

Information à la clientèle du Groupe GVB N° 1 | Avril 2023

# Danger glacé

Protéger son foyer contre la grêle. Pages 2-5



---

## Incendies de forêt

Celui de Meiringen n'était-il que le début? Pages 6-9

---

## Chaudage

Un nettoyage régulier qui en vaut la peine. Pages 10 et 11

---

## Traitemen t des sinistres

Parvenir à maîtriser les situations extrêmes. Pages 12 et 13



Sujet

# Le prochain orage de grêle ne tardera pas

Bonjour !

**Depuis quelques décennies, la grêle est source de plus en plus de dommages aux bâtiments en Suisse. Ce danger glacé venu du ciel est difficile à prévoir. La prise de mesures appropriées permet toutefois d'éviter bien des dommages à son habitation.**

## Les dangers naturels augmentent

En cette saison, le soleil brille plus généralement les températures grimpent et l'été n'est plus très loin. Lorsqu'il fait chaud, nous accueillons chaque îlot de fraîcheur avec joie. Mais nous nous passons volontiers des ouragans tempétueux, des fortes pluies et de la grêle. Il est question de grêle lorsque les grêlons ont un diamètre de 5 mm au moins. Mais des grêlons de moins de 2 cm peuvent déjà causer des dommages aux bâtiments, par exemple des impacts sur les stores à ramelles. Si les grêlons font 5 ou 6 cm de diamètre ou plus, de sévères dégâts sont probables. Fort heureusement, il est rare d'être confronté à des grêlons de cette taille. Mais pas impossible. En 2021, un violent orage de grêle a traversé les cantons de Lucerne et Zoug. À Wolhusen (LU), des grêlons de 9 cm sont tombés. Mais un grêlon de 13 cm, soit le record de Suisse officieux, avait déjà été trouvé en 1927 à Rothenburg (LU), qui n'est qu'à une vingtaine de kilomètres de Wolhusen.

« Nous vous aidons à protéger votre habitation du mieux possible. »

La grêle est l'un des dangers naturels dont les experts craignent qu'il gagne en fréquence et en intensité en raison du réchauffement climatique. Mais d'autres dangers naturels comme des vents tempétueux ou des crues touchent également le canton de Berne. La bonne nouvelle est qu'il est possible de protéger son domicile. Les propriétaires immobiliers n'étant pas toujours conscients de la situation, l'AIB a décidé de renforcer son engagement en faveur de la protection contre les dangers naturels. Découvrez dans notre dossier principal les régions particulièrement exposées à la grêle et les mesures recommandées par notre experte.

Je vous souhaite une agréable lecture.

  
Stefan Dürig  
Président de la direction



## Le toit n'est pas le seul menacé

Des dommages sont ainsi prévus. Dans le canton de Berne, la grêle a été à l'origine de 28 % de tous les dégâts immobiliers causés par les éléments naturels. Les sommes de dommages aux bâtiments les plus élevées sont impressionnantes : elles s'élevaient à 700'000 francs (2007, dans l'Oberland), 450'000 francs (2004, en Haute-Ajoie) et 420'000 francs (2021, dans le Seeland). La grêle cause principalement des dommages à la toiture. Les éléments les plus fortement frappés sont les tuiles, la zinguerie, les panneaux et coupes transparents en plastique ainsi que les panneaux solaires. En cas de fort vent, les grêlons peuvent toutefois frapper latéralement la façade et ainsi endommager les bardaques, les plaques en fibrociment ou le répit. Les stores aluminiums et en plastique ou en aluminium sont aussi fortement exposés. Hannes Suter, spécialiste en dangers naturels auprès de l'Assurance immobilière Berne (AIB), conseille de relever au plus vite de tels stores en cas de menace de grêle. « La crainte de voir la grêle endommager les vitrages est détenue de fondement. Les vitres modernes sont très résistantes. Les stores, par contre, sont vite cabossés. »

## Le canton de Berne fortement affecté

Le risque de grêle à un certain endroit s'exprime en fonction de la période de retour. Il s'agit en l'espèce de la période pendant laquelle, d'un point de vue statistique, des grêlons d'une certaine taille, p. ex. 3 cm, sont attendus. Se fondant sur des données météorologiques historiques, MétéoSuisse a dressé une carte des risques de grêle, qui permet d'évaluer le risque pour l'endroit où l'on se trouve. Les cartes indiquent la taille des grêlons attendus en moyenne sur une période de 5, 10, 20 ou 50 ans. Dans le canton de Berne, des grêlons d'un diamètre de 3 à 4 cm sont attendus tous les 20 ans. Tandis que des grêlons de 4 à 5 cm sont attendus tous les 50 ans.

Comment protéger sa maison contre la grêle ? Lorsqu'il orage approche, les possibilités sont limitées. Il faut si possible mettre à l'abri ou couvrir les véhicules, les meubles de jardin et les plantes en pot. «Plus : remonter les stores, fermer portes et fenêtres et rester en sécurité à l'intérieur», précise Hannes Suter. Mais qui va remonter les stores si personne n'est à la maison ? Le système « Protection grêle – tout simplement automatique », conçu par l'Association des établissements cantonaux d'assurance (AECA), s'en charge. Il convient aux stores avec entraînement électrique. Un boîtier de signal est relié au dispositif de com-

Groupe GVB

## Construire de manière sûre grâce au répertoire grêle

**Outils web pratiques**

**Check-up des dangers naturels**  
A quelle(s) danger(s) est exposée ma maison ?  
[protection-dangers-naturels.ch](http://protection-dangers-naturels.ch)

**Répertoire grêle**  
Quels matériaux et éléments de construction présentent une résistance à la grêle suffisante ?  
[repertoiregrelle.ch](http://repertoiregrelle.ch)

**Protection contre la grêle pour les stores**  
Comment fonctionne le système automatique de protection contre la grêle ?  
[protectiongrelle.ch](http://protectiongrelle.ch)

# Voici comment protéger votre habitation contre la grêle

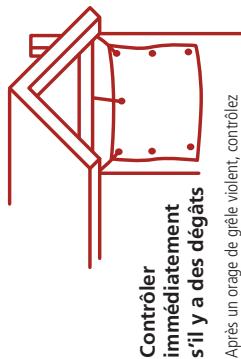
## Protéger les éléments de construction exposés

Protégez avec des grilles fermement fixées les éléments de construction particulièrement exposés comme les coupoles translucides, les installations de climatisation ou les pompes à chaleur extérieures.



Lorsqu'il grêle, évitez de courir un risque inutile et restez à l'intérieur. Votre habitation peut être protégée elle aussi.

Les grêlons peuvent causer de sérieux dommages aux bâtiments, le plus souvent à la toiture mais aussi, selon le vent, à la façade. Les dégâts dus à la grêle sont certes pris en charge par l'assurance immobilière obligatoire de l'AIB. Cependant, les dommages liés à des défauts de construction ou à un entretien insuffisant du bâtiment ne sont pas couverts. Il est donc judicieux de prendre les mesures suivantes :

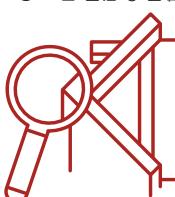


## Contrôler régulièrement la toiture

Les coupoles translucides en plastique sont les plus menacées, car elles se fragilisent en vieillissant; il faut donc remplacer à temps les éléments de construction affaiblis. Les grêlons peuvent aussi pénétrer sous les films d'étanchéité ou les couvertures sur les toits plats.

## Nettoyer les gouttières

Enlever les saletés et feuilles mortes des gouttières, car les grêlons pourraient boucher l'écoulement alors à l'eau ruisselante de pénétrer dans le revêtement de la façade ou dans la structure du toit.



## Dégâts causés par la grêle : que faire ?

### Announcez un sinistre

Formulaire : [gvb.ch/sinistre](http://gvb.ch/sinistre)  
Numéro gratuit : 0800 666 999  
E-mail : [info@gvb.ch](mailto:info@gvb.ch)

### Assistance Sinistre

Sur demande l'AIB et son service complet gratuit se charge de toutes les autres formalités, de la demande d'offres pour les réparations au règlement des factures, en passant par la coordination des travaux de réparation.

## Prise en charge des coûts pour la protection des stores contre la grêle

Le système « Protection grêle – tout simplement automatique » permet de s'assurer que les stores électriques sont relevés automatiquement lorsqu'un orage avec risque de grêle approche (voir l'article principal). Ce système ne peut être installé que sur des stores à commande automatique ou sur un dispositif de domotique. L'AIB prend en charge les coûts du boîtier de signal et de l'installation par une ou un spécialiste.

[bitly/protectiongrelle-contact](http://bitly/protectiongrelle-contact)



# « Un événement qui se produit tous les 50 ans peut très bien se produire demain. »

Les propriétaires immobiliers devraient examiner en détail la manière dont ils peuvent se protéger contre la grêle de manière suffisante, affirme la météorologue **Dörte Aller**.

Cette dernière est également conseillère indépendante pour les risques liés aux dangers naturels, responsable pour le climat et les dangers naturels au sein de la Société suisse des ingénieurs et des architectes (SIA) et présidente de la plate-forme nationale « Dangers naturels » (PLANAT).

Qu'entendez-vous par dégâts ? Ne s'agit-il que d'une question d'argent ?  
Non. Il faut aussi prendre en considération les désagréments qu'en entraîne un dégât immobilier. Il faudra peut-être dresser un échéancier tout au bout du bâtiment. Où la température intérieure va devenir insupportable en l'absence de stores à lamelles qui ont été endommagés. Certaines réparations ne peuvent même être effectuées que des semaines ou des mois après l'incident.

Pour des bâtiments locatifs et commerciaux qui permettent de savoir la taille des grêlons qui pourraient s'abattre sur ma maison. Comment interpréter cette information ?  
Il faut savoir deux choses: si à l'endroit où vous intéressez, des grêlons de 1 cm sont attendus sur le plan statistique une fois tous les 50 ans, alors il y aura peut-être des grêlons de 1 cm tous les 10 ou 20 ans. Et de tels grêlons peuvent causer de sérieux dégâts. De plus, les statistiques sont trompeuses: un événement qui se produit tous les 50 ans peut très bien se produire demain. Il faut choisir des matériaux de construction qui atteignent leur durée de vie prévue et qui ne doivent pas être remplacés de manière précoce suite à des dégâts causés par la grêle. Il en va aussi de la durabilité et de la gestion raisonnable des matériaux et ressources.

Comment décider de la résistance à la grêle à envisager pour ma maison ?  
Il convient de distinguer les notions de danger et de risque, le danger de grêle peut être représenté sur des cartes. Il indique la période au cours de laquelle des grêlons d'une certaine taille sont escomptés. Mon risque dépend des dégâts que cette grêle peut causer à ma maison. Il faut se poser la question suivante: que effet auraient les grêlons de 2 ou 4 cm ? Que dégâts seraient encore acceptables et lesquels ne le sont pas ? Si je connais les réponses à ces questions, je peux prendre les mesures de protection qui s'imposent.

Si ma maison n'est pas assez protégée, qui paie en cas de dégâts dus à la grêle ?  
Les normes SIA 261 et 261/1 définissent entre autres les exigences pour la protection du bâtiment contre la grêle. Il s'agit cernes de recommandations; toutefois, elles peuvent être utilisées par le juge en cas de litiges. Ils appartiennent en règle générale au maître d'œuvre d'exiger le respect des normes de la part des architectes. ■

## Engagement

Seuls quelques troncs calcinés rappellent, à l'automne 2022, l'incendie qui a dévasté la forêt au printemps. La gravité effective du sinistre ne peut être évaluée définitivement, et ce, même une année après l'incendie.

Assurance immobilière Berne



## Le risque d'incendie est à nouveau élevé

2022 a été une année record : jamais, depuis le début des mesures, une superficie boisée aussi grande n'avait brûlé en Europe. La force destructrice des incendies de forêt s'est également illustrée en mars 2022 à Meiringen. Que font les autorités et l'Assurance immobilière Berne (AIB) pour réduire le risque ? Et quel comportement devons-nous désormais toutes et tous adopter ?

« Le Super Puma a changé la donne », se rappelle Remo Santschi, chef d'intervention. Le fœhn avait perdu en puissance et l'hélicoptère pouvait effectuer des missions d'extinction, même tard dans la soirée. « Le dimanche soir, nous savions que nous allions arriver à maîtriser l'incendie. Cela a été un grand soulagement », déclare le commandant des sapeurs-pompiers de Meiringen. Le dimanche 13 mars 2022 à midi, un incendie a éclaté dans cette commune, dans la forêt au-dessus du Wyssland. Il s'est ensuite très vite propagé en raison des rafales de fœhn atteignant jusqu'à 100 km/h. Le terrain escarpé a d'emblée compliquée l'intervention au sol. Le feu n'a été complètement éteint que le samedi suivant, de nouveaux foyers éclatant sans cesse en cours de semaine. Quatre hélicoptères appartenant à des entreprises de transport privées ont été engagés. La réalisation de plus de 400 vols a permis de déverser presque 750 000 litres d'eau au-dessus

de la région sinistrée. Au total, 230 personnes ont lutte contre les flammes.

L'incendie de Meiringen a été l'un des plus importants du canton de Berne, et la laisse des trous béants dans la forêt de protection. Dans l'ensemble, l'équivalent de 10 terrains de football de surface boisée et de végétation a été la proie des flammes. La gravité effective des dégâts causés à la forêt de protection et les mesures de reboisement re-

Ils ont vécu l'incendie de près : Remo Santschi, commandant des sapeurs-pompiers de Meiringen (à gauche), et Christian Pfammatter, chef de l'Unité Mesures de protection et incendie de forêt à l'Office des forêts et des dangers naturels du canton de Berne.



### Alarme-Météo avertit en cas de risque d'incendie de forêt

L'application gratuite Alarme-Météo permet aux personnes intéressées de recevoir plusieurs fois par jour, en cas de fort danger d'incendie de forêt, des informations sur l'évolution de la situation et sur les interdictions de feu dans les cantons. Au printemps, le risque d'incendie de forêt augmente à nouveau chez nous ; c'est donc le moment idéal pour installer cette application !

[alarmemeteo.ch](http://alarmemeteo.ch)



Comment se présente le terrain ? D'où provient l'eau d'extinction ? Afin de pouvoir intervenir de manière plus efficace en cas d'incendie de forêt, l'Office des forêts et des dangers naturels met au point avec les sapeurs-pompiers de Meiringen un plan d'intervention préventif qui répond aux principales questions.



Comment se présente le terrain ? D'où provient l'eau d'extinction ? Afin de pouvoir intervenir de manière plus efficace en cas d'incendie de forêt, l'Office des forêts et des dangers naturels met au point avec les sapeurs-pompiers de Meiringen un plan d'intervention préventif qui répond aux principales questions.



En moyenne jusqu'à 60 incendies de forêt par année

Il n'est pas surprenant que cet incendie majeur se soit produit l'année passée. En effet, le printemps fut particulièrement chaud et sec. La situation en matière de risque d'incendie de forêt était certainement exceptionnelle en 2022 », constate Christian Pfammatter. « Une à deux semaines sans pluie mêlées à des températures élevées et du vent suffisent à faire augmenter le risque d'incendie de forêt. À l'été 2022, nous avons eu quatre phases similaires à la suite. » Aux cours d'une année sèche, environ 80 feux de végétation se déclarent dans le canton de Berne, dont 40 à 60 sont des incendies de forêt. « L'important n'est pas leur nombre, mais leur étendue. La plupart d'entre eux se limitent fort heureusement à une surface d'une centaine de mètres carrés au plus », ajoute Christian Pfammatter.

## En moyenne jusqu'à 60 incendies de forêt par année

Le risque d'incendie de forêt est le plus élevé au printemps et en plein été », précise Christian Pfammatter. « Entre mars et avril, le soleil revient vigoureux, la neige a fondu et les arbres ne forment pas encore une canopée retenant l'humidité dans la forêt. Et les feuilles au sol séchent. » Le bois mort qui est souvent laissé à terre pour favoriser la diversité des espèces représente-t-il un risque supplémentaire ? « Oui. Il faudrait donc que cette mesure soit appliquée avec raison, surtout aux endroits où le risque d'incendie de forêt est plus élevé », ajoute Christian Pfammatter.



## Plans d'intervention préventifs

« Le risque d'incendie de forêt est le plus élevé au printemps et en plein été », précise Christian Pfammatter. « Entre mars et avril, le soleil revient vigoureux, la neige a fondu et les arbres ne forment pas encore une canopée retenant l'humidité dans la forêt. Et les feuilles au sol séchent. » Le bois mort qui est souvent laissé à terre pour favoriser la diversité des espèces représente-t-il un risque supplémentaire ? « Oui. Il faudrait donc que cette mesure soit appliquée avec raison, surtout aux endroits où le risque d'incendie de forêt est plus élevé », ajoute Christian Pfammatter.



Pour lutter contre un incendie de forêt, les sapeurs-pompiers ont plusieurs moyens à leur disposition. Pour éteindre des foyers au sol, ils utilisent des lances à incendie (à gauche). Sur des terrains difficiles, le sac à dos d'extinction (en bas) et le bâton (à droite) ont fait leurs preuves.



Pour lutter contre un incendie de forêt, les sapeurs-pompiers ont plusieurs moyens à leur disposition. Pour éteindre des foyers au sol, ils utilisent des lances à incendie (à gauche). Sur des terrains difficiles, le sac à dos d'extinction (en bas) et le bâton (à droite) ont fait leurs preuves.

L'incendie de forêt de Meiringen a été l'un des plus importants du canton de Berne. Il a laissé de profondes traces dans la forêt de protection. Dans l'ensemble, l'équivalent de 10 terrains de football de surface boisée et de végétation a été la proie des flammes.



## Recourir davantage aux réseaux sociaux ?

Pour clarifier à quel point le risque d'incendie de forêt au nord des Alpes va évoluer à l'avenir et comment nous pouvons y faire face du mieux possible, le canton de Berne lance début 2021 un projet de recherche avec Wiss Academy for Nature. « En tous les cas, l'important reste de sensibiliser la population à l'importance d'adopter le comportement correct en cas de risque d'incendie de forêt », souligne Christian Pfammatter. « Nous devons pour cela pouvoir l'atteindre facilement. Le projet de recherche vise notamment à déterminer par quels canaux la communication avec l'ABJN aboutit », il s'agit tout simplement de préparer, bien qu'en malgré jamais à 100 %. Face à un défaut d'unité de temps. Les cours de formation et de perfectionnement de l'ABJN sont également prévus : « Il s'agit avant tout de garder à tout moment la vue d'ensemble. De plus, j'ai appris au cours de cette intervention qu'il vaut mieux se rendre le plus tôt possible à la centrale des sapeurs-pompiers en cas d'incendie de forêt d'une telle vigueur. Cela permet de diriger l'intervention plus facilement, car les informations et documents nécessaires, comme des cartes topographiques, y sont plus rapidement disponibles. » ■

## Un petit pipo ne suffit pas

Comment éviter un incendie de forêt ? Et que faire si un tel incendie éclate ? Peter Frick, chef de l'Inspection des sapeurs-pompiers de l'ABJN, prodigue de précieux conseils.

- Pas de feux ouverts et non fixés dans la forêt. Ne jeter aucun mégot de cigarette ni aucune allumette au sol.
- Utiliser les foyers déjà aménagés. Ou entourer le foyer de pierres et dégager les feuilles sèches aux alentours.
- Après les grillades, éteindre les braises avec au moins un litre d'eau, jusqu'à ce qu'elles ne dégagent plus de chaleur. Un petit pipo ne suffit pas.
- Si un incendie de forêt éclate, alerter immédiatement les sapeurs-pompiers en composant le numéro 118.

Pour que sa nouvelle chaudière à bois débute correctement sans problème, Peter Cötting (à gauche), agriculteur, la fait nettoyer deux fois par année par le ramoneur.



## Propre en ordre

**Plus un chauffage à mazout, à gaz ou à bois est propre, plus il est sûr, écologique et efficace de s'en servir. Il vaut donc la peine pour les propriétaires immobiliers de faire régulièrement réviser et nettoyer leur installation de chauffage.**

Il faut savoir à ce propos que la combustion de mazout, de gaz ou de bois entraîne la formation de résidus, par exemple de la sue, même dans des appareils de chauffage réglés de manière optimale. C'eux-ci comprennent aussi les cheminées, les poêles en faïence, les poèles



Konrad Rhynier, ramoneur et contrôleur de combustion officiel, est satisfait. «Après le nettoyage, les valeurs de monoxide de carbone et de particules fines mesurées étaient à nouveau dans le vert.»



Après 31 ans, l'heure du changement était venue : Peter Cötting, agriculteur, gère à Aesch bei Spiez une ferme consacrée à la production de viande et de laitains qu'un alpage. Depuis 1990, il produisait sa chaleur au moyen d'une chaudière à bois. Celle-ci a désormais été remplacée par une chaudière à bois déchiqueté. Peter Cötting utilise le bois de sa propre foie, pour fabriquer ses copeaux. Au cours de la première année d'utilisation, un contrôle officiel est obligatoire pour les nouveaux chauffages à combustion. Peter Cötting est tombé des nues à l'annonce des résultats par Konrad Rhynier, ramoneur et contrôleur de combustion officiel : les émissions mesurées de monoxide de carbone et de particules fines, deux éléments nocifs pour l'environnement et la santé, étaient trop élevées au regard des limites fixées dans l'ordonnance fédérale sur la protection de l'air (Opair). Après le nettoyage, ces valeurs ont retrouvé un niveau acceptable. «Je n'avais pas imaginé qu'un nettoyage était nécessaire en si peu de temps», affirme Peter Cötting. «Mais il est rassurant de savoir que les valeurs d'émission ont retrouvé un bon niveau par la suite.»

Après 31 ans, l'heure du changement était venue : Peter Cötting, agriculteur, gère à Aesch bei Spiez une ferme consacrée à la production de viande et de laitains qu'un alpage. Depuis 1990, il produisait sa chaleur au moyen d'une chaudière à bois. Celle-ci a désormais été remplacée par une chaudière à bois déchiqueté. Peter Cötting utilise le bois de sa propre foie, pour fabriquer ses copeaux. Au cours de la première année d'utilisation, un contrôle officiel est obligatoire pour les nouveaux chauffages à combustion. Peter Cötting est tombé des nues à l'annonce des résultats par Konrad Rhynier, ramoneur et contrôleur de combustion officiel : les émissions mesurées de monoxide de carbone et de particules fines, deux éléments nocifs pour l'environnement et la santé, étaient trop élevées au regard des limites fixées dans l'ordonnance fédérale sur la protection de l'air (Opair). Après le nettoyage, ces valeurs ont retrouvé un niveau acceptable. «Je n'avais pas imaginé qu'un nettoyage était nécessaire en si peu de temps», affirme Peter Cötting. «Mais il est rassurant de savoir que les valeurs d'émission ont retrouvé un bon niveau par la suite.»

Ces résidus de combustion posent des problèmes à plusieurs égards. Non seulement les émissions deviennent problématiques, mais ils peuvent également entraîner des problèmes d'entretien pour les appareils de chauffage. Les dépôts compliquent la transmission de chaleur, raison pour laquelle il faut utiliser encore plus de combustible pour obtenir une même performance de chauffage», explique Konrad Rhynier. Cela entraîne une hausse des coûts. À cela s'ajoute un risque d'incendie plus élevé, car les résidus peuvent s'enflammer dans le conduit d'évacuation, ce qui peut conduire à un feu de suite. Au pire des cas, celui-ci peut se propager à tout le bâtiment. «Un feu de cheminée peut atteindre les 1000 degrés Celsius. Les conduits d'évacuation et les cheminées maçonnées modernes supportent encore bien de telles températures», ajoute Konrad Rhynier. Le problème, ce sont les petites fissures. Pour les chaudières plus anciennes, en particulier, avec des cheminées maçonnées, il est donc essentiel que le ramoneur jette un œil au conduit d'évacuation pendant qu'il s'occupe du nettoyage. »

Ces résidus de combustion posent des problèmes à plusieurs égards. Non seulement les émissions deviennent problématiques, mais ils peuvent également entraîner des problèmes d'entretien pour les appareils de chauffage. Les dépôts compliquent la transmission de chaleur, raison pour laquelle il faut utiliser encore plus de combustible pour obtenir une même performance de chauffage», explique Konrad Rhynier. Cela entraîne une hausse des coûts. À cela s'ajoute un risque d'incendie plus élevé, car les résidus peuvent s'enflammer dans le conduit d'évacuation, ce qui peut conduire à un feu de suite. Au pire des cas, celui-ci peut se propager à tout le bâtiment. «Un feu de cheminée peut atteindre les 1000 degrés Celsius. Les conduits d'évacuation et les cheminées maçonnées modernes supportent encore bien de telles températures», ajoute Konrad Rhynier. Le problème, ce sont les petites fissures. Pour les chaudières plus anciennes, en particulier, avec des cheminées maçonnées, il est donc essentiel que le ramoneur jette un œil au conduit d'évacuation pendant qu'il s'occupe du nettoyage. »

Notre agriculteur Peter Cötting ne compte pas en arriver à : «Le fais nettoyer ma chaudière à bois déchiqueté deux fois par année, d'abord en janvier puis en avril ou en mai, après la période de chauffage.» ■

## Veiller au nettoyage

Une chose est sûre : plus un chauffage est propre, plus son utilisation est sûre, écologique

# « Les effets de l'année des extrêmes 2021 se font encore ressentir à ce jour. »



**Rarement autant de sinistres ont été annoncés à l'Assurance immobilière Barne (AIB) et à la GVB Assurances privées SA qu'en 2021. Certaines étapes du processus n'étant pas encore automatisées, des retards sont survenus dans le traitement et dans les versements.** Livio Weissbaum, Product Owner Assurances auprès de la GVB Assurances privées SA, nous parle de la réorganisation du traitement des sinistres.

## Peut-il y avoir des retards dans le traitement des sinistres lors d'événements majeurs également ?

Oui, si des milliers de sinistres sont annoncés quelques jours. Nos équipes ne peuvent alors pas gérer la situation aussi vite que d'habitude. Face à de telles sollicitations extrêmes, nous réagissons cependant vite et étouffons nos capacités. De nombreuses décisions doivent actuellement encore être prises manuellement. Des retards peuvent donc être occasionnés, surtout au niveau du tri et du décompte. Nous développons toutefois en continu le processus de traitement dessiniste et intégrons sans cesse de nouvelles automatisations.

## Comment est ensuite traité le dossier ?

Après réception de la déclaration, la couverture d'assurance est examinée par une collaboration spécialisée ou un collaborateur spécialisé. Les complexes sont évalués sur place par une experte ou un expert. Depuis 2022, ils ont recours pour cela à une nouvelle application. Les dommages plus modestes sont traités à l'intérieur : nous communiquons aux clients et clients l'étendue de la couverture et les informations de la suite de la procédure. Lorsque cela est possible et souhaité, nous nous chargeons également de la coordination des artisans.

## Ces délais d'attente sont-ils longs ?

Nous nous efforçons de les maintenir les plus courts. En cas d'événement majeur, il peut toutefois y avoir des retards de plusieurs jours ou semaines. Nous essayons alors d'informier les clients et clients en conséquence. Le plus souvent, ils font preuve de compréhension. Sinon, cela est traité différemment que ce qu'ils avaient prévu, nous essayons d'optimiser le processus en conséquence.

## Comment est évoqué le service Assistance Sinistre.

Oui. Si les clients et clients le souhaitent, nous proposons un service complet. Pour l'instant, il n'est disponible que pour des dommages modestes, lorsque trois éléments de construction au plus sont touchés. Nous prenons alors contact avec les entreprises artisanales et leur fournissons les informations requises.

## Cette prestation est-elle appréciée ?

Oui. Jusqu'à maintenant, environ 5'000 dommages ont été traités ainsi, et le degré de satisfaction de la clientèle est très élevé, car elle obtient 4,9 points sur 5. Nous envisageons donc d'étendre son champ d'application.

## Comment fonctionne la communication individuelle ?

Par le passé, nous avions à disposition quelque 400 modèles de courriers standard. De nos jours, nous examinons individuellement le cas et communiquons par le biais d'un logiciel que nous avons conçu et qui offre une fonction de chat. Les clients et clients peuvent choisir s'ils préfèrent régler le sinistre via ce canal, par e-mail ou par courrier. La majorité préfère l'e-mail, mais 10 % déjà optent pour la fonction de chat. Seuls 2 % de notre clientèle communiquent encore par courrier.

## Comment faut-il l'annoncer un sinistre à l'AIB ?

Idealement en ligne sur gvbch/sinistre. Il est aussi possible de nous envoyer un e-mail à info@gvbch.ch

**M. Weissbaum, combien de déclarations de sinistres l'Assurance immobilière Berne (AIB) et la société qui lui est affiliée, la GVB Assurances privées SA, reçoivent-elles chaque année ?**

Cela dépend... de la météo ! En 2021, année de tous les extrêmes, il y a eu environ 44'000, alors qu'en 2022, il y a eu 32'000 un chiffre qui reste élevé. Pour une année moyenne, nous estimons qu'il y aura 26'000 déclarations de sinistres.

**Vous avez effectué votre apprentissage auprès de l'AIB et avez travaillé pendant près de 15 ans dans le domaine du traitement des sinistres. Y a-t-il eu des changements depuis vos débuts et, si oui, lesquels ?**

Il y a eu un virage à 180 degrés ! Par le passé tout ou presque était l'affaire des clients et clients. Nous examinions simplement si un sinistre était assuré et communiquions ensuite les démarches ultérieures à entreprendre. Puis nous attendions les documents pour procéder au décompte. Afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle et de gagner en efficacité, nous avons complètement revu le processus, grâce à des outils numériques nouvellement développés, nous sommes en mesure de répondre individuellement à chaque client et client et de les épauler, si l'on le souhaite, jusqu'à la visite de chantier.

**Comment fonctionne la communication individuelle ?**

Par le passé, nous avions à disposition quelque 400 modèles de courriers standard. De nos jours, nous examinons individuellement le cas et communiquons par le biais d'un logiciel que nous avons conçu et qui offre une fonction de chat. Les clients et clients peuvent choisir s'ils préfèrent régler le sinistre via ce canal, par e-mail ou par courrier. La majorité préfère l'e-mail, mais 10 % déjà optent pour la fonction de chat. Seuls 2 % de notre clientèle communiquent encore par courrier.

**nous téléphoner au numéro gratuit 0800 666 999 ou de nous envoyer un courrier postal. Actuellement, environ 50 % des sinistres sont annoncés par e-mail et 30 % par téléphone.**

**Peut-il y avoir des retards dans le traitement des sinistres lors d'événements majeurs également ?**

Oui, si des milliers de sinistres sont annoncés quelques jours. Nos équipes ne peuvent alors pas gérer la situation aussi vite que d'habitude. Face à de telles sollicitations extrêmes, nous réagissons cependant vite et étouffons nos capacités. De nombreuses décisions doivent actuellement encore être prises manuellement. Des retards peuvent donc être occasionnés, surtout au niveau du tri et du décompte. Nous développons toutefois en continu le processus de traitement dessiniste et intégrons sans cesse de nouvelles automatisations.

**Comment est ensuite traité le dossier ?**

Après réception de la déclaration, la couverture d'assurance est examinée par une collaboration spécialisée ou un collaborateur spécialisé. Les complexes sont évalués sur place par une experte ou un expert. Depuis 2022, ils ont recours pour cela à une nouvelle application. Les dommages plus modestes sont traités à l'intérieur : nous communiquons aux clients et clients l'étendue de la couverture et les informations de la suite de la procédure. Lorsque cela est possible et souhaité, nous nous chargeons également de la coordination des artisans.

**Ces délais d'attente sont-ils longs ?**

Nous nous efforçons de les maintenir les plus courts. En cas d'événement majeur, il peut toutefois y avoir des retards de plusieurs jours ou semaines. Nous essayons alors d'informier les clients et clients en conséquence. Le plus souvent, ils font preuve de compréhension. Sinon, cela est traité différemment que ce qu'ils avaient prévu, nous essayons d'optimiser le processus en conséquence.

**En tant que Product Owner, vous êtes maintenant directement responsable du développement du traitement des sinistres. Quelle est votre priorité ?**

Dans mon nouveau poste, je reçois des retours directs : nous avons par exemple récemment organisé un atelier avec des clients et clients. Les enseignements tirés sont directement intégrés au processus de développement. En l'espace de deux mois, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures qui ont permis de réduire la durée de traitement. Nous améliorons ainsi notre efficacité, ce qui se répercute positivement sur la satisfaction de la clientèle. Depuis août 2022, nous avons également étiré notre gestion des feed-back. ■



## 20'000 heureux gagnants et gagnantes

Compte tenu du bon exercice 2021, l'Assurance immobilière Berne a pu constituer des provisions pour la participation à l'exercice à hauteur de 30 millions de francs.



Ce montant a été crédité sur la facture de primes 2023. De plus, nous avons tiré au sort 20'000 mitschli entre tous les propriétaires immobiliers.

Nous avons reçu un mot de remerciement de nombreux gagnants et gagnantes. Nous adressons nos sincères remerciements pour tous les messages positifs reçus.

Benefitez maintenant d'un conseil gratuit

# QUEL TEMPS DE CHIEN !

[centre-dangersnaturels.ch](http://centre-dangersnaturels.ch)

Nous assurons votre bâtiment.

Avez l'esprit tranquille malgré le mauvais temps.  
Protégez votre foyer contre les dommages dus à la grêle.

Nous sommes à vos côtés. Découvrez des astuces pratiques et apprenez-en plus sur le soutien dont vous pouvez bénéficier.

## L'an 2022 fait partie des années les plus sinistres de l'histoire de l'AIB

L'Assurance immobilière Berne (AIB) a vécu un exercice lourd en sinistres. Bien qu'il n'y ait pas eu d'événements majeurs, l'année sous revue est la cinquième pire année de l'histoire de l'AIB en termes de dommages. L'année 2022 a été marquée par de nombreux sinistres de moindre ampleur, souvent causés par de fortes précipitations. Au total, 32'375 sinistres ont été déclarés à l'AIB (2021 : 43'344), pour un montant total des dommages de 176,8 millions de francs (2021 : 236,2 millions de francs). La performance des marchés des capitaux a reflété la situation politique durablement tendue sur la scène internationale. En raison également de leurs évolutions négatives, l'AIB affiche en fin d'année un résultat des placements de capitaux de -60,2 millions de francs (2021 : 99 millions de francs) et – pour la première fois en dix ans – une perte consolidée de 7,8 millions de francs (2021 : 5,2 millions de francs de bénéfice). En raison du résultat négatif de l'exercice, l'AIB renonce à constituer des provisions pour des participations aux excédents.

[gvb.ch/rapportgestion](http://gvb.ch/rapportgestion)

## Un siège désormais chauffé à l'énergie géothermique

En tant qu'assureur contre les dommages dus aux éléments naturels, nous sommes directement concernés par les conséquences du changement climatique. Nous nous engageons donc de multiples manières pour la protection du climat. Conformément à notre stratégie climatique, nous nous engageons à réduire notre empreinte carbone par employé à 0,3 tonne d'ici 2050 (état en 2021 : 0,96 tonne).

Notre système de chauffage, qui émettait 82 tonnes de CO<sub>2</sub>, représentait près d'un tiers de nos émissions globales. Pour faire baisser ce chiffre, nous avons décidé de renoncer aux énergies fossiles et de recourir uniquement à des énergies renouvelables. Depuis mars 2023, nous utilisons donc l'énergie géothermique pour chauffer notre siège à Belp. 15 sondes vont puiser de la chaleur à plus de 300 mètres sous terre. En hiver, la pompe à chaleur dégagée par la climatisation vers les entrailles de la Terre afin de pouvoir la réutiliser en hiver.

Depuis décembre 2022, nous avons aussi recours à des énergies renouvelables pour chauffer l'eau. Dans un premier temps, l'eau fraîche est préchauffée de 6 à 12 degrés au moyen de la chaleur émise par divers appareils utilisés dans notre cafétéria. Grâce à une pompe à chaleur air-eau, l'eau est ensuite à nouveau chauffée avant d'être injectée dans le circuit.

## Lien direct avec les sapeurs-pompiers

Dans le canton de Berne, les sapeurs-pompiers interviennent 20 à 30 fois par jour. Vous êtes-vous déjà demandé où allait ce véhicule toutes sirènes hurlantes ou quelle intervention était en cours ? Vous pouvez dorénavant le savoir grâce à la plate-forme d'information myFeuerwehr. Toutes les interventions menées dans le canton sont répertoriées, avec certes un léger décalage.

Nous avons créé cette plate-forme en premier lieu pour fournir de meilleures informations à tous les intervenants de l'écosystème sapeurs-pompiers et pour simplifier les échanges. Les membres des corps de sapeurs-pompiers y trouvent par exemple leur calendrier de services personnel ou des listes de contacts. Le personnel de l'administration communale ainsi que les préfets et préférées peuvent y consulter

myfeuerwehr.ch

## Notre centre clientèle : toujours à votre disposition

### Contact

Numéro gratuit : 0800 666 999  
Courriel : info@gvb.ch

### Heures d'ouverture

En cas d'urgence, le centre clientèle est joignable 24 heures sur 24. Si vous avez besoin de conseils, si vous avez changé ou allez changer d'adresse, ou si vous avez d'autres questions, nous sommes à votre disposition pendant nos heures d'ouverture.

Du lundi au jeudi : 07h30-12h00  
13h15-17h30  
Vendredi : 07h30-12h00  
13h15-17h00

### Conseil

Veuillez indiquer votre numéro de contrat quand vous nous contactez. Votre requête pourra ainsi être traitée plus rapidement.

[gvb.ch/centre-clientele](http://gvb.ch/centre-clientele)

**Éditeur** Groupe GVB: Assurance immobilière Berne, GVB assurances privée SA, GVB Services SA, Salei Suisse SA, **Rédaction** Division Communication, Linda Zampieri, **Paierstrasse 130, 3003 Ittigen, téléphone 0800 666 999, communication@gvb.ch, **golv.ch** © GVB 2023**

GVB.info est imprimé sur du papier recyclé certifié FSC. Le film d'emballage est composé à 70 % de polyéthylène recyclé.

# Concours

**Quelle était la taille  
du plus gros grêlon connu  
à ce jour en Suisse ?**

- A** Env. 9 cm de diamètre
- B** Env. 11 cm de diamètre
- C** Env. 13 cm de diamètre

**À gagner:**  
250x 2 billets  
pour les  
Thunerseespiele

Pour participer, cochez la bonne solution sur le coupon-réponse ci-joint ou saisissez-la sur [gvb.ch/concours](http://gvb.ch/concours). Le délai de participation est fixé au 19 mai 2023.

**Conseil:** la solution se trouve dans notre dossier principal, pages 2 à 5. Bonne chance !

**Vous ne voulez pas vous en remettre au hasard ?** Ou vous avez besoin de plus que 2 billets ? Les clientes et clients de l'AIB bénéficient d'un rabais de 20 % sur le prix des billets. Vous trouverez plus d'informations sur [gvb.ch/jeux-lacustres-de-thoune](http://gvb.ch/jeux-lacustres-de-thoune)

## DÄLLEBACH KARI

La comédie musicale récompensée DÄLLEBACH KARI présente un personnage hors-norme bien connu à Berne, mi-tragique mi-comique. Dällebach Kari a été victime de moqueries durant sa vie en raison de son bec-de-lièvre et de son défaut de prononciation. Muni d'un humour mordant, il s'est battu pour être reconnu. En 1900, il a ouvert un salon de coiffure à la Neuengasse, à Berne, et est tombé amoureux d'Annemarie. Suite au veto mis par les parents de celle-ci quant à cette relation, Kari a sombré dans l'alcoolisme. L'histoire d'amour a quand même fini par bien tourner, mais Kari n'a jamais totalement lâché la bouteille. Diagnostiqué cancéreux, il se suicida en 1931. Depuis, il a acquis un statut légendaire et ses blagues circulent encore.



[thunerseespiele.ch](http://thunerseespiele.ch)

**Conditions de participation:** 250x 2 billets pour les Jeux lacustres de Thoune DÄLLEBACH KARI seront tirés au sort du 12 juillet au 26 août 2023 parmi les participants. Les gagnantes et gagnants du concours seront notifiés par écrit d'ici au 2 juin 2023 et acceptent que leur nom soit publié. Tout recours juridique est exclu. Aucune correspondance n'est échangée au sujet du concours. Les prix ne peuvent pas être versés en espèces. Les collaboratrices et collaborateurs du Groupe GVB ne sont pas autorisés à participer au concours. Les coordonnées peuvent être mises à disposition des sociétés du Groupe GVB à des fins de marketing.