



Communiqué de presse

Vernier/Ostermundigen, le 24 septembre 2025

Les litiges les plus fréquents concernent le logement

Le dernier baromètre TCS des litiges montre que le nombre de litiges a diminué en 2024 par rapport à 2019. Toutefois, dans le domaine de la location ou de la propriété immobilière, les litiges juridiques impliquant l'assurance protection juridique du TCS restent fréquents. Parmi les régions étudiées, la plupart des cas proviennent de la région lémanique.

La population suisse est moins encline aux litiges qu'il y a cinq ans. C'est ce que montre une analyse approfondie de l'assurance protection juridique du TCS. Près de 1,1 million de polices datant de 2024 ont été examinées pour le baromètre TCS des litiges. Au total, 17,7 % des personnes assurées ont été impliquées dans un litige qui a entraîné une déclaration de sinistre. Cela représente un recul de 8 % par rapport au baromètre TCS des litiges de 2019.

Davantage de litiges liés à la consommation et à Internet

La plupart des litiges concernent le logement (location et propriété). Ces litiges représentent près d'un tiers de l'ensemble des cas. Suivent les litiges dans le domaine de la consommation et de l'Internet, qui ont même connu une légère augmentation, à l'inverse de la tendance générale. Le domaine de la santé et des assurances arrive en troisième position.

Si l'on examine les régions, on constate que la région lémanique est particulièrement encline aux litiges juridiques. Par rapport à 2019, il y a même eu une légère augmentation, contrairement aux baisses parfois significatives dans les six autres régions. C'est en Suisse centrale qu'il y a eu le moins de litiges.

Les femmes engagent plus de procédures de litiges que les hommes

L'évaluation du TCS montre que les femmes déclenchent un peu plus de litiges que les hommes. Dans les domaines de la consommation et d'Internet, de la santé et des assurances ainsi que de la mobilité, les hommes sont toutefois majoritaires. Les litiges peuvent coûter cher, surtout si l'on ne dispose pas d'une assurance protection juridique. Les affaires liées au travail sont les plus onéreuses, générant souvent des coûts à cinq chiffres. Le cas le plus coûteux de cette catégorie s'est élevé à près de 73 000 francs. Le litige le plus onéreux, toutefois, provient du domaine de la santé et des assurances et a atteint 305 000 francs. Le fait que ces affaires entraînent souvent des coûts élevés est probablement lié à leur durée : en moyenne, il faut 315 jours pour clore un litige dans le domaine de la santé et des assurances.

Les jeunes apprécient les renseignements juridiques fournis par [lex4you.ch](https://www.lex4you.ch)

En plus des litiges traités, le TCS fournit également de nombreuses informations juridiques via la plateforme [lex4you.ch](https://www.lex4you.ch). Cette prestation est particulièrement demandée par les jeunes. Les renseignements sont facilement accessibles et ont un caractère préventif. Comme pour les litiges juridiques, le domaine du logement est le plus représenté.

Informations relatives à l'enquête

Les évaluations se basent sur le portefeuille de clients et clientes de l'assurance TCS Protection juridique dans les domaines de la protection juridique circulation, de la protection juridique privée, de la protection juridique immeuble, du Livret Protection Internet et du Livret ETI, avec un total d'environ 1,1 million de polices. Elles se rapportent à des litiges ouverts (en ce qui concerne la fréquence) ou clôturés (en ce qui concerne les coûts et la durée) en 2024.

Contact

Laurent Pignot, porte-parole du TCS
Tél. 058 827 27 16 | 076 553 82 39 | laurent.pignot@tcs.ch
www.presetcs.ch, www.flickr.com



Touring Club Suisse – toujours à mes côtés.

Depuis sa fondation en 1896 à Genève, le Touring Club Suisse est au service de la population suisse. Il est synonyme de sécurité, durabilité et liberté de choix en matière de mobilité personnelle et il est actif tant au niveau politique que social. À travers plus de 2000 collaborateurs et 23 Sections régionales, le plus grand club de la mobilité de Suisse propose à plus de 1,6 millions de membres un large éventail de prestations et services liés à la mobilité, l'assistance, la santé et les activités de loisirs. Une prestation d'assistance est fournie toutes les 70 secondes. Chaque année, 200 patrouilleurs accomplissent quelques 361'000 interventions de dépannage sur les routes suisses et permettent de reprendre la route immédiatement dans plus de 80 % des cas. La centrale d'assistance ETI effectue en moyenne 63'000 interventions, dont près de 3500 évaluations médicales et 1300 rapatriements par an. TCS Ambulance est le plus grand acteur privé dans le secteur des secours d'urgence et du transport sanitaire en Suisse avec 22 bases logistiques et environ 45'000 interventions par année. Les centres de protection juridique traitent 52'000 affaires juridiques et fournissent près de 10'000 renseignements juridiques. Depuis 1908, le TCS s'engage pour la sécurité routière en Suisse en développant des outils pédagogiques, des campagnes de sensibilisation et de prévention, en testant les infrastructures de mobilité et en conseillant les autorités. Le TCS distribue chaque année près de 115'000 baudriers et 90'000 gilets aux enfants, afin que la mobilité des plus petits soit sécurisée. Les centres de conduite forment 42'000 participants par an, toutes catégories de véhicules confondues. Avec 32 campings et environ 900'000 de nuitées touristiques, le TCS est le leader du camping en Suisse. L'Académie de la mobilité du TCS étudie et projette les transformations dans le secteur des transports, comme la mobilité verticale par drone ou la mobilité partagée, par exemple avec le projet «carvelo» qui compte 400 vélos-cargo électriques et 40'000 utilisateurs. Le TCS est cosignataire de la feuille de route mobilité électrique 2025.