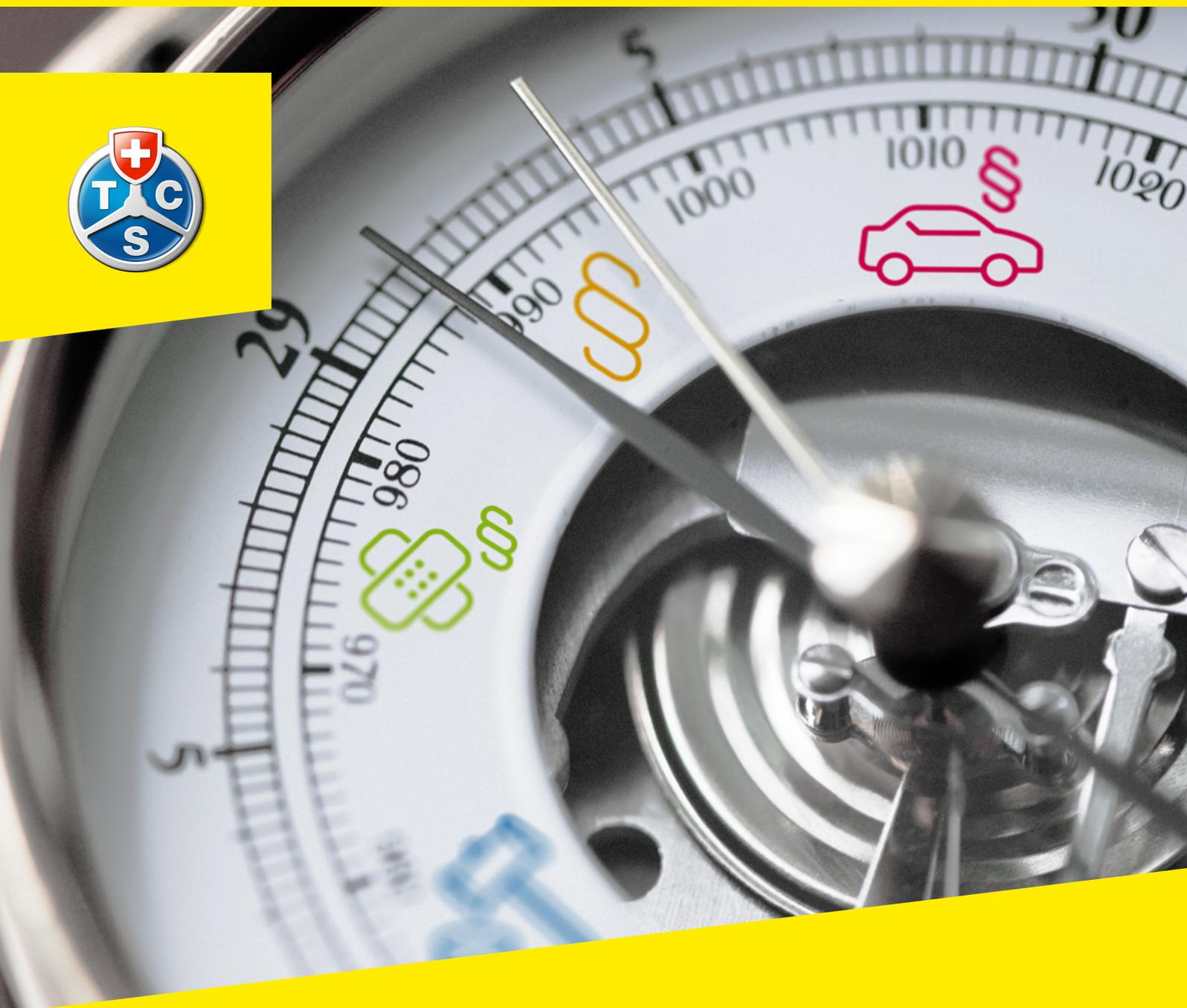


# Baromètre TCS des litiges 2018

Comportement en matière de litiges en Suisse  
dans le domaine de la mobilité



1<sup>ère</sup> édition: droit de la circulation

En coopération avec Assista Protection juridique SA

# Conception de l'étude

Nos analyses se basent sur notre portefeuille de clients de l'assurance protection juridique avec environ 263'000 polices et se réfèrent aux procédures judiciaires ouvertes (relativement à la fréquence), respectivement closes (relativement aux coûts et à la durée) en 2018.

Les coûts moyens sont calculés sur la base des coûts effectifs ainsi que des travaux enregistrés dans notre système de traitement des sinistres.

L'analyse selon la région et la langue se fonde sur l'ensemble du portefeuille de clients (familles et personnes individuelles) alors que l'analyse selon l'âge et le genre se base sur le portefeuille des personnes individuelles (environ 83'000 polices).

Les régions utilisées pour cette analyse correspondent à la définition de l'Office fédéral de la statistique des sept grandes régions de Suisse (<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/themes-transversaux/analyses-spatiales/niveaux-geographiques/regions-analyse.html>).

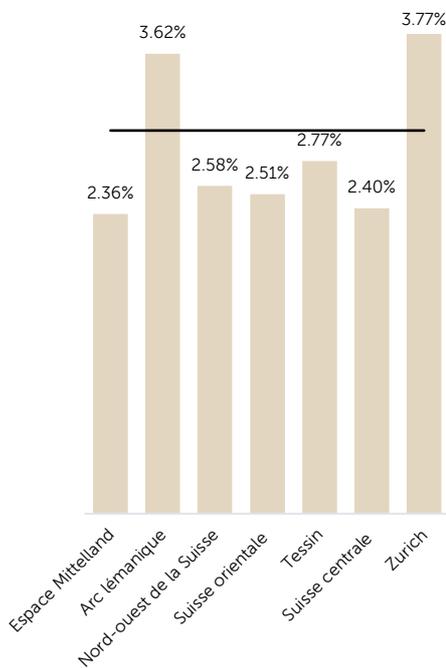
La définition des groupes d'âge correspond au classement approximatif selon les «générations»:

18 - 35 ans: génération Y  
36 - 50 ans: génération X  
51 - 65 ans: baby-boomer  
66 ans et plus: traditionnalistes

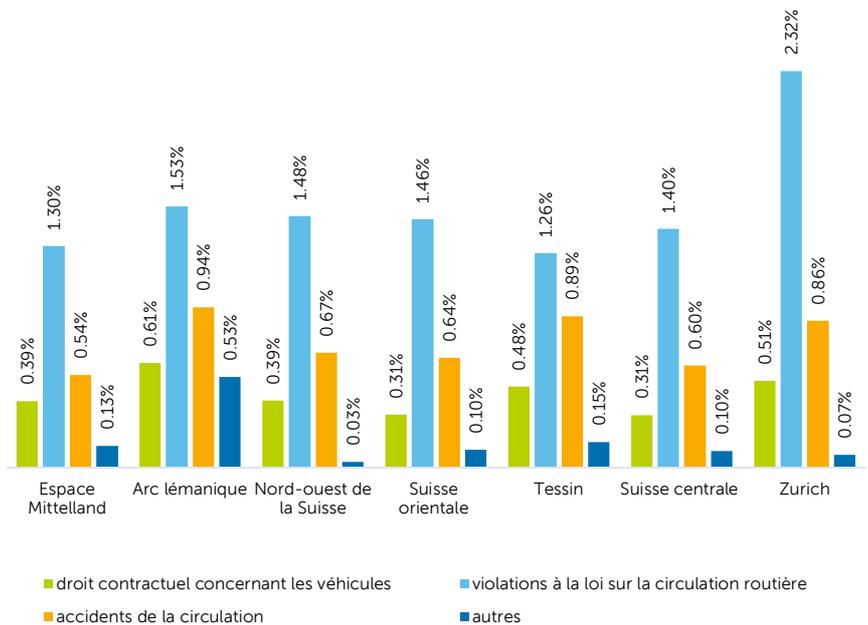
L'analyse selon la langue se base sur la langue nationale souhaitée par le client pour le traitement de son dossier et ne constitue donc pas une analyse selon les régions linguistiques.

# Fréquence

Fréquence par région



Fréquence par région et juridiction

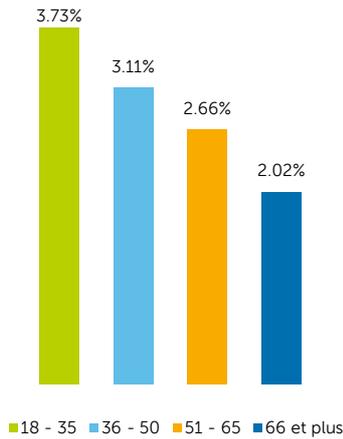


Près de quatre personnes sur cent ont eu l'an passé un litige juridique à Zurich (3,77%) et dans l'Arc lémanique (3,62%) concernant un événement sur la route ou en rapport avec leur véhicule alors que, dans les autres régions, moins de trois personnes sur cent (entre 2,36 et 2,77%) étaient concernées par une telle affaire. En d'autres termes, il y a eu dans les deux premières régions citées près de la moitié de plus de litiges juridiques au sujet de thèmes de mobilité que dans les cinq autres régions.

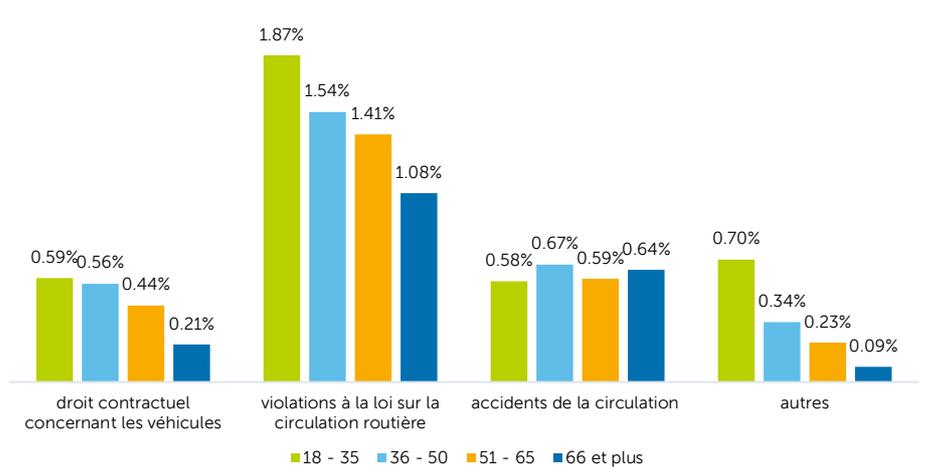
En considérant les parts des différentes catégories de litiges, on constate que pour les violations des règles de la circulation Zurich prend la première place avec 2,32 litiges sur 100 personnes alors que l'Espace Mittelland et le Tessin n'affichent que 1,26 litiges sur 100 personnes. Les Zurichois sont

donc impliqués dans presque 80% de plus de litiges concernant des violations des règles de la circulation que les habitants de l'Espace Mittelland et du Tessin. Dans la catégorie des litiges portant sur l'acquisition et la réparation de véhicules, l'Arc lémanique l'emporte sur toutes les autres régions en affichant l'an passé une fréquence de 0,61%, soit environ deux fois plus que la Suisse orientale (0,31%). Enfin, s'agissant des accidents de la circulation, il y a eu l'an passé à Zurich, au Tessin et dans l'Arc lémanique près d'un litige juridique sur 100 personnes (0,9%) alors que l'Espace Mittelland annonce un peu plus de la moitié (0,54%).

## Fréquence par groupe d'âge



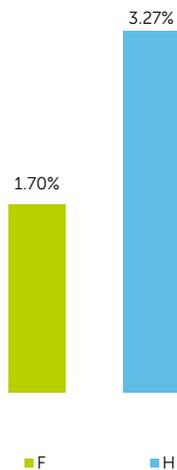
## Fréquence par groupe d'âge et juridiction



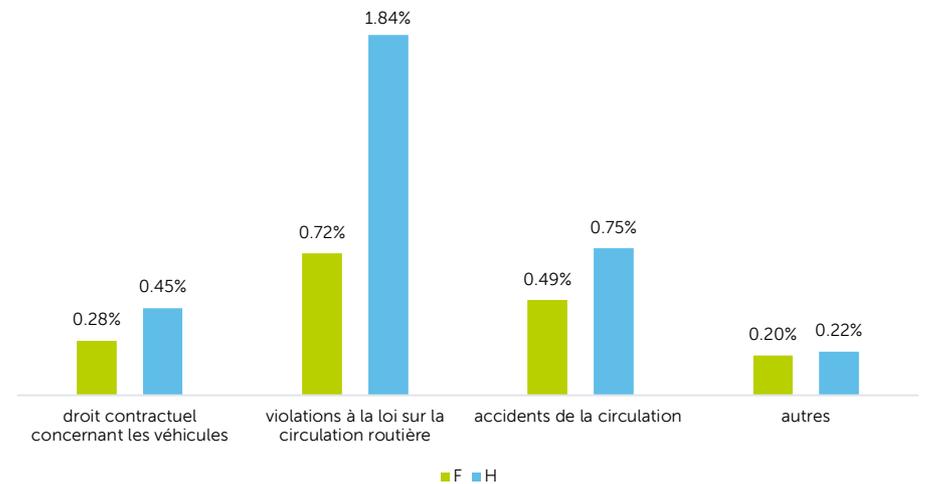
En observant la fréquence des litiges concernant la mobilité avec des véhicules en fonction des groupes d'âge, on constate qu'elle diminue sensiblement avec l'âge. Ainsi, le groupe d'âge des 18 à 35 ans affiche près de quatre litiges sur 100 personnes (3,73%), soit presque deux fois plus que le groupe d'âge des 66 ans et plus (2,02%). Dans les groupes d'âge intermédiaires la proportion de litiges diminue progressivement: soit 3,11% pour les 36 à 50 ans et 2,66% pour les 51 à 65 ans.

Ce phénomène persiste dans les différentes catégories aussi bien concernant les litiges touchant au véhicule que les litiges ayant pour objet des violations des règles de la circulation. La situation est en revanche différente concernant les litiges portant sur un accident de la circulation: dans ces cas, les groupes d'âge évoluent presque au même niveau (de 0,58 à 0,67%).

## Fréquence par genre



## Fréquence par genre et juridiction



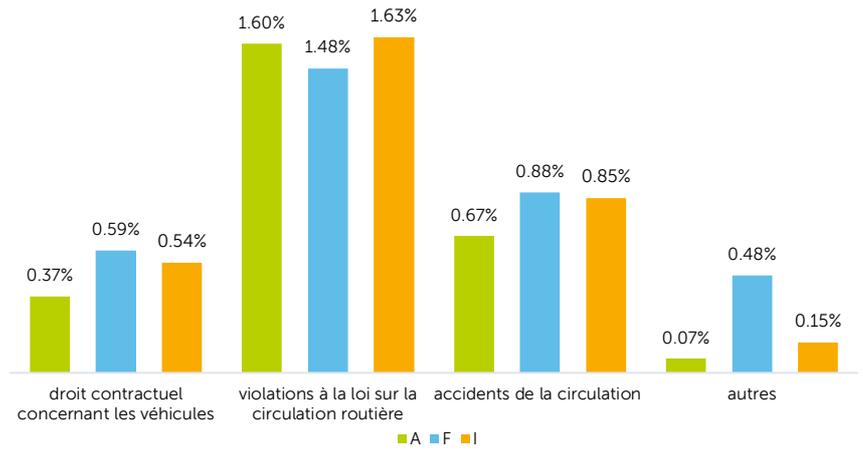
L'analyse en fonction des genres révèle que les deux tiers des litiges concernant la mobilité sont déclenchés par des hommes et seulement un tiers par des femmes. Les hommes agissent donc deux fois plus souvent en justice

que les femmes. La différence est particulièrement frappante concernant les violations des règles de la circulation et les accidents de la route où le rapport est de trois contre un, alors qu'elle est moins forte pour les litiges concernant le véhicule (six contre quatre).

## Fréquence par langue



## Fréquence par langue et juridiction

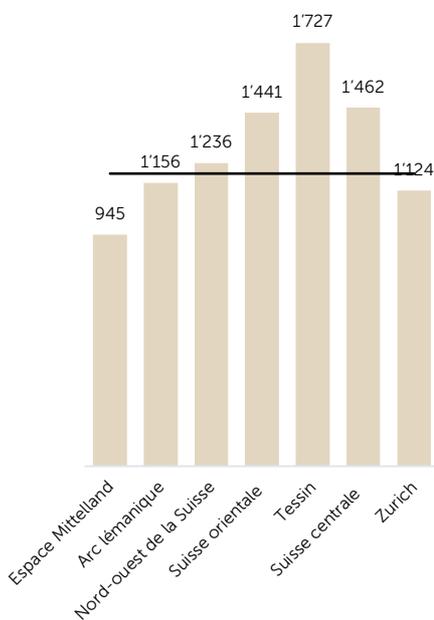


L'analyse de la propension à provoquer un litige juridique en fonction de la langue indique que les ménages francophones et italianophones agissent globalement plus souvent en justice dans les thèmes de la mobilité que les ménages alémaniques. Les ménages francophones sont concernés par environ un quart de plus de litiges et les ménages italianophones par un cinquième de plus de litiges que les ménages germanophones.

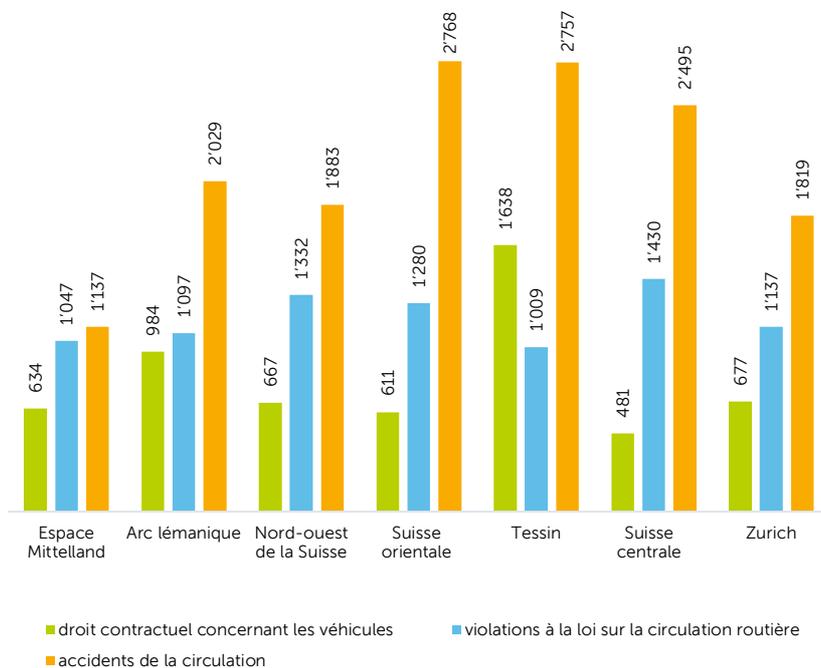
Dans les différentes catégories de litiges, les ménages alémaniques se classent nettement derrière les ménages d'autres langues dans les affaires concernant le véhicule et les accidents de la circulation alors qu'ils sont au même niveau que les ménages italianophones et même légèrement supérieurs aux ménages francophones dans les affaires judiciaires touchant aux violations de règles de la circulation.

# Coûts moyens

Coûts moyens par région (CHF)



Coûts moyens par région et juridiction (CHF)



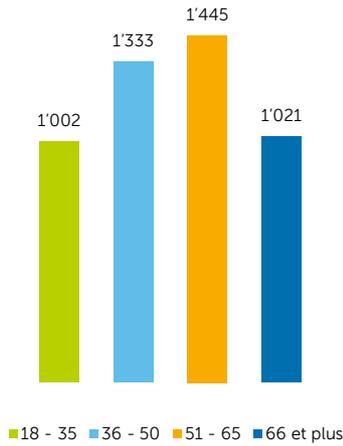
Les coûts moyens des litiges relevant du droit de la circulation sont particulièrement élevés au Tessin et dépassent de près de 50% la moyenne suisse. La Suisse orientale et la Suisse centrale sont également supérieures à la moyenne suisse, soit de 20%, alors que le Nord-ouest de la Suisse, l'Arc lémanique et Zurich se situent presque exactement dans la moyenne. En revanche, ces coûts sont sensiblement plus bas dans l'Espace Mittelland où ils sont inférieurs de 20% à la moyenne helvétique.

L'analyse de détail révèle que les affaires touchant aux accidents de la circulation sont les plus coûteuses dans toutes les régions, mais avec des différences parfois considérables. Les litiges consécutifs à un accident de la circulation coûtent en Suisse centrale presque cinq fois plus cher que ceux

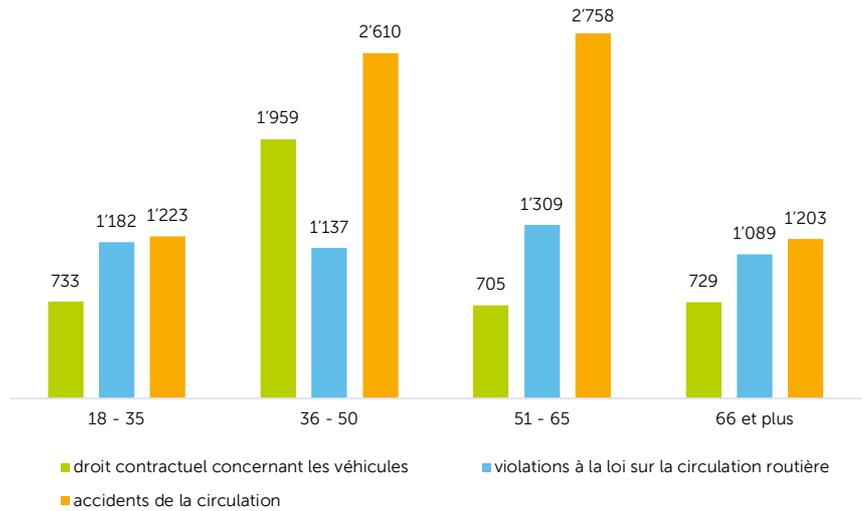
touchant à l'acquisition et la réparation de véhicules (2'500 francs en moyenne contre 500 francs) alors qu'ils sont à peine deux fois plus chers dans l'Espace Mittelland (1'050 francs en moyenne contre 650 francs). Dans la catégorie des litiges provoqués par des accidents de la circulation, la Suisse orientale et le Tessin prennent la tête: une affaire judiciaire de ce type y coûte en moyenne 2'750 francs, soit deux fois et demi de plus que dans l'Espace Mittelland.

La disparité des résultats entre les régions est cependant nettement moins importante concernant les litiges touchant aux violations des règles de la circulation (entre 1'050 et 1'450 francs en moyenne).

## Coûts moyens par groupe d'âge (CHF)



## Coûts moyens par groupe d'âge et juridiction (CHF)

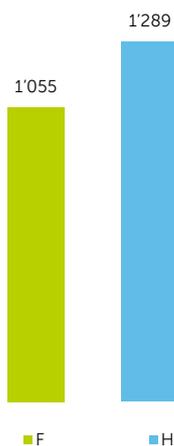


En considérant les différents groupes d'âge, il est frappant de constater que le groupe des plus jeunes et celui des plus âgés provoquent les frais judiciaires les plus faibles alors que les dépenses provoquées par les groupes d'âge intermédiaires sont en moyenne jusqu'à 50% plus élevés.

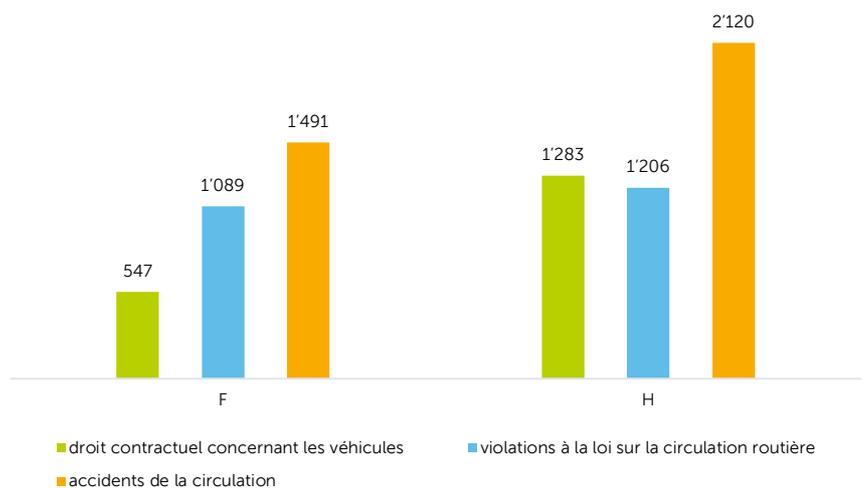
En procédant à une analyse détaillée, on constate que le groupe d'âge des 36 à 50 ans provoque des coûts judiciaires sensiblement plus élevés que la moyenne dans le domaine des contrats de véhicules. Alors que tous les autres groupes

d'âge se situent à une moyenne d'environ 700 francs par cas, les coûts dans cette catégorie d'âge sont presque trois fois plus élevés. S'agissant des affaires d'accidents de la circulation, le groupe d'âge des 51 à 65 ans est sensiblement plus cher (plus que deux fois plus cher) que les groupes des plus jeunes et des plus âgés. Comme pour les coûts moyens en fonction des régions, les frais de justice pour les violations à la loi sur la circulation routière accusent une disparité nettement moins grande (1'100 à 1'300 francs) entre les groupes d'âge.

## Coûts moyens par genre (CHF)



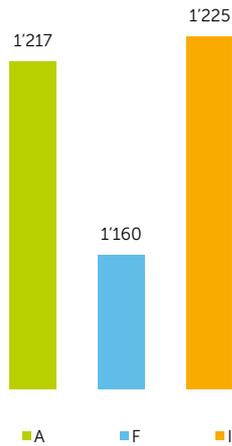
## Coûts moyens par genre et juridiction (CHF)



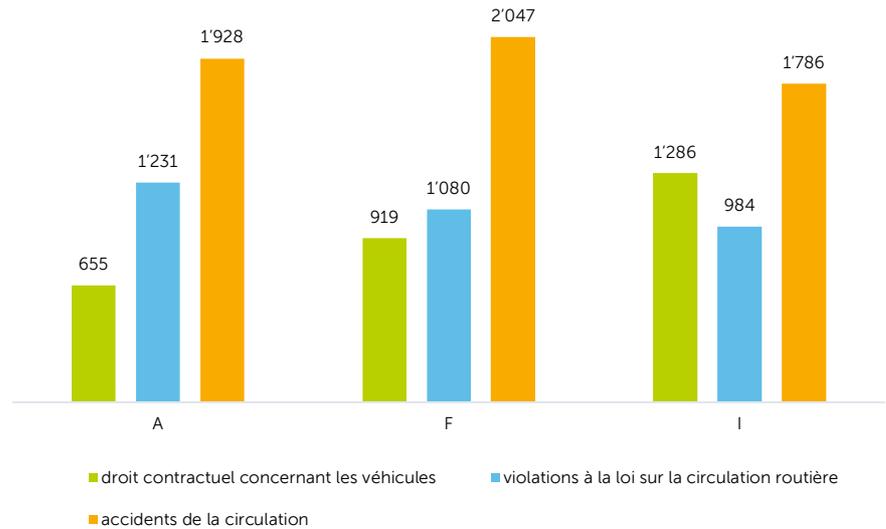
Les litiges provoqués par les hommes sont en moyenne plus de 20% plus chers que ceux déclenchés par les femmes. Dans le droit contractuel concernant les véhicules, les litiges des hommes coûtent plus que le double que ceux des femmes alors qu'ils dépassent d'environ 40% les frais

causés par les femmes dans les affaires touchant aux accidents de la circulation. La différence est en revanche plus faible (+11% pour les hommes) dans le domaine des violations des règles de la circulation.

## Coûts moyens par langue (CHF)



## Coûts moyens par langue et juridiction (CHF)

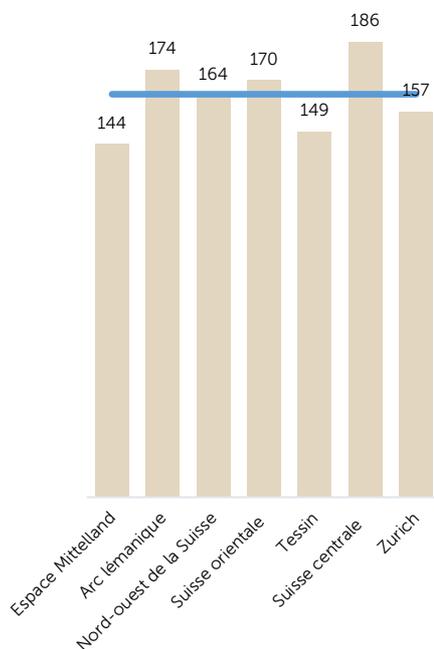


L'analyse des coûts moyens selon la langue nationale appliquée ne révèle dans l'ensemble pas de différence marquante. Ces dépenses varient d'environ 5%.

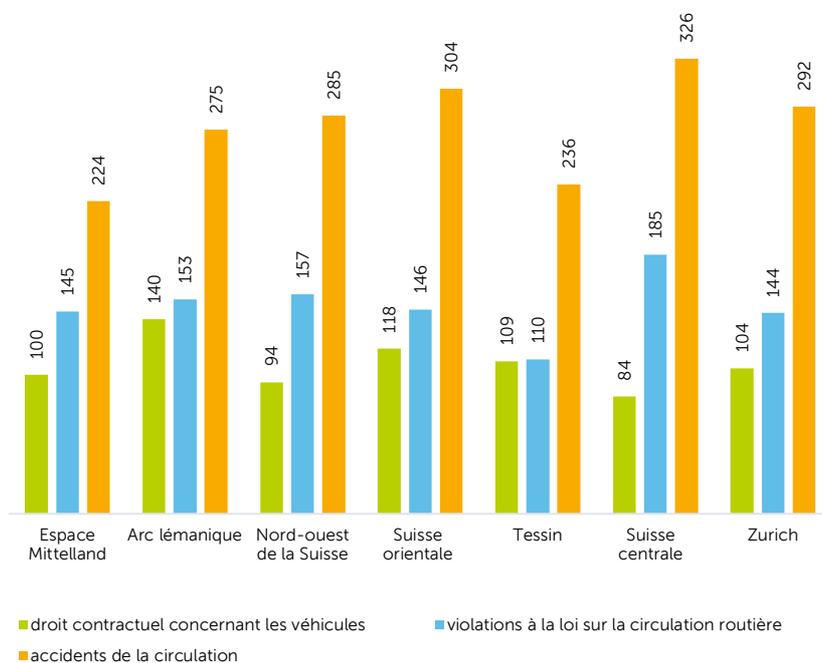
Il est frappant de constater en observant les différentes catégories que les ménages italianophones provoquent par rapport aux ménages germanophones des litiges en moyenne presque deux fois plus chers dans le domaine des contrats de véhicules alors que les affaires consécutives aux accidents de la circulation impliquant des ménages francophones coûtent en moyenne environ 15% de plus que ceux déclenchés par des ménages italianophones. Par contre, les ménages alémaniques prennent la première place au classement concernant les violations à la loi sur la circulation routière: leur coûts sont de 15% et de 25% plus élevés que ceux des ménages francophones et italianophones (dans le même ordre).

# Durée moyenne

Durée moyenne par région (en jours)



Durée moyenne par région et juridiction (en jours)

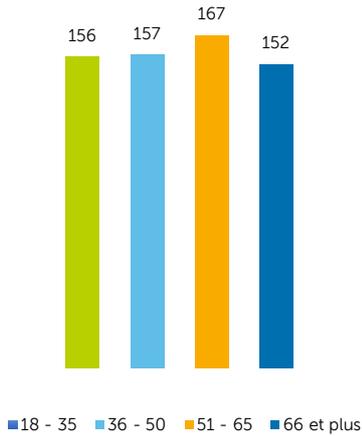


C'est en Suisse centrale que le traitement des cas judiciaires dure le plus longtemps: 186 jours en moyenne, soit environ 30% de plus que dans l'Espace Mittelland.

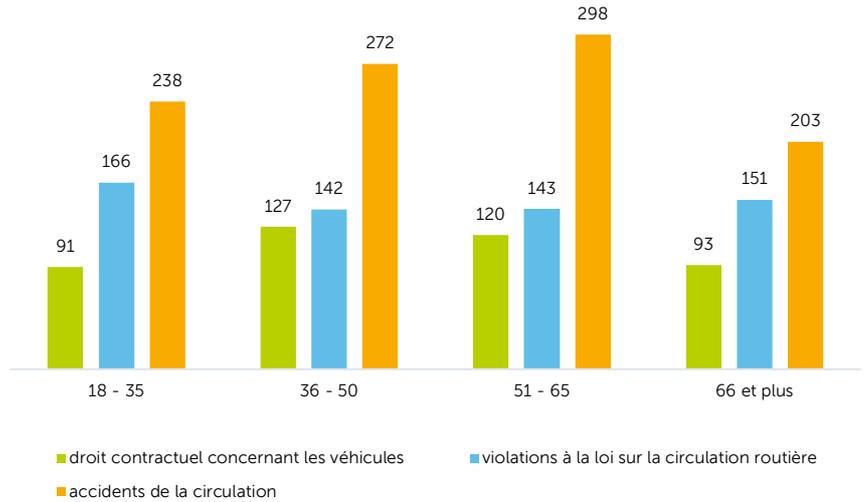
On ne sera guère surpris d'apprendre que les procédures judiciaires durent le plus longtemps dans les cas d'accidents de la circulation: en moyenne 326 jours, donc presque une année, en Suisse centrale, soit environ la moitié de plus que dans l'Espace Mittelland où la durée moyenne de ces affaires est de 224 jours. Il est intéressant de constater que la

Suisse centrale se classe aussi première dans les litiges concernant des violations à la loi sur la circulation routière alors que cette région affiche les durées de procédure les plus courtes pour les affaires touchant à l'acquisition et la réparation de véhicules.

### Durée moyenne par groupe d'âge (en jours)



### Durée moyenne par groupe d'âge et juridiction (en jours)



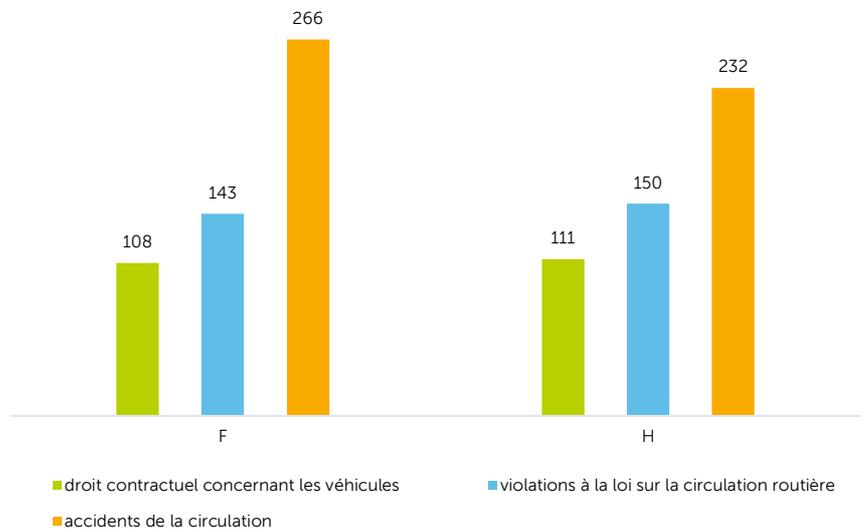
Il n'y a guère de disparités marquées, les différents groupes d'âge affichent des déviations moyennes de moins de 5%.

En revanche, on constate que les litiges consécutifs à des accidents de la circulation durent presque la moitié plus longtemps dans le groupe d'âge de 51 à 65 ans que dans celui des plus âgés (66 ans et plus).

### Durée moyenne par genre (en jours)



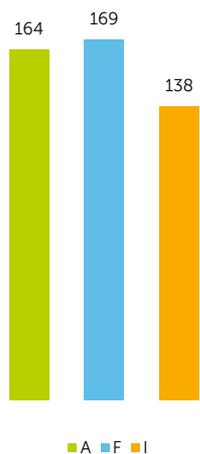
### Durée moyenne par genre et juridiction (en jours)



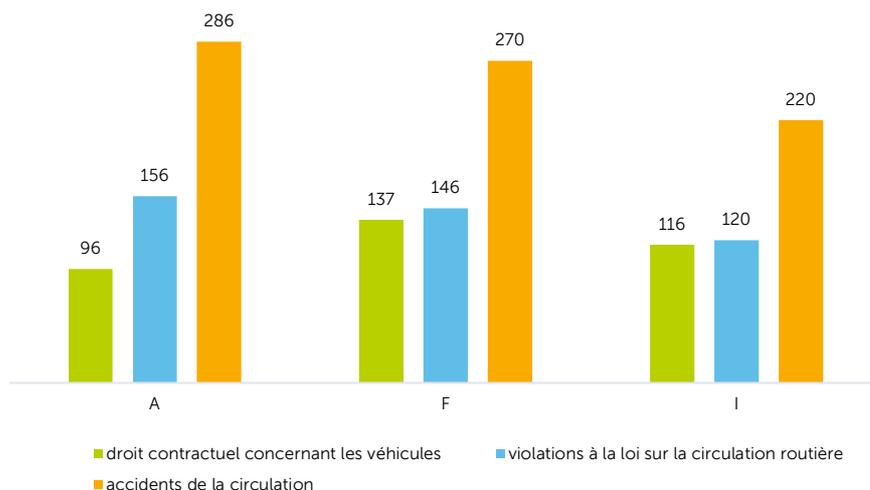
Si les litiges des hommes sont en moyenne plus cher, les procédures judiciaires impliquant des femmes durent en moyenne plus longtemps (environ 10%).

L'analyse de détail révèle peu de différence concernant les litiges touchant au véhicule et aux violations à la loi sur la circulation routière alors que les litiges suivant des accidents de la circulation durent en moyenne un mois de plus (15% en chiffre relatif) chez les femmes.

## Durée moyenne par langue (en jours)



## Durée moyenne par langue et juridiction (en jours)



La différence de durée des procédures judiciaires est faible entre les ménages alémaniques et francophones alors que les litiges des ménages italianophones durent en moyenne 20% plus longtemps que ceux des autres.

La différence de durée est la plus nette dans la catégorie des accidents de la circulation: elle est de 30% entre les ménages italianophones et les ménages germanophones.