une assurance des travaux en cours avant le début du chantier et que le bâtiment soit nouvellement estimé, une fois les travaux terminés. Dans les cas de sinistres, la question la plus fréquemment posée concerne l'étendue de la couverture garantie par l'AIB et s'il n'y a pas des éléments couverts à double. Marlène Schumacher se veut rassurante : « Il n'est pas possible qu'il y ait double couverture, car ce qui est couvert par l'assurance de base l'est dans le cadre du mandat légal. » L'AIB en détient le monopole. Mais il vaut quand même la peine d'y regarder de près ; par exemple, s'il s'agit de dégâts d'eau, l'assurance de base assume uniquement les frais liés à des inondations

ou des crues, mais pas ceux qui seraient provoqués par une rupture de conduite. Lorsque la foudre a frappé et si le téléviseur prend feu, l'appareil endommagé n'est pas couvert, mais le mur noirci est pris en charge.

Savoir écouter

Bien entendu, l'équipe apprend à répondre aux questions délicates. En outre, elle suit des formations afin d'apprendre à faire face à des situations difficiles et avec le doigté nécessaire en cas de catastrophe. Les collaborateurs du centre clientèle sont aussi affectés s'ils apprennent que des personnes ont perdu la vie dans un incendie ou à la suite d'intempéries. Heureusement, ces situations sont l'exception. Dès la sélection d'un collaborateur, Marlène Schumacher cherche à savoir s'il sera capable d'empathie. Par exemple, elle sait que

les crues et les inondations sont très anxiogènes. En général, les victimes ne peuvent qu'assister impuissantes à la montée des eaux et voir leur cave inondée. Pour l'interlocuteur au centre clientèle, cela signifie commencer par écouter et tenter d'apprécier la situation avant d'expliquer posément la suite du procédé. Il est par exemple déjà possible de mandater l'entreprise de nettoyage et de mobiliser un expert en estimations. « Aborder des questions pratiques contribue souvent à reconforter les personnes concernées et leur permet de prendre un peu de recul. »

Résoudre les questions au téléphone

Dans la plupart des cas, le quotidien du centre clientèle est bien moins dramatique. De nombreuses demandes se résolvent par un conseil ; ▶



Les demandes très spécifiques sont transmises aux autres services.

dans d'autres cas, il s'agit d'entreprendre des démarches simples. Indépendamment de la complexité de l'affaire à traiter, il convient de respecter des processus précis, afin de garantir la qualité de la prestation. Chaque affaire donne lieu à une saisie électronique. En cas de sinistres mineurs, les collaborateurs du centre clientèle peuvent immédiatement trancher ce qui est couvert par l'assurance et liquider l'affaire. Mais si le dommage est important, un expert est envoyé sur place. Tous les experts en estimations du canton sont connectés à l'AIB via l'Internet, et en général ils sont déjà mobilisés pendant l'appel avec le client. Ainsi, au moment de conclure la conversation, la prochaine étape est déjà engagée. Il est très rare de devoir rappeler un client. Seule une infime partie des appels entrants doivent être transférés à des spécialistes dans d'autres services, pratiquement 95 % des cas sont réglés directement.

Le contact direct

D'une manière générale, Marlène Schumacher recommande de commencer par téléphoner, de préférence en ayant le numéro de police sous la

main. « Nous apprécions particulièrement si les clients sont déjà préparés à l'entretien. » Les avantages du contact direct sont évidents. Les conseillers reçoivent l'information de première main et peuvent demander des précisions. Ils ont également la possibilité de fournir des informations et d'expliquer la suite du procédé. Seuls les changements de propriétaires constituent l'exception, ils nécessitent une confirmation écrite. Cependant, elle peut aussi être fournie en ligne (voir encadré) aujourd'hui. Mais même en cas de changement de propriétaire, un appel permet de clarifier d'autres éléments, par exemple si des travaux sont prévus ou si l'adresse de domicile correspond à celle de l'objet.

Paré pour les pics d'affluence

Il y a toujours quelqu'un qui répond aux appels effectués au numéro 0800 666 999, même la nuit ou le week-end. Mais en termes d'organisation, ce sont surtout les pics d'affluence qui retiennent l'attention. La planification est conçue de sorte que suffisamment de personnes puissent être mobilisées en tout temps. En cas d'événement majeur, la devise est : tous au téléphone. Répondre aux appels est la priorité absolue, et pour cette raison on évite que trop de collaborateurs partent simultanément en vacances. L'équipe peut d'ailleurs se montrer fière de ses prestations. Une étude a montré que d'une manière générale, le temps d'attente pour les personnes qui appellent n'excède guère vingt secondes. Marlène Schumacher tient toutefois aussi à complimenter les clients : « Je m'étonne toujours de voir à quel point ils sont patients. Même en cas de sinistre, la plupart sont très compréhensifs. » ■

L'organisation du centre clientèle

Les trois tâches principales du centre clientèle sont :

1. Assurer la disponibilité téléphonique

Le centre clientèle peut être atteint sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Pour des conseils ou des questions administratives, appeler aux heures de bureau : de 7 h 30 à 12 h 15 et de 13 h 15 à 17 h 30.

2. Traiter les autres demandes

Les affaires qui parviennent par poste, par courrier électronique, par formulaire en ligne ou par fax sont également traitées au fur et à mesure.

3. Transmettre

Tous les appels au numéro gratuit 0800 666 999 arrivent au centre clientèle. Certaines questions très spécifiques sont redirigées vers d'autres services. Environ 95 % des cas peuvent être réglés par le centre clientèle.



La responsable du centre clientèle, Marlène Schumacher.

Annoncer les changements de propriétaires

Merci d'annoncer des changements de propriétaires par écrit à l'AIB

- via l'Internet sous www.aib.ch > services en ligne > formulaires > changement de propriétaire
- via courrier électronique à info@aib.ch
- par courrier postal à : Assurance immobilière Berne (AIB), Papiermühlestrasse 130, 3063 Ittigen

Experts en estimations sur place

Si la situation l'exige, le centre clientèle met à contribution des experts en estimations. Ils sont répartis sur tout le territoire du canton de Berne qui est subdivisé en quatorze arrondissements. Environ 130 experts en estimations travaillent à titre accessoire pour l'AIB. Il s'agit de professionnels indépendants, spécialistes du bâtiment, parfaitement au fait des conditions locales. Ils sont d'excellent conseil et donnent un avis neutre lors de la conclusion d'assurance et en cas de sinistre.

Nouvelle structure pour le groupe AIB

Le Grand Conseil du canton de Berne a promulgué une nouvelle loi sur l'assurance immobilière qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2011. En conséquence, le groupe GVB s'est doté d'une nouvelle structure.

Deux sociétés affiliées ont été créées en complément à l'Assurance immobilière Berne (AIB). Le principe régissant cette structure est de séparer les assurances complémentaires facultatives soumises à un régime de libre concurrence ainsi que les activités accessoires ayant un rapport avec le domaine de l'assurance immobilière obligatoire. Font désormais partie du groupe GVB :

- l'Assurance immobilière Berne (AIB), qui demeure responsable de l'assurance immobilière obligatoire

moyennant des primes avantageuses garanties sur le long terme ;

- la GVB Assurances privées SA, qui proposera des assurances complémentaires facultatives dans un futur proche ;
- la GVB Services SA, qui proposera des activités accessoires en adéquation avec les activités de base. ■

Quelle incidence a la nouvelle structure de l'AIB sur les contrats d'assurance ?

Votre assurance obligatoire auprès de l'Assurance immobilière Berne (AIB) demeure inchangée. Dès que la GVB Assurances privées SA aura reçu toutes les autorisations nécessaires, les assurances complémentaires GVB Plus et GVB Top seront transférées sans modification de l'Assurance immobilière Berne (AIB) à la GVB Assurances privées SA. Vous ne devez rien entreprendre pour le moment. Nous vous informerons en temps utile sur la suite du procédé.

« Efficace, libérale et conviviale »

Il est rarement agréable d'avoir affaire à une assurance. En général, il s'agit d'un sinistre et il est plutôt irritant de devoir compléter des formulaires ou de patienter au téléphone. Nous sommes d'autant plus fiers que certains clients ne perçoivent pas les relations avec nous de cette façon. Voici quelques extraits de messages qui nous ont été adressés récemment.

« Votre assistance et le versement rapide de l'indemnité nous ont été un précieux soutien, soyez-en remerciés. Nous sommes convaincus que nous serons mieux protégés lors des prochaines crues, grâce à des mesures architecturales conséquentes. »

Werner Bätscher, Toffen

« Nous vous adressons nos chaleureux remerciements pour la manière simple et efficace avec laquelle vous avez traité le dommage provoqué par un incendie. Votre intervention nous a beaucoup encouragés. »

Claude et Annemarie Moser-Geuggis, Münchenbuchsee

« Les conséquences financières et humaines de la nuit au cours de laquelle notre destin a basculé à cause d'un incendie ont été atténuées grâce à vos prestations. »

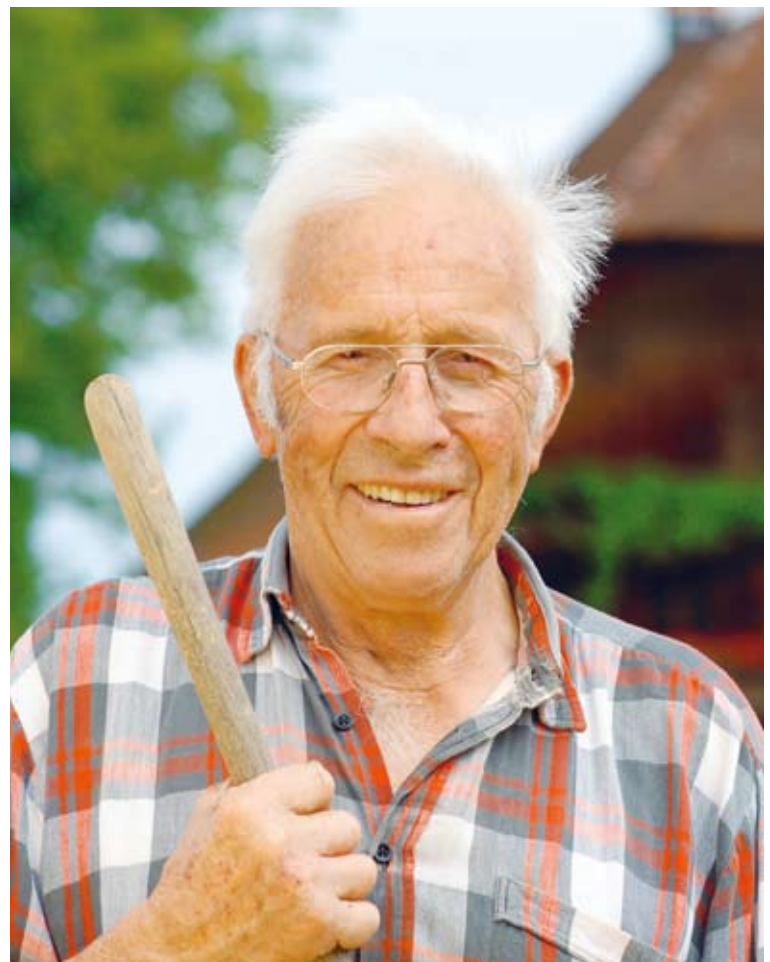
Martin Schlumpf, Bönigen

« Nous sommes reconnaissants d'avoir contracté depuis des années des couvertures GVB Plus et GVB Top pour notre bâtiment et de ne pas avoir subi de déductions pour vétusté et manque d'entretien. »

Beat Scheidegger, architecte ETS, Berne

« Nous vous adressons un immense compliment pour la liquidation de notre déclaration de sinistre : rapidement, aimablement, clairement et efficacement. »

Kurt et Agnes Luginbühl-Graf, Münsingen



Les réactions positives de nos clients nous enchantent.

Façade solaire visionnaire

Des copropriétaires ont opté volontairement pour une gestion responsable de nos ressources. Aujourd'hui, des panneaux solaires laminés déployés sur quelque 80 m² enveloppent leur immeuble d'habitation à Bienne.



La maison solaire à Bienne ne passe pas inaperçue.

Ce bâtiment construit à flanc de coteau à Bienne ne passe pas inaperçu. Ses façades bleu-brun recouvertes de panneaux solaires sautent aux yeux, ils occupent 87 m² sur les côtés sud et ouest. Cette installation permet une production annuelle de 6500 kWh. Bien qu'il s'agisse d'une quantité appréciable de courant, elle ne suffit pas à couvrir les besoins annuels. Les excédents temporaires sont injectés dans le réseau.

Préchauffage de l'eau chaude

La façade ne permet pas seulement de produire du courant électrique. Grâce à cinq panneaux supplémentaires, l'eau est également préchauffée. Suivant la météo, elle est portée jusqu'à 90° C dans un premier chauffe-eau solaire. Puis, elle est acheminée dans un second chauffe-eau où elle est chauffée à 50° C au moyen d'une pompe à chaleur, en cas de besoin, avant d'être portée à 60° C au moyen d'un chauffage électrique. Grâce au préchauffage, ce n'est que l'écart de température jusqu'à 60° C qui doit être comblé dans le second chauffe-eau, cette opération nécessitant nettement moins d'énergie.

Quant à savoir si l'investissement est rentable, les trois copropriétaires considèrent qu'il s'agit d'un élément

secondaire. « Nous ne voulions plus nous contenter de parler d'efficacité énergétique, mais également entreprendre quelque chose. Pour nous, cette façade correspond à un idéal. Quand quelqu'un achète une voiture coûteuse, personne ne parle de gaspillage », commente Richard Raeber, l'initiateur du projet, qui vit avec son épouse dans le logement du milieu.

Corbeilles géothermiques pour chauffer les pièces

Le chauffage aussi est original. Pour des raisons géologiques, il n'est pas possible de recourir à des sondes géothermiques. Dès lors, l'architecte Isaac Rachamin du bureau Avir architecture a opté pour une alternative intéressante : des corbeilles géothermiques. Elles consistent en un tube en polyéthylène enroulé en spirale pour former une structure pyramidale. Contrairement aux sondes géothermiques, les corbeilles ne nécessitent pas de grandes profondeurs. Un autre avantage est qu'elles permettent d'évacuer la chaleur excédentaire du bâtiment vers le sol, produisant ainsi un effet rafraîchissant.

Sur le plan esthétique aussi, Monsieur Rachamin a recherché des solutions intéressantes. Il a opté pour des panneaux solaires bleus qui contrastent

avec le bois de mélèze de la façade. L'effet sera encore plus intéressant lorsque le bois aura acquis une certaine patine. ■

Vous trouverez d'autres reportages d'architecture sous www.infomaison.ch



Un intérieur moderne.

Voici comment l'AIB assure les installations solaires

Selon les nouvelles directives, l'Assurance immobilière Berne (AIB) assure toutes les installations solaires qui équipent un bâtiment assuré. Seules les installations à but exclusivement commercial sont exclues. Les équipements en matière synthétique – pour chauffer l'eau des piscines, par exemple – ne peuvent pas être assurés.

Pour assurer une installation solaire, il convient de procéder comme lors d'une transformation. Concluez une assurance des travaux en cours avant l'installation et demandez ensuite l'adaptation de la valeur d'assurance de votre bien. Idéalement, l'installation sera à l'épreuve de la grêle. Pour avoir plus d'informations au sujet de la résistance à la grêle de matériaux de construction, consulter le répertoire de protection contre la grêle de l'AEAI (www.praever.ch).

Climat et mobilité, solutions exemplaires

Dans le cadre du cinquième Forum climatique national qui s'est déroulé à Thoun, des pionniers à l'échelle mondiale ont présenté leurs projets, par exemple la centrale photovoltaïque la plus efficace au monde, la voiture pilotée par un robot de Google ainsi qu'une jeune entreprise soutenue par Barack Obama. L'Assurance immobilière Berne (AIB) est l'initiatrice et l'organisatrice du Forum climatique.



Première européenne : Alex Laskey présente son projet OPOWER au Forum climatique 2011.

Le 15 septembre 2011, le Forum national sur le climat ouvrait ses portes pour la cinquième fois. Des décideurs des milieux économique et politique y ont échangé leurs expériences avec des scientifiques suisses et étrangers. « Global Benchmarks », c'est sous ce thème que les participants découvrirent à l'occasion de divers exposés ce qui se fait en matière de meilleure gestion de l'énergie et de protection du climat aux quatre coins de la planète. Des exemples de prestations de services et de solutions technologiques mises en œuvre sur trois continents ont permis de dégager des objectifs globaux dans ces domaines. Les participants y puisèrent des idées et des enseignements pour leur travail en Suisse.

Intérêt de Barack Obama

L'exposé d'Alex Laskey en début de matinée a constitué un premier point fort. Il n'avait encore jamais présenté son projet en Europe. En 2007, il fondait aux États-Unis l'entreprise OPOWER récompensée plusieurs fois depuis lors. Elle ouvre de nouveaux horizons en termes d'efficacité énergétique. Il s'agit d'une plate-forme web qui relie des entreprises fournis-

seuses d'énergie et leurs clients afin d'optimiser les comportements et la consommation d'énergie. Plus de 10 millions de ménages y sont raccordés. Ensemble, ils ont économisé 400 millions de kWh jusqu'à présent, ce qui correspond à la consommation annuelle d'une ville de 13 000 habitants. Barack Obama lui-même a été rendu attentif à cette entreprise, il lui a personnellement rendu visite et lui a apporté son soutien.

Programme varié

Le professeur Hans-Werner Sinn a lui aussi su éveiller l'intérêt du public. Cet économiste, parmi les plus renommés d'Europe, pronostiquait il y a un peu plus d'une année la crise de l'euro avec passablement d'exactitude. Un débat avec Martin Bäumle, président des Verts libéraux suisses, a fourni un aspect intéressant des divers points de vue.

La suite de la manifestation a encore révélé d'autres réalisations captivantes. Il a été question de Dezhou, première ville solaire de Chine, qui a permis de montrer la place allouée à l'industrie solaire dans l'empire du milieu. Par ailleurs, Christopher

Urmson a fourni des précisions au sujet de la voiture pilotée par un robot de Google. En 2007, Christopher Urmson et son équipe avaient gagné

la course la mieux dotée pour ce type de véhicule, le DARPA Urban Challenge. ■



Christopher Urmson présente l'auto de Google pilotée par un robot.

Une initiative de l'AIB

En 2007, l'Assurance immobilière Berne (AIB) lançait le premier Forum climatique, à l'occasion de son bicentenaire. Depuis, elle n'a cessé de soutenir cette manifestation. L'objectif du forum est d'encourager la prise de conscience au sujet du changement climatique et d'identifier les dommages potentiels qui en découlent. En outre, l'engagement de l'AIB doit inciter d'autres partenaires à s'atteler ensemble à la prévention.

Des images et des séquences filmées du Forum sont disponibles sous www.climateforum.ch

« Chaque matin, je me rends avec plaisir au travail »

Ueli Iseli, responsable de la conciergerie, travaille pour l'Assurance immobilière Berne (AIB) depuis trente ans. Actuellement, il termine son dernier chantier, les travaux à la Papiermühlestrasse. Il a même repoussé son départ à la retraite prévu cet été.

Ueli Iseli, cela fait trente ans que vous travaillez pour l'AIB. Qu'est-ce qui vous y a conduit ?

Après un apprentissage de mécanicien, je me suis spécialisé en électricité, installations sanitaires et techniques de chauffage. C'est parce que je connaissais tous ces domaines que j'ai été embauché par l'AIB. Auparavant, je me déplaçais dans toute la Suisse en qualité de monteur. Le nouvel emploi était plus favorable pour la vie de famille, et depuis je suis plus souvent à la maison. L'AIB est une entreprise vivante et un bon partenaire social. Et au service technique, nous formons une très bonne équipe. C'est avec plaisir que nous nous rendons chaque jour au travail.

Qu'est-ce qui vous procure autant de plaisir dans votre travail ?

La variété. Nous ne sommes pas seulement responsables des installations techniques du bâtiment, nous gérons aussi la flotte des véhicules d'entreprise et programmons les accès. Chaque année, nous réalisons des cours de premier secours, l'AIB a d'ailleurs fait l'acquisition d'un défibrillateur à ces fins. Bien entendu, en plus des installations techniques, nous testons aussi les détecteurs d'incendie. Finalement, nous recommandons à tous nos clients de faire de même. Dans notre équipe, chacun doit savoir tout faire, afin que nous puissions nous relayer pendant les vacances ou pour assurer la permanence.

Pendant longtemps, vous avez habité dans le bâtiment de l'AIB. Comment était-ce ?

Dans les anciens locaux, à la place Viktoria, j'ai une fois été réveillé à six heures trente un dimanche matin et je suis allé ouvrir la porte en pyjama. Le commandant des sapeurs-pompiers accompagné d'un Conseiller d'État était devant moi ! Ils étaient en pleine intervention et devaient accéder d'urgence au bureau des sapeurs-pompiers, mais personne ne disposait de la clé. Ici aussi, à la Papiermühlestrasse, il est arrivé que

des collaborateurs cherchant à aller dans leur bureau pendant un week-end sonnent chez moi. Mais le fait d'habiter sur place avait aussi ses avantages, j'étais proche de la famille et les enfants jouissaient d'une grande liberté sans autres locataires dans la maison.

La transformation du bâtiment est votre dernier projet.

En effet, tous les bureaux du bâti-

« Dans notre équipe, chacun doit savoir tout faire. »

ment seront plus clairs et plus spacieux. En outre, des locaux d'archives sont transformés en bureaux et nous gagnons ainsi en surface. Les transformations à proprement parler ont commencé au début 2010 et seront terminées à la fin 2011. Je suis l'interlocuteur des architectes, des ingénieurs et du chef de chantier pour les questions d'aération, de chaud et de froid ainsi que de technique sanitaire. C'est avec plaisir que je m'occupe encore de ce projet.

Quel a été le plus grand défi dans le cadre des transformations ?

La planification du déménagement. L'exigence était que tous les collaborateurs puissent toujours travailler. Certains services plus sensibles, par exemple le centre clientèle, devaient être protégés des nuisances sonores provoquées par le chantier. Il s'agissait de bien réfléchir à l'organisation. Les échos sont positifs, les collaborateurs emménagent dans leurs nouveaux bureaux avec plaisir.

Dans la foulée des transformations, on a opté pour un système d'éclairage par DEL.

Oui, cette technique a fait de grands

progrès au cours des dernières années. La lumière diffusée par des DEL est très agréable. En outre, le potentiel d'économie est important. À la cafétéria, par exemple, il y a déjà des ampoules économiques, mais elles sont délicates et chères. L'éclairage par DEL sera certainement plus avantageux. ■

L'AIB saisit cette occasion pour remercier Ueli Iseli de sa belle fidélité et de son engagement très apprécié et lui adresse d'ores et déjà tous ses bons vœux pour l'avenir.



DEL – encore un engagement en faveur du climat

Dans le cadre des travaux de transformation, l'AIB remplace son système d'éclairage et opte pour des DEL. Cela s'inscrit dans sa stratégie climatique qui vise une réduction de 20 % des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2014. DEL est l'acronyme de diode électroluminescente. Cette solution diminue la consommation d'énergie, nécessite peu d'entretien et ménage la santé des collaborateurs. Les diodes sont très efficaces et ont une longue durée de vie. Elles ne produisent pas de chaleur, pas de rayons UV ou infrarouges et sont silencieuses. En outre, leur recyclage est plus écologique que celui des ampoules économiques, car elles ne contiennent pas de mercure. Grâce à des capteurs, les luminaires s'adaptent à la lumière ambiante. L'éclairage n'est allumé qu'en cas de besoin.

« Prendre conscience de l'héritage de l'époque glaciaire »

Les dommages naturels augmentent. La raison principale est le changement climatique. Mais d'autres causes souvent oubliées peuvent être à l'origine de tels dommages. Christian Schlüchter, professeur de géologie du quaternaire et de l'environnement à l'Université de Berne, fournit des précisions au sujet de l'héritage de la période glaciaire.



Prof. Dr. Christian Schlüchter.

Professeur Christian Schlüchter, quelles sont les dates clés de la période glaciaire dans le canton de Berne ?

Nous parlons de la dernière glaciation dans l'espace préalpin qui s'est produite entre 27 000 et 17 000 ans avant notre époque. Cela fait 16 000 ans tout au plus que les glaciers se sont retirés en direction des Alpes. Auparavant, le territoire occupé par l'actuelle ville de Berne était couvert de glace, la couche sur le Belpberg atteignant une épaisseur maximale de 250 mètres.

Que sait-on au sujet des humains qui vivaient à cette époque dans le canton de Berne ?

On a trouvé des traces d'habitations à proximité du Moossee et du Burgäschisee. Les populations de chasseurs vivaient sur les collines qui longeaient les glaciers. Le climat en bordure était propice aux animaux sauvages – par exemple, les rennes et les cerfs – et par conséquent, aussi à leurs prédateurs.

Y avait-il aussi des régions qui n'étaient pas recouvertes de glace à l'époque ?

De Schwarzenburg jusqu'au Längenberg, par exemple, il y avait un triangle qui était libre de glace. La même chose s'applique à de vastes régions de l'Emmental jusqu'aux flancs occidentaux du Napf ainsi qu'à la Haute-Argovie. Il n'y avait pas non plus de glace sur le Jura bernois.

Quelles sont les différences géologiques entre les régions exemptes de glace et celles qui en étaient recouvertes à l'époque ?

Dans les régions sans glace, le sol est effrité jusque dans de plus grandes profondeurs. Ses qualités géotechniques sont différentes et, d'une manière générale, il est moins stable que celui des régions qui étaient couvertes de glace. Le poids des glaciers y a compressé le sol, ce qui l'a stabilisé.

Est-ce que cela signifie que les régions qui n'étaient pas recouvertes de glace présentent plus de risques aujourd'hui du fait de leur instabilité ?

Effectivement, en cas d'orage violent avec de fortes précipitations, des collines entières peuvent se mettre à bouger et provoquer des coulées de boue.

Quelles sont les mesures de protection pour les bâtiments dans ces régions ?

D'une manière générale, il s'agit de prendre conscience de cet héritage de la période glaciaire. Quand on projette de construire, il est important de s'informer sur les particularités géologiques du lieu. On peut faire appel à des experts et il existe des cartes de risque à ce sujet. Procéder par étapes, lorsqu'il s'agit d'excaver, est une mesure concrète qui renforce la sécurité.

Y a-t-il d'autres éléments qui nous viennent de la période glaciaire ?

Deux autres phénomènes sont caractéristiques. Par exemple, des cotaux instables du fait du retrait des glaciers – il leur manque un appui – et d'importants dépôts de gravats qui peuvent se mettre à bouger si de grandes quantités d'eau s'y infiltrent.

Comment empêcher cela ?

Il s'agit d'un travail d'entretien de longue haleine. Afin d'améliorer la stabilité du sol, l'eau de surface doit être évacuée en permanence. Des

systèmes simples, comme on les connaît depuis des générations, font parfaitement l'affaire.

La période glaciaire nous a-t-elle aussi laissé des éléments bénéfiques dont nous profitons encore maintenant ?

Dans la région située entre le Jura, le Seeland bernois et Soleure, les sols

offrent les meilleures conditions pour la culture de céréales. La forte teneur en sable permet une régulation hydrique optimale. Ces excellentes conditions ont été à l'origine de la richesse de Berne au cours de son histoire. ■



Les régions recouvertes de glace et celles qui en étaient exemptes.



Les coulées de boue sont une conséquence possible de la période glaciaire.

Prévenir avec l'Assurance immobilière Berne (AIB)

Des mesures de prévention ciblées permettent d'empêcher ou de limiter les dommages provoqués par les forces de la nature. Selon l'emplacement, un bâtiment sera exposé à des risques très variables, les mesures de prévention seront par conséquent toujours des solutions individuelles. L'AIB mise sur l'information et les conseils personnalisés en fonction de l'objet. Un expert en dommages naturels cherchera à identifier les risques et proposera des mesures spécifiques de protection d'objet visant à empêcher ou limiter les dommages. Cette prestation est gratuite. La Fondation bernoise pour la prévention des dommages immobiliers octroie des subventions pour la réalisation de mesures de protection appropriées. Le montant alloué peut représenter jusqu'à 20 % du coût des travaux, mais au maximum CHF 5000 par bâtiment. Les demandes doivent être soumises avant la réalisation.

Téléphone 0800 666 999, praeventionsstiftung@gvb.ch

Protection incendie en altitude

Les experts en protection incendie de l'Assurance immobilière Berne (AIB) doivent faire preuve d'imagination quand il s'agit de trouver des solutions de prévention individuelle pour les gîtes et refuges situés dans des régions décentrées.



Les gîtes décentrés ne peuvent souvent être atteints qu'à pied.

Le Club alpin suisse (CAS) exploite par exemple plusieurs douzaines d'hôtels de montagne, de cabanes de ski et de dortoirs dans le canton de Berne. Pour des sites aussi décentrés, la protection incendie représente un véritable défi. D'une part, les cabanes ne sont souvent atteignables qu'à pied ou par hélicoptère; d'autre part, l'alimentation en eau et en courant électrique est souvent limitée. Malgré tout, pour ce genre de bâtiments aussi, la sécurité des personnes est la priorité absolue. Les occupants doivent pouvoir s'abriter sans l'aide de tiers.

Expérience requise

Afin de s'assurer que cette sécurité soit garantie, les experts en protection incendie de l'AIB procèdent à une inspection du feu, également dans les régions décentrées. « Il ne s'agit pas simplement de paisibles randonnées, nous sommes réellement en mission pour résoudre des problèmes par-

fois difficiles », raconte Ueli Schmid, expert en protection incendie. « Bien sûr, nous évitons de nous rendre dans les cabanes les jours de pluie et le panorama nous récompense de la montée. » Ueli Schmid, spécialiste de la protection incendie, fait partie des experts chevronnés de l'AIB. Avec ses interlocuteurs, les responsables de cabanes des sections du CAS, il trouve toujours des solutions adaptées.

Garantir les voies d'évacuation

Lors de l'inspection du feu, une attention particulière est vouée aux voies d'évacuation. Les bâtiments de trois étages ou plus doivent disposer d'une seconde voie d'évacuation, indépendante de la cage d'escalier. Des cordes ne suffisent pas, il doit s'agir d'échelles solidement scellées dans les murs. Les cabanes doivent aussi être équipées d'une installation de protection contre la foudre.

Égalité de traitement

« Les exigences sont claires. Nous conseillons les exploitants des cabanes. Se borner à critiquer ne mène nulle part », commente Ueli Schmid l'attitude de l'AIB. « Nous tenons compte des conditions particulières prévalant dans ces régions éloignées

de tout et appliquons un « barème montagne » pour évaluer les mesures de protection incendie », poursuit l'expert. Il s'agit de savoir raison garder. Malgré tout, l'égalité de traitement s'applique aussi aux objets très décentrés. ■

Panoramas splendides

Le tome 18 de la série « Les plus beaux aspects du canton de Berne » est dédié aux cabanes de montagne. Les photos et les textes sont de Marco Volken, auteur de guides et de livres de montagne. La nouvelle publication illustre la manière dont les cabanes de montagne se fondent dans le paysage. Dès le volume 11, les publications de la série sont disponibles auprès des éditions Stämpfli ou en librairie (uniquement en allemand).



Les sapeurs-pompiers renforcent la lutte contre les dommages naturels

En sa qualité d'organe de surveillance des sapeurs-pompiers dans le canton de Berne, l'Assurance immobilière Berne (AIB) est en train de revoir le concept de formation et la structure de conduite au sein de l'organisation des sapeurs-pompiers. Un volet important concerne le renforcement des moyens de lutte en cas d'événement naturel.



Les éléments naturels tels que des crues représentent un défi pour les sapeurs-pompiers.

Dans le canton de Berne, la surveillance stratégique des sapeurs-pompiers incombe de par la loi à l'Assurance immobilière Berne (AIB). En sa qualité d'autorité de surveillance, elle est responsable de la formation et de l'équipement des corps de sapeurs-pompiers. La formation des équipes d'intervention doit être périodiquement adaptée en fonction des nouvelles menaces.

Nouvelle offre de formation

Ces dernières années, les risques liés aux éléments naturels ont augmenté. C'est ce qui a incité l'AIB à renforcer la lutte contre les dommages naturels dans le cadre de la réorganisation des structures de conduite des sapeurs-pompiers. Une analyse détaillée est à l'origine de ce projet. Elle cherchait

à répondre à la question : dans quelle mesure les sapeurs-pompiers sont-ils actuellement préparés à combattre les dommages naturels et que peut-on améliorer ?

Spécialiste assumant une fonction de dirigeant

L'inventaire des besoins a révélé qu'il était important d'améliorer le niveau des connaissances au sujet des dommages naturels, à tous les échelons de l'organisation dans le canton de Berne. Res Fiechter, collaborateur externe de l'AIB et spécialiste des éléments naturels au sein de l'organisation des sapeurs-pompiers, occupe une fonction importante, notamment dans le domaine de la formation (voir aussi l'interview en page suivante).

Transmission des connaissances

Dans le cadre de la réorganisation et avec pour objectif de renforcer durablement la lutte contre les éléments naturels au sein des sapeurs-pompiers, Res Fiechter, assisté d'une équipe de huit instructeurs, se chargera à l'avenir de favoriser l'amélioration du niveau de connaissances au sujet des éléments naturels auprès des corps de sapeurs-pompiers locaux. Dans ce dessein, l'AIB met sur pied de nouveaux cours. L'objectif est qu'à l'avenir, chaque corps de sapeurs-pompiers dans le canton dispose d'un spécialiste des éléments naturels qui puisse conseiller et assister le chef d'intervention en cas de sinistre. Il est important que ces spécialistes soient parfaitement au fait des conditions locales et qu'ils soient familiari-

sés avec la région d'intervention, car en termes de menaces par les forces de la nature, il existe de grandes différences entre les régions, par exemple entre le Seeland et l'Oberland bernois.

Coordination essentielle

D'une manière générale, l'expérience a montré que les événements liés à des éléments naturels représentent un défi très différent pour les forces d'intervention que l'incendie, par exemple déjà de par leur simple étendue. Alors qu'un feu se déclare en un point précis, la montée des eaux peut affecter toute une région et menacer simultanément une série de bâtiments. En cas d'événement majeur de cette nature, la coordination entre les différentes forces d'intervention

est très importante, ne serait-ce qu'en ce qui concerne la répartition des tâches. Il s'agit par exemple d'éviter les duplications, afin que les équipes puissent se concentrer sur leur mission principale.

Interventions très différentes

Afin d'intégrer ces aspects dès la formation des spécialistes locaux, l'AIB développe et planifie les nouveaux

cours avec les autres forces d'intervention telles que la protection civile, Météo suisse, d'autres organismes fédéraux ainsi que la Division de la prévention propre à l'AIB sont également sollicités. Ici aussi, il s'agit d'échanger des connaissances. ■



Les sapeurs-pompiers du canton de Berne...



... affinent leurs connaissances...



... pour mieux lutter contre les éléments naturels.

« Nous devons être préparés »

L'Assurance immobilière Berne (AIB) souhaite mieux préparer les sapeurs-pompiers du canton aux interventions en cas de catastrophe naturelle et développe de nouvelles formations. Le spécialiste des éléments naturels au sein de l'organisation des sapeurs-pompiers se confie.

Res Fiechter, en votre qualité de spécialiste des éléments naturels, vous êtes aussi le principal responsable de la nouvelle formation. Quel est l'objectif premier de ces cours ?

Les événements provoqués par les forces de la nature préoccupent de plus en plus les sapeurs-pompiers. Afin de mieux y réagir, nous commençons par la formation.

En quoi cette formation est-elle particulière ?

Il s'agit d'un vaste domaine. Un point essentiel est la détection précoce et la prévention. Nous devons être préparés pour faire face à de tels événements. Ils sollicitent un grand nombre d'organisations, parfois sur plusieurs jours. En outre, les événements naturels ne concernent rarement que quelques personnes, mais bien plutôt des communes entières. La tâche des sapeurs-pompiers et des autres forces d'intervention est de permettre à ces régions de retrouver aussi rapidement que possible des conditions normales.

Quels sont les défis spécifiques liés à la lutte contre les éléments naturels ?

Leur grande diversité. Nous parlons de feux de forêt, de tempêtes, d'avalanches, de ruptures de glaciers, de crues, de chutes de pierres, d'éboulements, etc. Souvent, plusieurs organisations sont appelées à intervenir, ce qui a des conséquences pour les états-majors de conduite.

En quoi résident les différences avec la lutte contre le feu ?

En ce qui concerne la lutte contre le feu, nous pouvons former les sapeurs-pompiers à l'aide de simulations qui reproduisent exactement la réalité et ainsi, les préparer au mieux à l'intervention. Cette technique ne s'applique pas aux éléments naturels, nous ne disposons pas de moyens pour les simuler. En outre, la lutte

nécessite le recours à des techniques et des moyens dont les sapeurs-pompiers n'ont pas l'habitude.

Quels sont les points essentiels de la formation ?

Nous montrons diverses possibilités aux participants, car nous ne pouvons pas fournir de solution type. Nous attachons beaucoup d'importance au fait que les cadres se familiarisent avec les risques liés aux forces de la nature.

Combien de temps dure le cours ?

Les cours de base que nous préparons maintenant durent trois jours.

Où auront-ils lieu ?

Nous proposons ces formations sur trois sites dans le canton de Berne: Büren, Aarwangen et Spiez. Ainsi, nous pouvons tenir compte des besoins particuliers des régions.

Qui peut suivre ces cours ?

Dans le cadre du cours pilote réalisé en décembre 2011, chaque arrondissement enverra un chef d'intervention. Dès 2012, chaque corps de sapeurs-pompiers pourra inscrire ses chefs d'intervention. ■



Le calendrier de la formation

Le cours pilote se tiendra du 14 au 16 décembre 2011 à Büren. En 2012, les cours seront planifiés comme suit: du 1 au 3 février à Büren, du 22 au 24 février à Aarwangen, du 6 au 8 mars à Spiez.

Saviez-vous que l'Assurance immobilière Berne (AIB) assure aussi des téléphériques ?

Pour atteindre le sommet de nos montagnes, les téléphériques sont le moyen de transport numéro un. Les gares de départ et d'arrivée sont assurées auprès de l'Assurance immobilière Berne (AIB).



Est assurée auprès de l'Assurance immobilière Berne (AIB): la gare d'arrivée du funiculaire du Gurten.

À la rubrique «téléphériques», l'AIB assure environ 450 bâtiments. Il s'agit pour l'essentiel des gares de départ et d'arrivée, l'exploitation des remontées mécaniques en tant que telles étant couvertes par des assurances privées. Le plus grand bâti-

ment entrant dans cette catégorie est sans aucun doute la gare d'arrivée de téléphérique du Schilthorn.

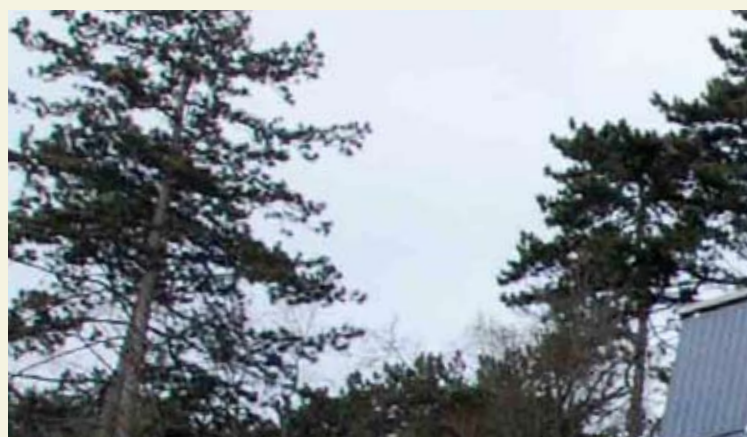
En termes de téléphériques, le canton de Berne peut afficher plusieurs records. Le parcours le plus long sans

changement se trouve dans l'Oberland bernois, il s'agit du télécabine Grindelwald – Männlichen qui mesure 6 239 mètres au total. Le plus long escalier du monde appartient aussi à une remontée mécanique. Il s'agit de l'escalier de secours du funiculaire

Mülmen – Niesen qui compte 11 674 marches au total pour un dénivelé de 1 642 mètres. ■

Concours

De quelle page provient cet extrait ?



Adressez-nous une carte postale ou un courriel avec le numéro de la page d'ici le 30 novembre 2011 (cachet de la poste).

Assurance immobilière Berne (AIB)
AIB-Info 2/11
Papiermühlestrasse 130
3063 Ittigen ou
concours@aib.ch

Conditions de participation : les gagnants du concours seront informés par écrit. Tout recours juridique est exclu. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet de ce concours.

Vous pourriez gagner

1^{er} prix : bons de voyage Reka d'une valeur de CHF 300.- et un iPod shuffle 2 GB d'une valeur de CHF 60.-

2^e au 10^e prix : trois détecteurs de fumée FlammEx SOLO de Flextron d'une valeur de CHF 90.- et un memory AIB

11^e au 20^e prix : une station météo radiocommandée Sunny d'une valeur de CHF 50.- et un bandeau de sécurité AIB

Éditrice

Assurance immobilière Berne (AIB)
Division de la communication
Papiermühlestrasse 130
3063 Ittigen
Téléphone 0800 666 999
info@aib.ch
www.aib.ch

© AIB



**Assurance
Immobilière Berne**

Assuré et rassuré.

