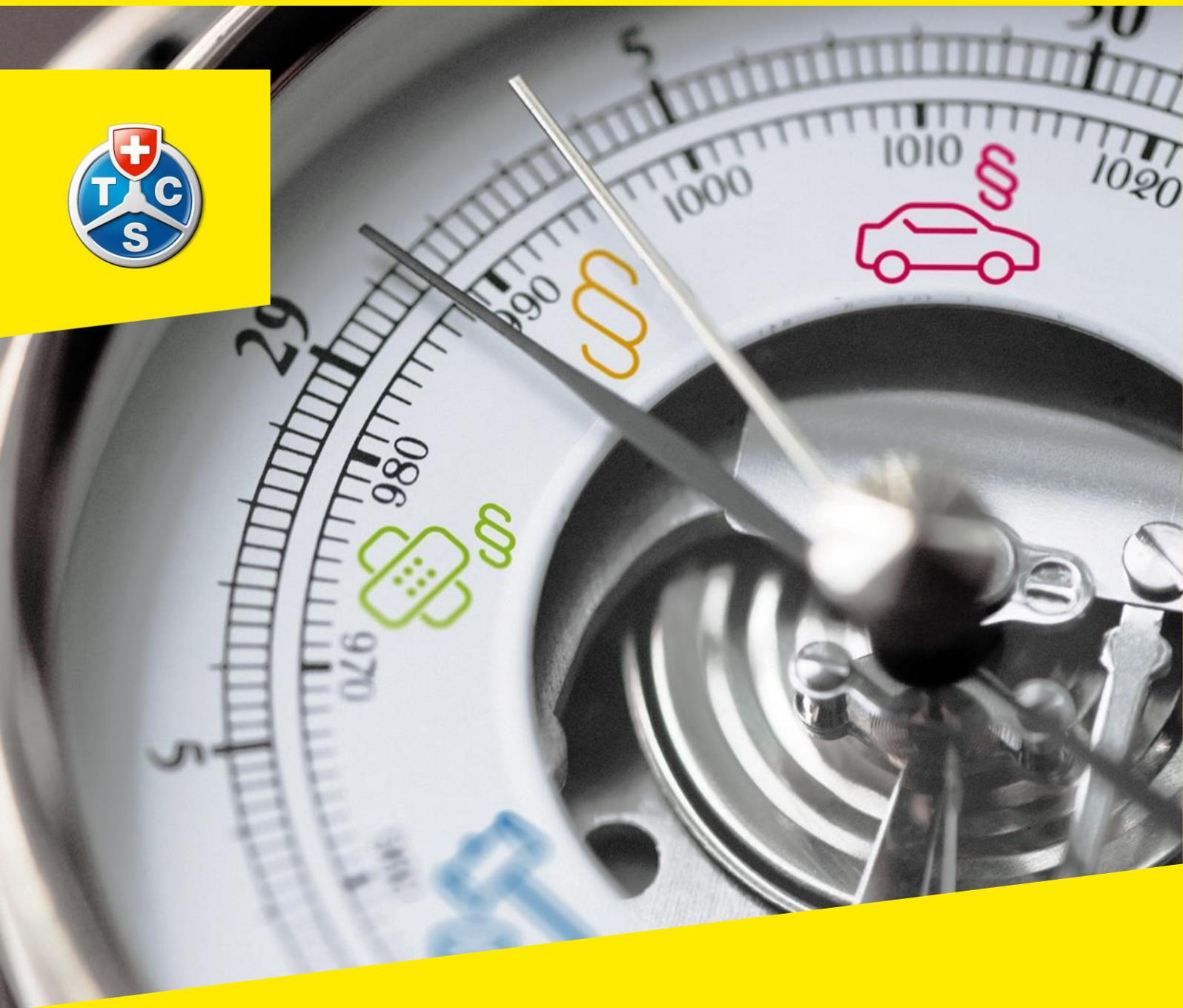


Baromètre TCS des litiges 2020

Comportement de litiges en Suisse en matière de mobilité, travail / consommation / loyers et propriété immobilière



Index

Introduction	3
Litiges en général	4 - 6
Litiges concernant la mobilité	7 - 10
Litiges concernant le travail, la consommation et les loyers	11 - 14
Litiges concernant la propriété immobilière	15 - 17

Introduction

Généralités

Les litiges juridiques liés aux événements majeurs ont été exclus des données, afin que leur grand nombre n'influence pas les résultats du baromètre.

Les régions et agglomérations utilisées dans la présente analyse correspondent aux définitions de l'Office fédéral de la statistique des sept grandes régions et des cinq plus grandes agglomérations de Suisse (<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/themes-transversaux/analyses-spatiales/niveaux-geographiques/regions-analyse.html>).

Données 2019

Les évaluations sont basées sur notre portefeuille de clients dans les domaines suivants:

- Protection juridique circulation, avec environ 256'000 polices;
- Protection juridique privée, avec environ 152'000 polices;
- Protection juridique immobilière, avec environ 28'000 polices.

Elles font référence aux cas juridiques qui ont été ouverts (en ce qui concerne la fréquence), respectivement clos (en ce qui concerne les coûts et la durée) en 2019.

L'analyse par région et par agglomération a été basée sur l'ensemble du portefeuille de clients (familles et particuliers).

L'analyse par âge et par genre a été basée sur le portefeuille des particuliers pour la protection juridique circulation (environ 84'000 polices) et la protection juridique privée (environ 47'000 polices) ainsi que sur l'ensemble du portefeuille de clients en ce qui concerne la protection juridique immobilière (environ 28'000 polices).

Données 2020

Les évaluations sont basées sur notre portefeuille de clients dans les domaines suivants:

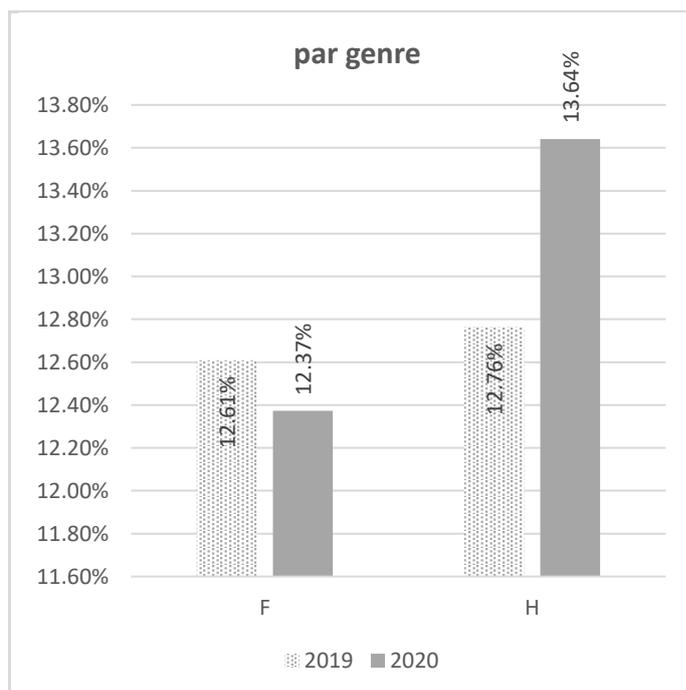
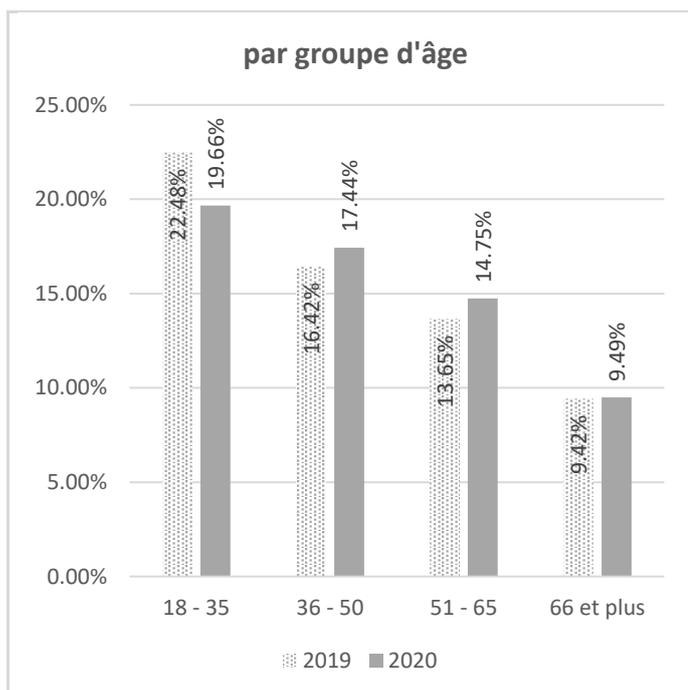
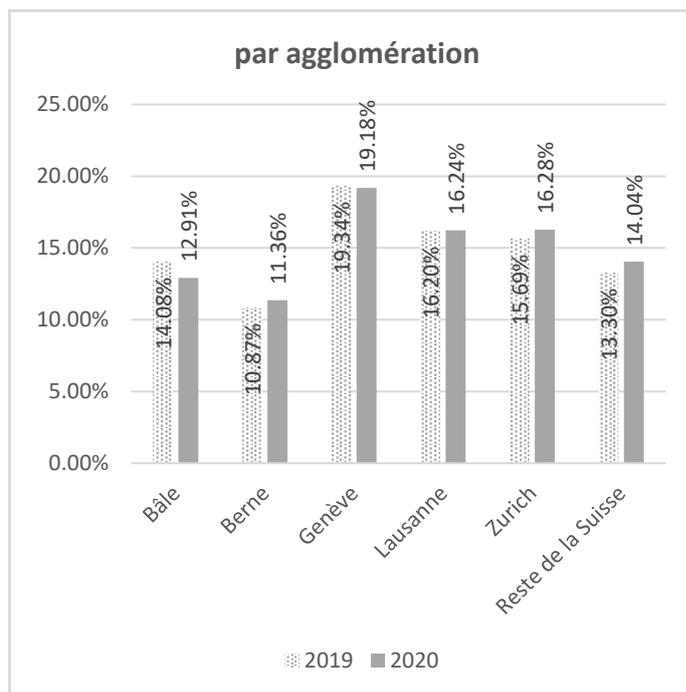
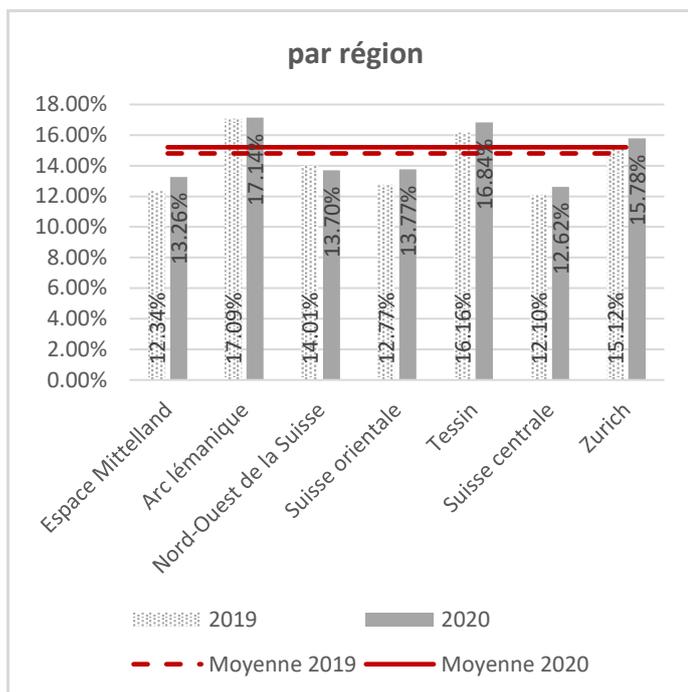
- Protection juridique circulation, avec environ 255'000 polices;
- Protection juridique privée, avec environ 151'000 polices;
- Protection juridique immobilière, avec environ 30'000 polices.

Elles font référence aux cas juridiques qui ont été ouverts (en ce qui concerne la fréquence), respectivement clos (en ce qui concerne les coûts et la durée) en 2020.

L'analyse par région et par agglomération a été basée sur l'ensemble du portefeuille de clients (familles et particuliers).

L'analyse par âge et par genre a été basée sur le portefeuille des particuliers pour la protection juridique circulation (environ 88'000 polices) et la protection juridique privée (environ 47'000 polices) ainsi que sur l'ensemble du portefeuille de clients en ce qui concerne la protection juridique immobilière (environ 30'000 polices).

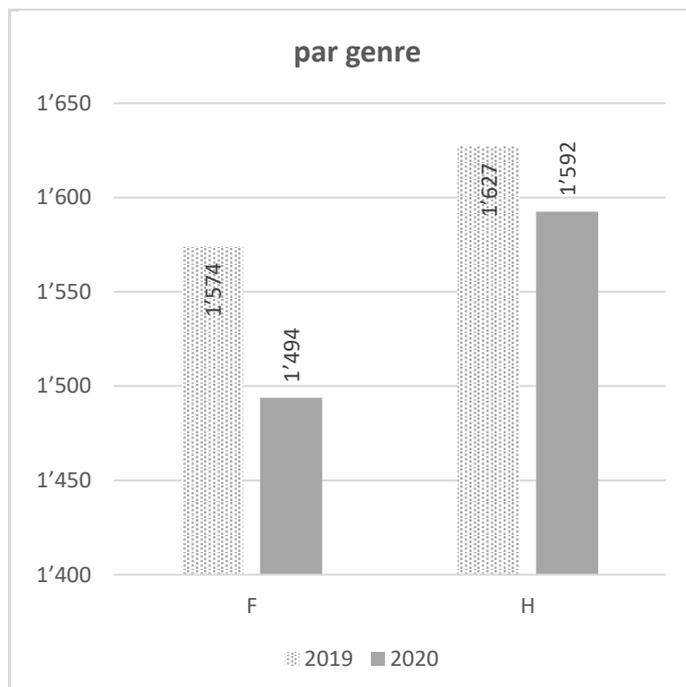
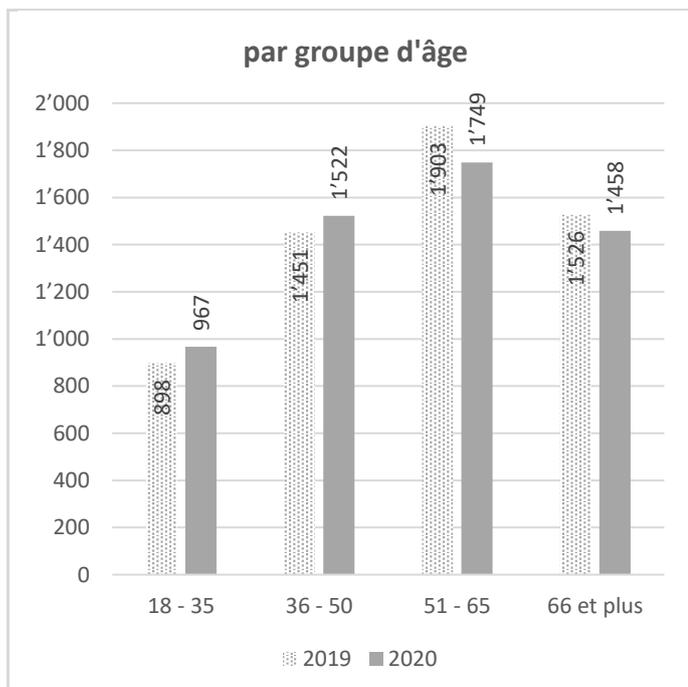
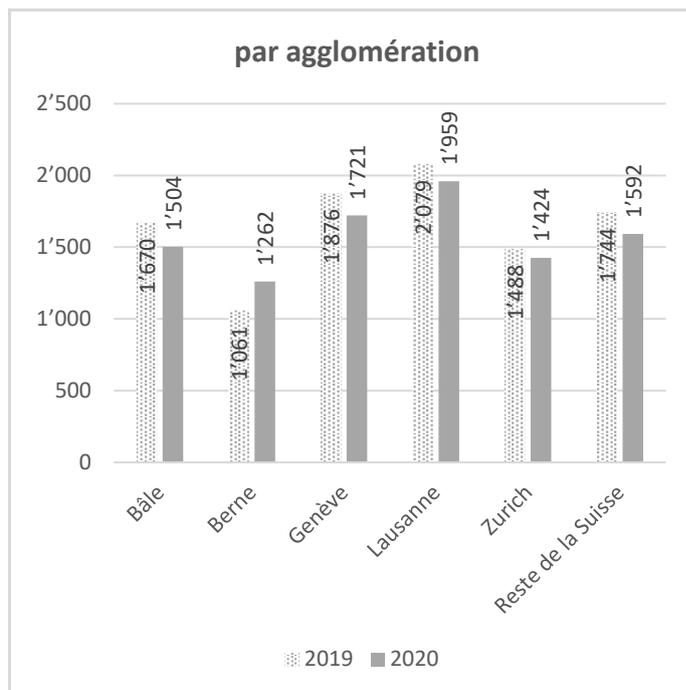
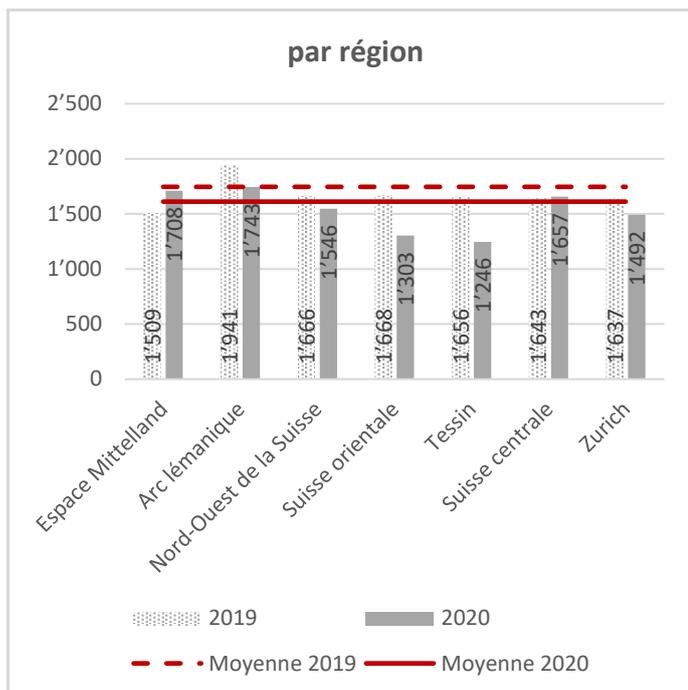
Fréquence en %



Comparé à 2019, la fréquence des litiges a globalement augmenté d'à peine 3%. L'Arc lémanique, où la fréquence des litiges reste pratiquement inchangée par rapport à l'année dernière, reste leader. Le Tessin conserve la deuxième place, même s'il s'est sensiblement rapproché du sommet. La situation reste également inchangée en queue de classement, où la Suisse Centrale reste la région dans laquelle le taux de litiges est le plus bas. On constate peu de changements dans les agglomérations : on enregistre toujours nettement plus de litiges à Genève qu'à Berne, même si leur nombre a légèrement baissé par rapport à l'année précédente. L'an dernier à Genève, un ménage sur cinq était impliqué dans un litige alors

que le taux n'était que d'un sur neuf à Berne. Si l'on observe par groupe d'âge, on constate que l'adage « plus jeune, plus querelleur » reste valable. On constate cependant que les chiffres des deux groupes d'âge 18-35 ans et 36-50 ans se sont beaucoup rapprochés, les premiers ayant baissé tandis que les seconds ont augmenté. Et tandis qu'en 2019 hommes et femmes semblaient impliqués de façon égale, les valeurs se sont écartées : en 2020, les hommes ont été 10% plus nombreux à être impliqués dans un litige que les femmes.

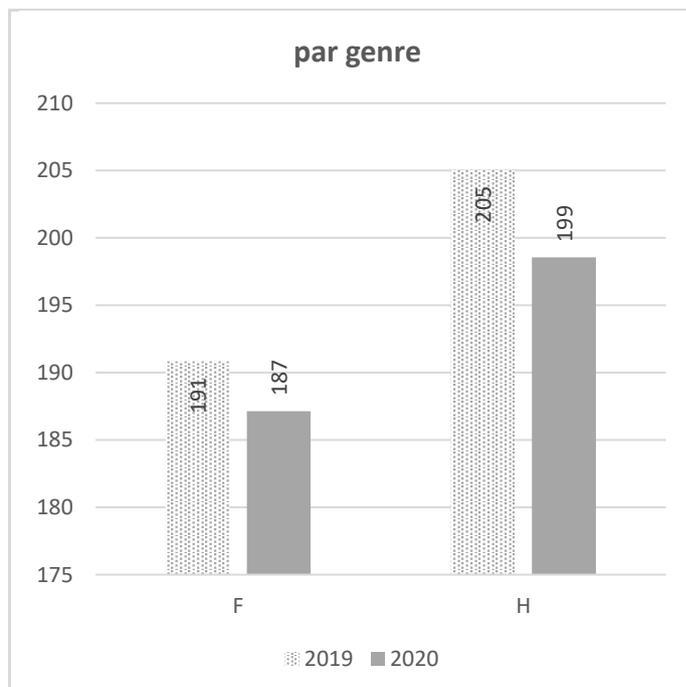
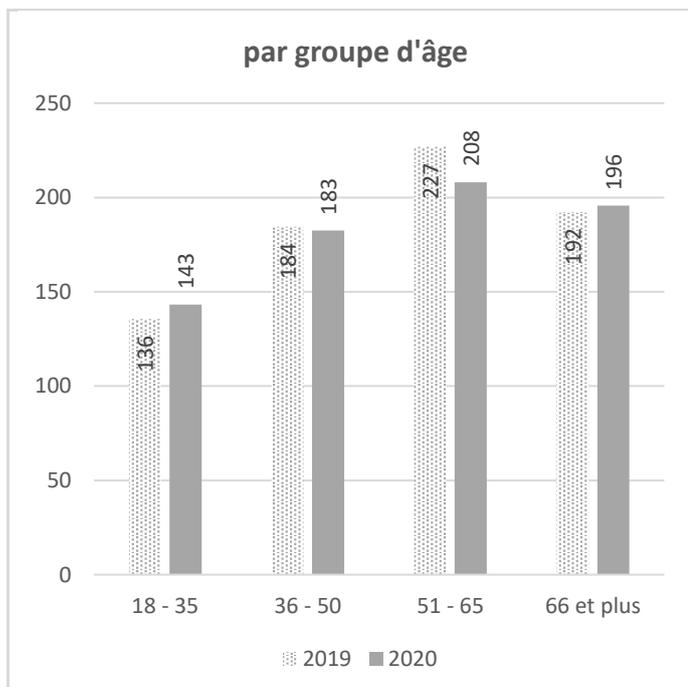
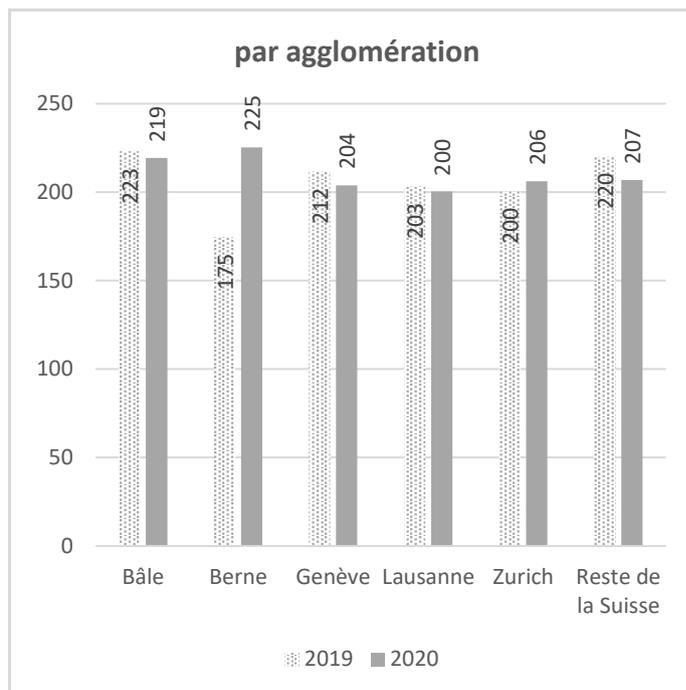
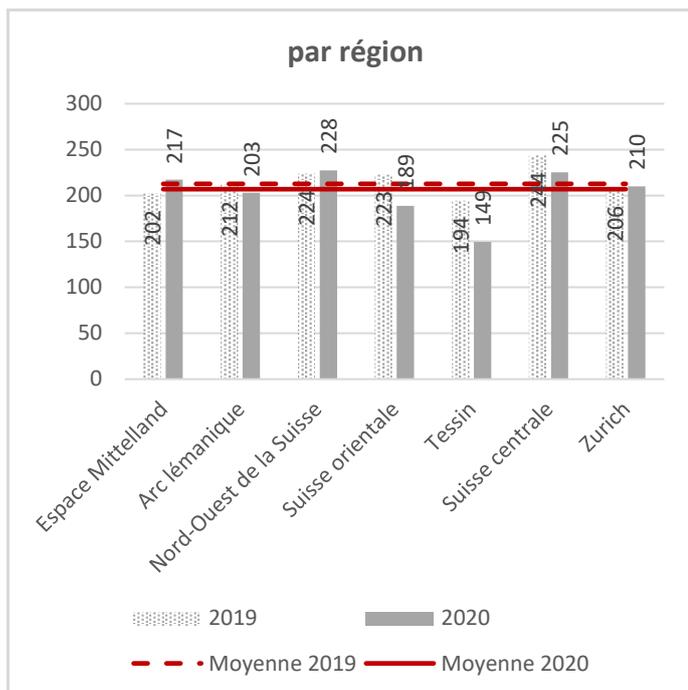
Coûts moyens (en CHF)



Au niveau des coûts moyens, on enregistre une réduction significative de près de 8%. L'Arc lémanique reste de loin la région où ils sont le plus élevés, tandis que le Tessin succède à l'Espace Mittelland au titre de région la moins coûteuse. En moyenne, les litiges ont été près de 30% plus coûteux dans l'Arc lémanique qu'au Tessin. Peu de changement au niveau des agglomérations. L'ordre reste le même que l'an dernier, même si les valeurs se sont rapprochées. Si, en 2019, un litige coûtait presque deux fois plus cher à Lausanne qu'à Berne, cet écart n'était plus que de 55% l'an passé.

Aucun changement non plus dans l'ordre de classement par groupes d'âges si ce n'est, là aussi, une convergence, avant tout dans les deux groupes les plus coûteux : les 51-65 ans et les 25-35 ans. Alors qu'elle atteignait 30% en 2019, la différence n'était plus que de 15% en 2020. Peu de variation encore en cas de comparaison par sexe. Pour les femmes comme pour les hommes, les litiges ont été légèrement moins coûteux l'année dernière. Et, en moyenne, les femmes ont coûté une peu moins de 7% de moins que les hommes.

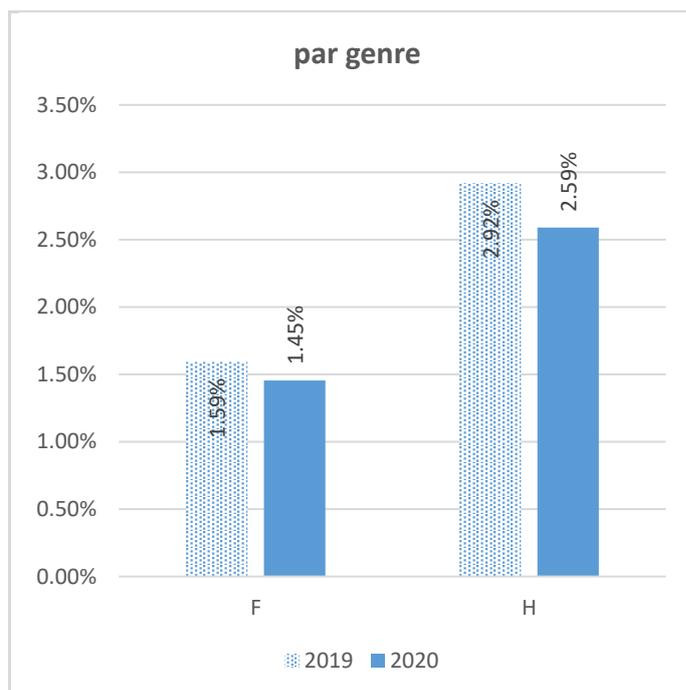
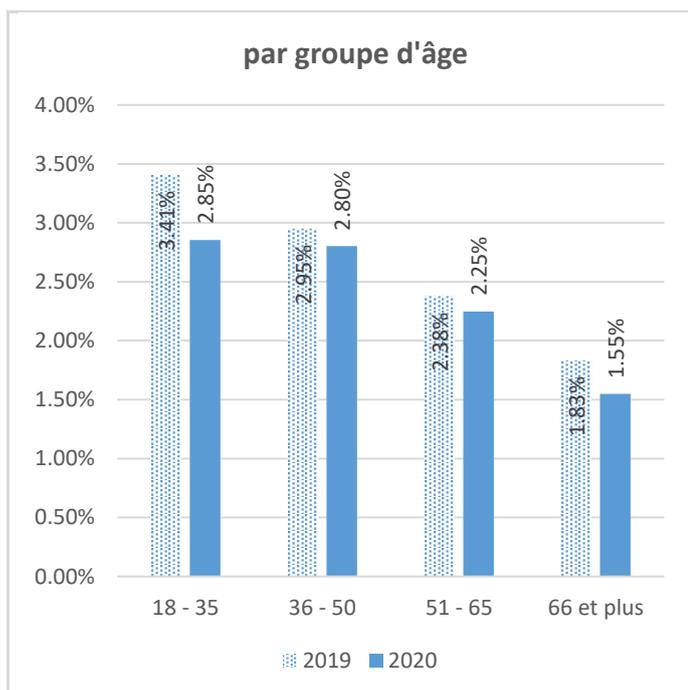
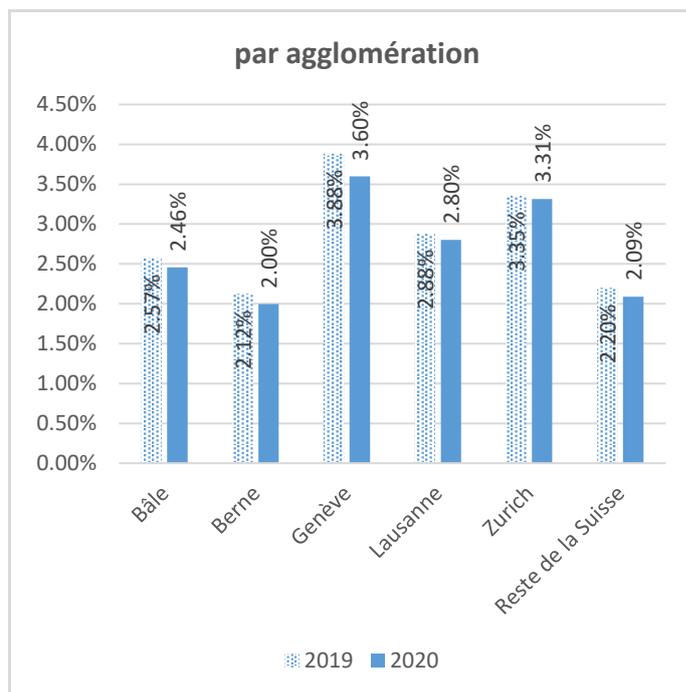
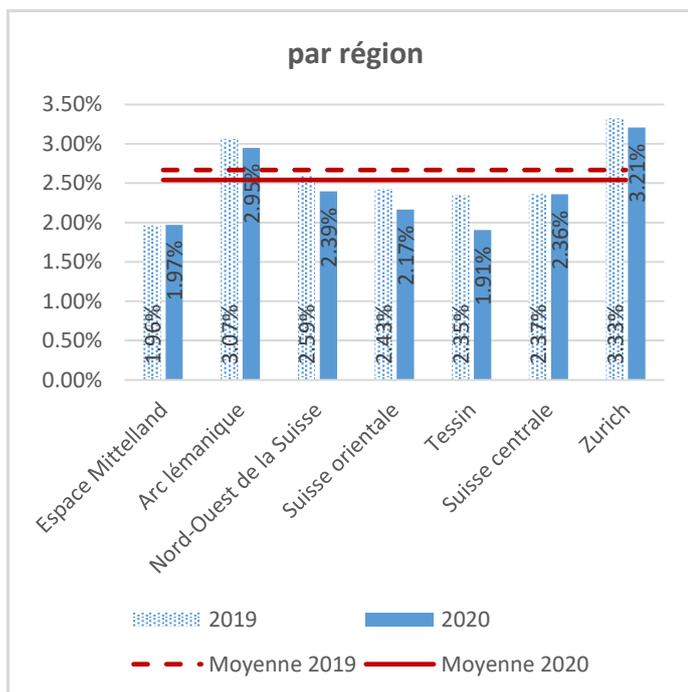
Durée moyenne (en jours)



La durée moyenne des litiges a très peu changé pour la Suisse : elle est passée de 213 jours en 2019 à 207 jours une année plus tard. En tête du classement 2019, la Suisse centrale a été détrônée par le Nord-Ouest de la Suisse, même si l'écart entre les deux régions n'est que de 1%. Le Tessin, quant à lui, reste toujours la région où les litiges se règlent le plus rapidement. Et ce chiffre a même baissé de façon significative d'environ 25%. Si on compare, on constate qu'en Suisse Centrale, la durée y est supérieure de près de 50% par

rapport au Tessin. Du côté des agglomérations, on observe un nivellement net, moins de 10% séparent désormais les deux extrêmes. A contrario, on constate une évolution importante au niveau du nouveau leader Berne, où la valeur enregistrée en 2020 est presque 30% plus élevée que celle de 2019. En termes de groupes d'âges, l'ordre n'a pas changé et on observe, là encore, un nivellement. Comme l'an dernier, les litiges de la jeune génération (18-35 ans) durent nettement moins longtemps que ceux des autres générations.

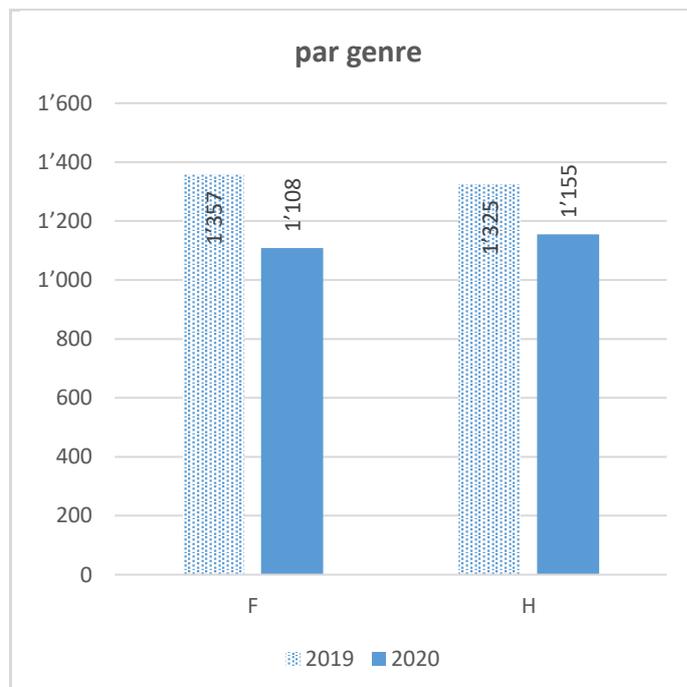
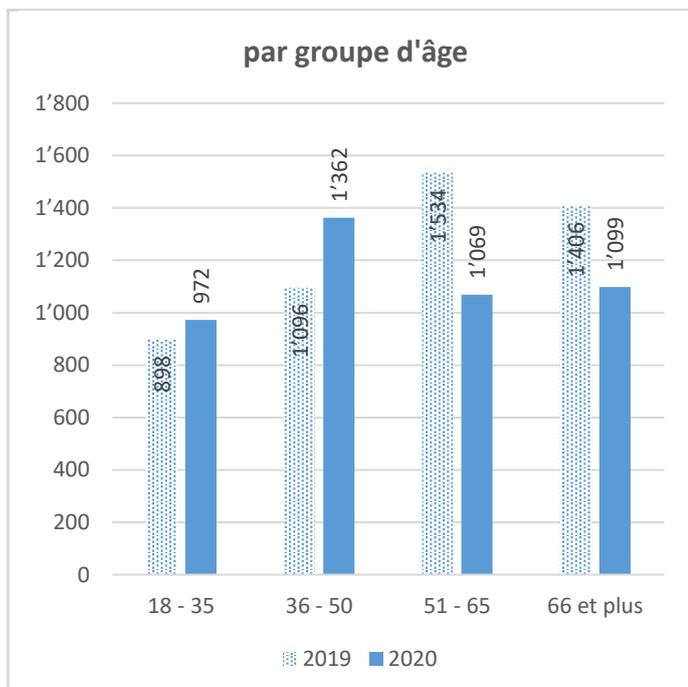
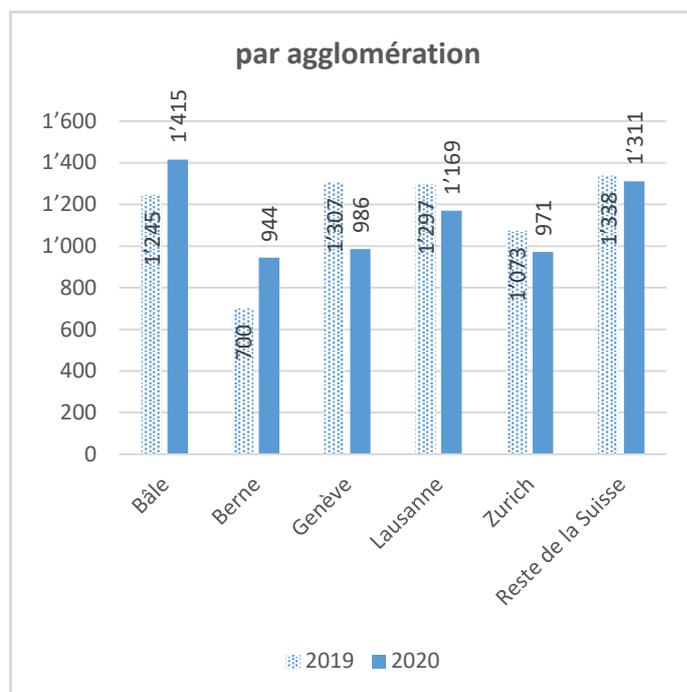
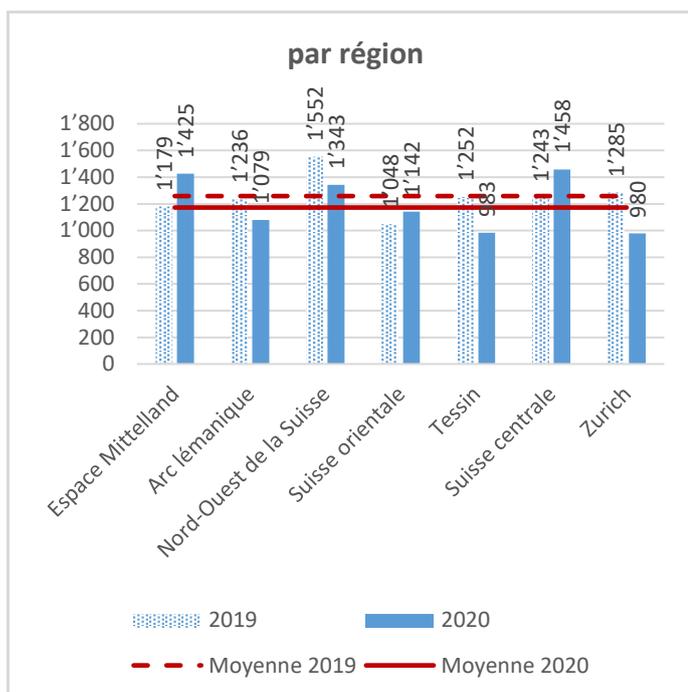
Fréquence en %



Par rapport à l'année précédente, la fréquence des litiges concernant la mobilité a globalement diminué de 5%. Les régions de Zurich et de l'Arc lémanique restent au sommet. Détrônant l'Espace Mittelland, c'est désormais le Tessin qui devient la région où l'on enregistre le moins de litiges. Peu de modifications du côté des agglomérations où la fréquence a légèrement diminué partout. Genève précède toujours Zurich en tête, alors que c'est toujours l'agglomération de Berne qui ferme le classement. La fréquence y est même légèrement plus basse que celle du reste de la Suisse, les

cinq autres agglomérations exclues. Par groupes d'âges, l'adage « plus jeune, plus querelleur » est là encore valable, même si les chiffres de la tranche 18-35 ans ont sensiblement baissé, dépassant à peine ceux de 36-50 ans. L'écart reste très marqué avec les 66 ans et plus, puisque ces derniers sont impliqués dans près de deux fois moins de litiges liés à la mobilité que les 18-50 ans. En termes de genre, la différence entre hommes et femmes saute toujours autant aux yeux, le rapport entre les deux étant d'environ 9 à 5.

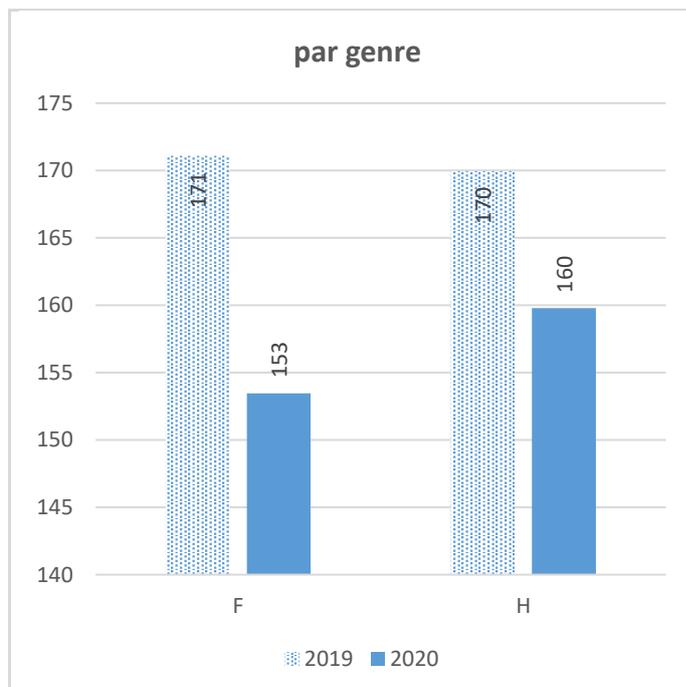
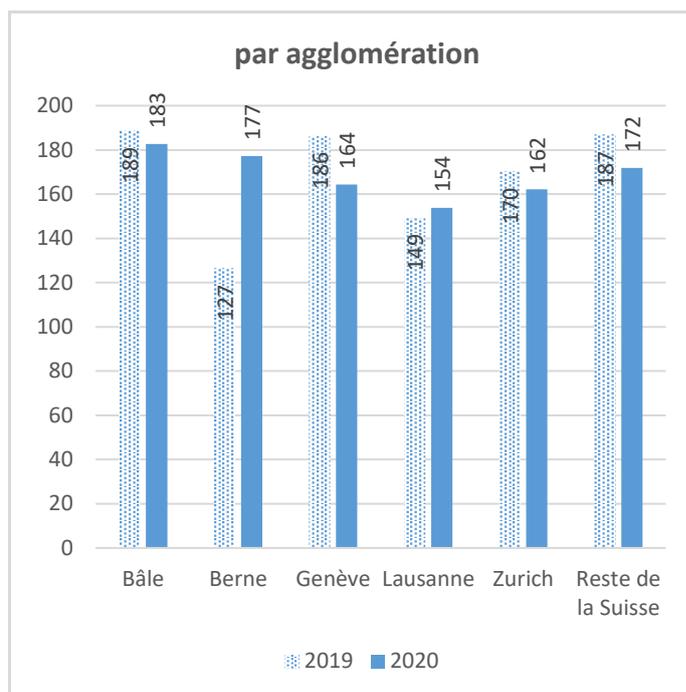
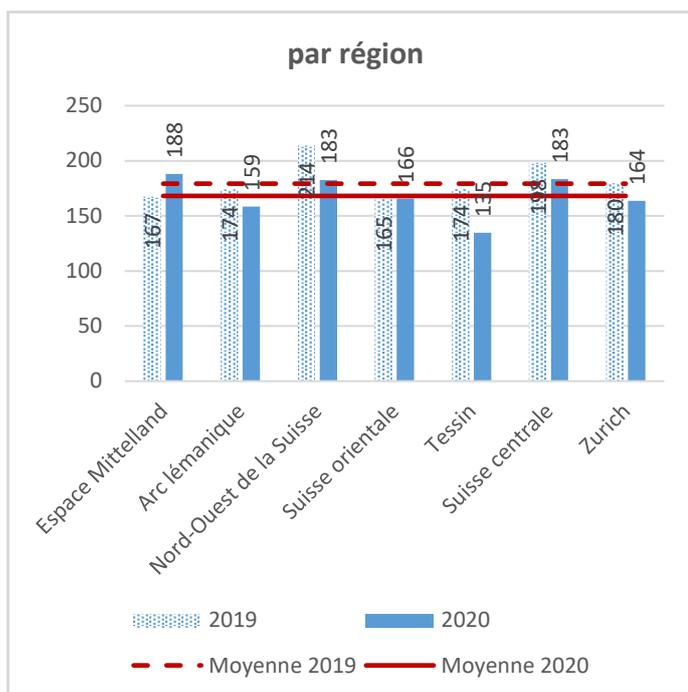
Coûts moyens (en CHF)



Du côté du coût moyen des litiges liés à la mobilité, on a également constaté un recul l'an dernier, de près de 7% au total. Au niveau des régions en revanche, on constate quelques fluctuations. Des baisses significatives ont été enregistrées en partie dans le Nord-ouest de la Suisse, l'Arc lémanique, le Tessin et Zurich, tandis que les valeurs sont en partie fortement remontées dans les autres régions. C'est désormais la Suisse centrale qui arrive en tête, suivie de près par l'Espace Mittelland. L'an dernier, c'est la région de Zurich qui se trouvait en queue de classement. En termes d'agglomérations, Berne reste la moins chère et c'est Bâle, où les litiges ont

été presque 50% plus chers, qui passe en tête. En ce qui concerne les tranches d'âge, les 36-50 ans ont dépassé à la fois les 51-65 ans et les 66 ans et plus. Alors qu'on a enregistré une baisse significative des coûts pouvant atteindre -30% chez ces derniers, l'augmentation a atteint presque 25% chez les 36-50 ans. Alors que, l'année précédente, les femmes coûtaient légèrement plus cher, la tendance s'est inversée. Mais les différences sont comprises dans une fourchette basse de pourcentages à un chiffre et sont donc peu significatives.

Durée moyenne (en jours)

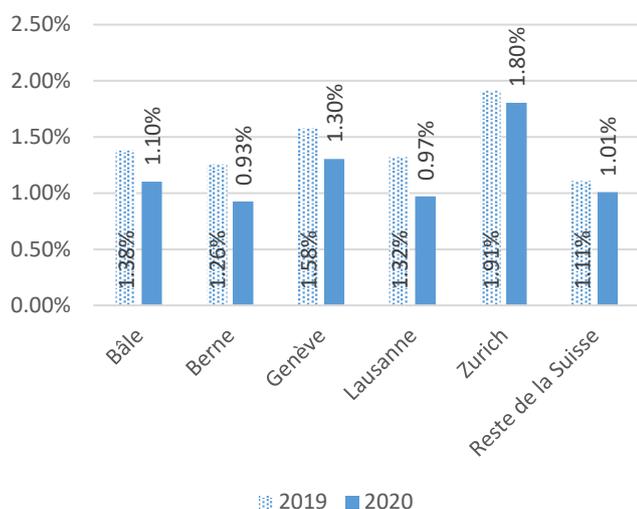


On constate un léger recul, de l'ordre de 6% dans la durée moyenne des litiges. Au classement par région, c'est désormais dans L'Espace Mittelland que les litiges durent le plus longtemps, avec une augmentation de 13%. On constate en revanche une réduction significative, pouvant atteindre 17%, chez les anciens leaders qu'étaient le Nord-Ouest de la Suisse et la Suisse centrale qui se retrouvent en seconde et troisième position. C'est au Tessin qu'on a enregistré la baisse la plus nette (-22%) et où la durée des litiges est désormais la plus courte. Comparé au Tessin, la durée

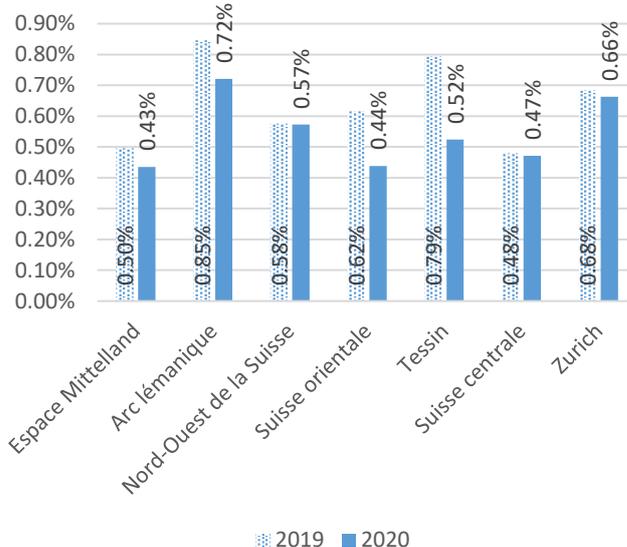
des litiges était près de 40% plus longue dans l'Espace Mittelland. Côté agglomérations, Berne a gagné beaucoup de terrain. Alors qu'en 2019 on y enregistrerait les litiges de loin les plus courts, il n'y a guère qu'à Bâle que les litiges dureraient plus longtemps l'an dernier. Si l'on observe cela par tranches d'âges, on constate une évolution similaire à celles des coûts : les 36-50 ans ont dépassé les deux groupes 51-65 ans et 66 ans et plus. Enfin, la durée moyenne des litiges a baissé tant chez les femmes que chez les hommes et de façon un peu plus significative chez les femmes.

Faits saillants sélectionnés

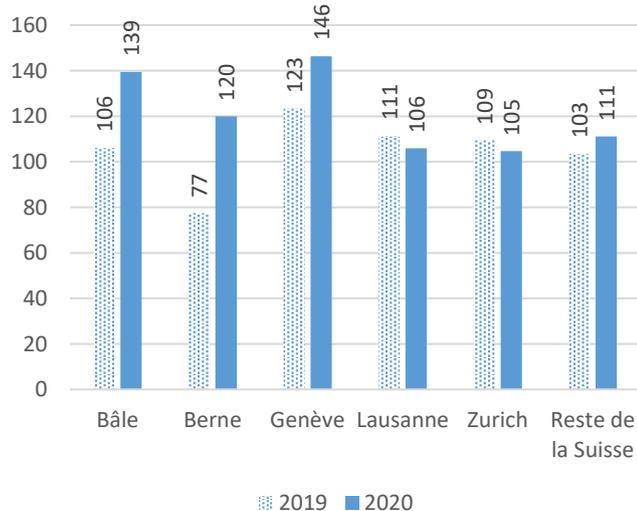
violations à la loi sur la circulation routière - fréquence par agglomération



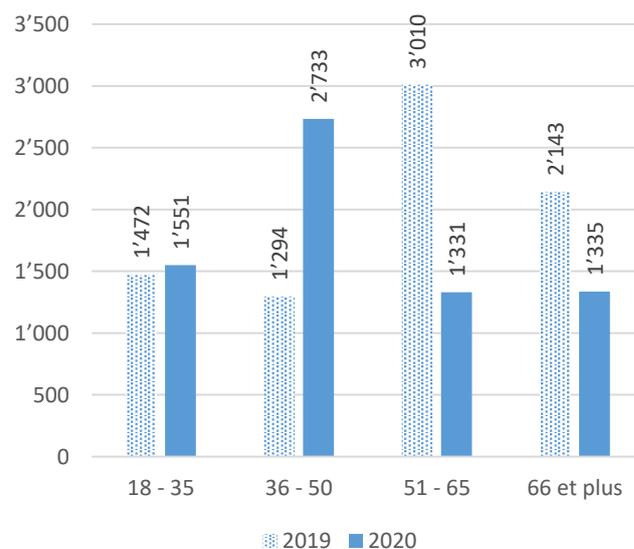
accident de la circulation - fréquence par région



droit contractuel concernant les véhicules - durée moyenne par région



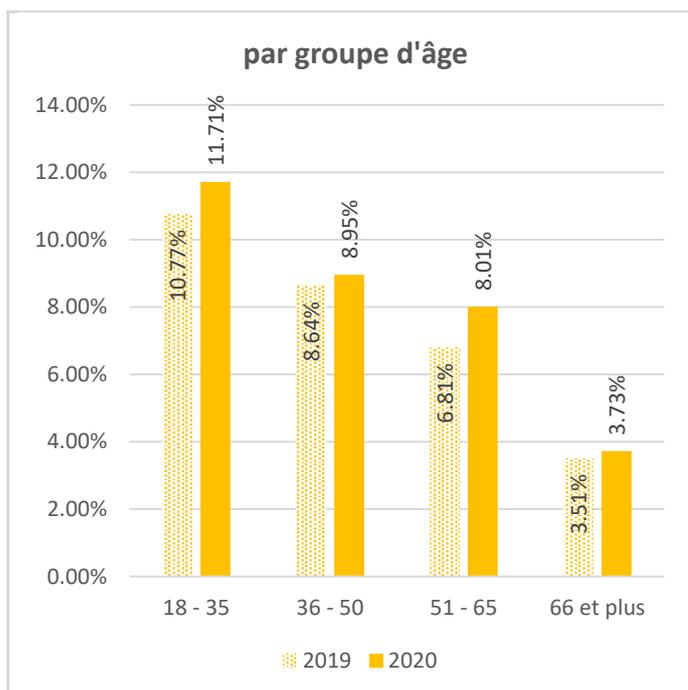
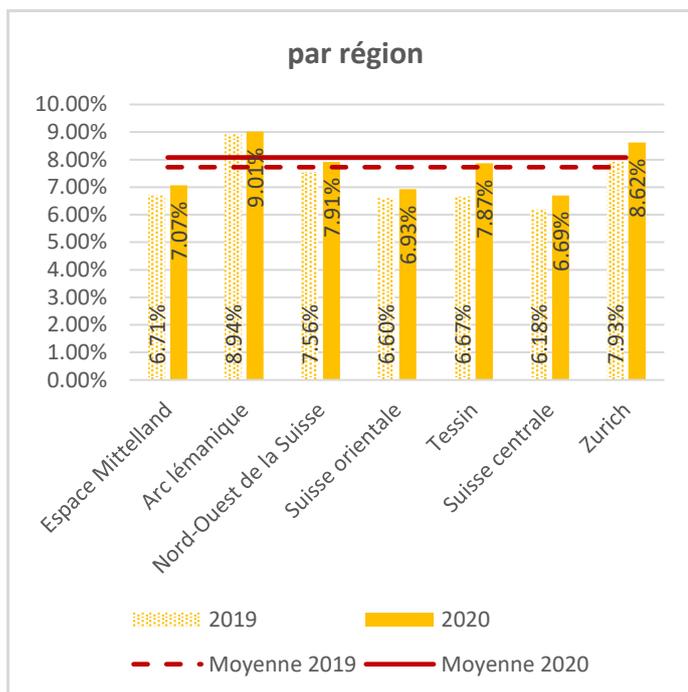
accident de la circulation - coûts moyens par groupe d'âge



Par rapport à l'année précédente, dans la catégorie des infractions au code de la route et dans celle des accidents de la circulation, la fréquence des litiges a diminué en 2020 dans toutes les agglomérations et toutes les régions, parfois de façon très nette. Cela est probablement lié à la crise du Covid-19 qui, vu les mesures de semi-confinement, a entraîné une baisse nette de la mobilité dans toutes les régions, ce qui a eu une incidence positive sur la fréquence. En ce qui concerne le droit contractuel concernant les véhicules, on observe une augmentation significative de la durée des litiges dans les agglomérations de Bâle, Berne et Genève, à Berne cette augmentation est de plus de 50%. Enfin, il convient de noter

que, cette année encore, des valeurs individuelles hors-norme peuvent relativiser les déclarations concernant de certaines sous-catégories. Globalement, on constate que les coûts moyens des accidents ont diminué d'un peu moins de 30% par rapport à l'an dernier. Toutefois, à cause d'un cas particulièrement coûteux, le coût moyen dans la tranche d'âge des 36-50 ans a plus que doublé par rapport à l'année précédente, alors que les valeurs moyennes des tranches d'âges 51-65 ans et 66 ans et plus ont fortement diminué, ce qui s'explique à nouveau par l'existence de cas individuels très coûteux en 2019.

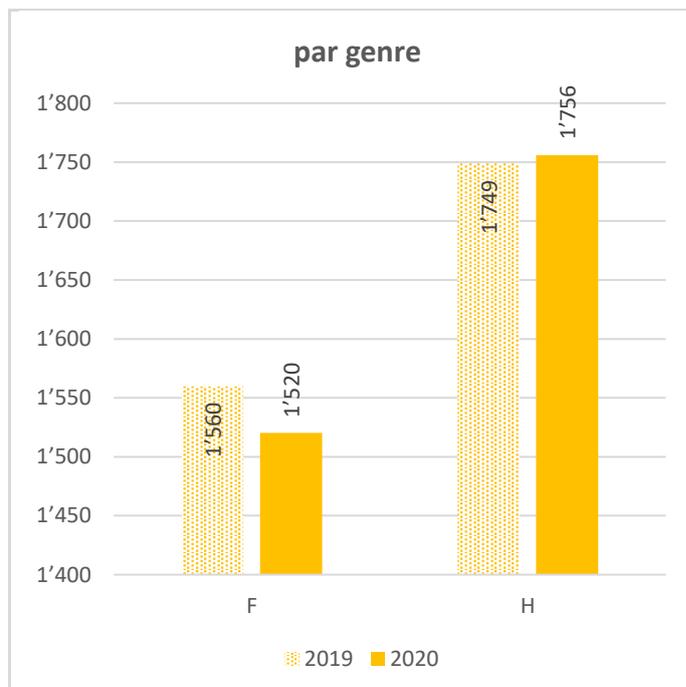
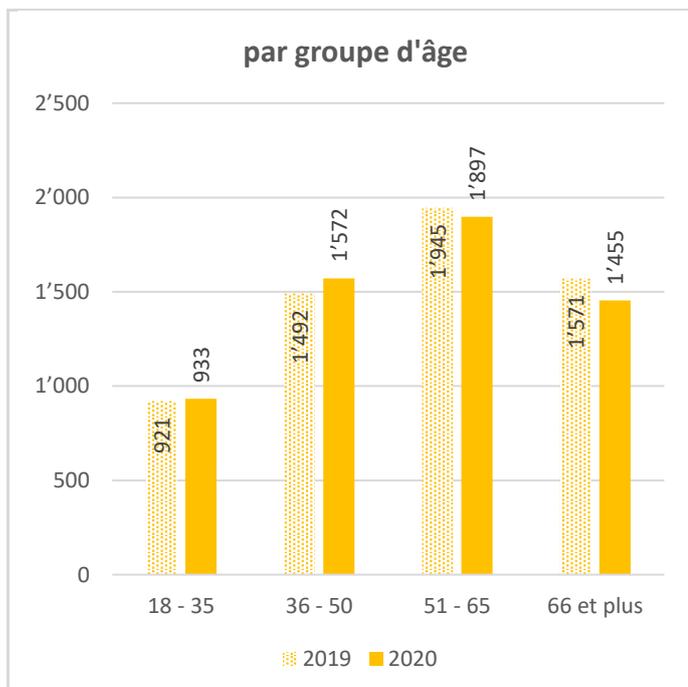
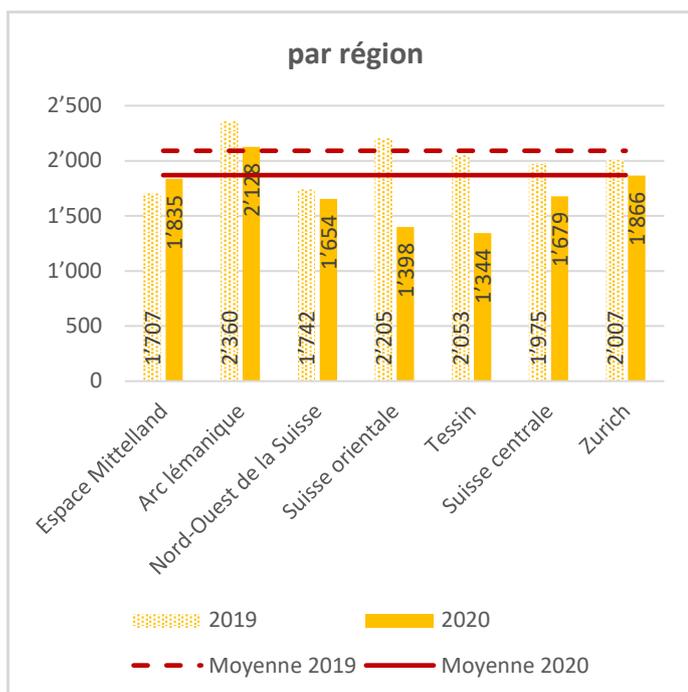
Fréquence en %



Contrairement à celle des litiges liés à la mobilité, la fréquence des litiges concernant le travail, la consommation et le loyer a augmenté l'an dernier, dans toutes les régions, d'un peu moins de 5% globalement. L'Arc lémanique et Zurich restent en tête. Dans ce dernier la fréquence a progressé de 10%. Comme l'an dernier, c'est dans la région de la Suisse centrale que la fréquence est la plus faible. À titre de comparaison, la fréquence est 35% plus haute sur l'Arc lémanique. Peu de variation en revanche en ce qui concerne

les agglomérations. Malgré une légère baisse, Genève reste en tête tandis que les cas sont en légère hausse à Berne qui, pourtant, continue à fermer la marche. L'an dernier, 10 ménages sur 100 ont été impliqués dans un litige concernant le travail, la consommation et le loyer à Genève, alors qu'on en était à 6 sur 100 à Berne. Par groupes d'âges, l'adage « plus jeune, plus querelleur » se vérifie une fois de plus, tandis qu'on atteint la parité en ce qui concerne les genres.

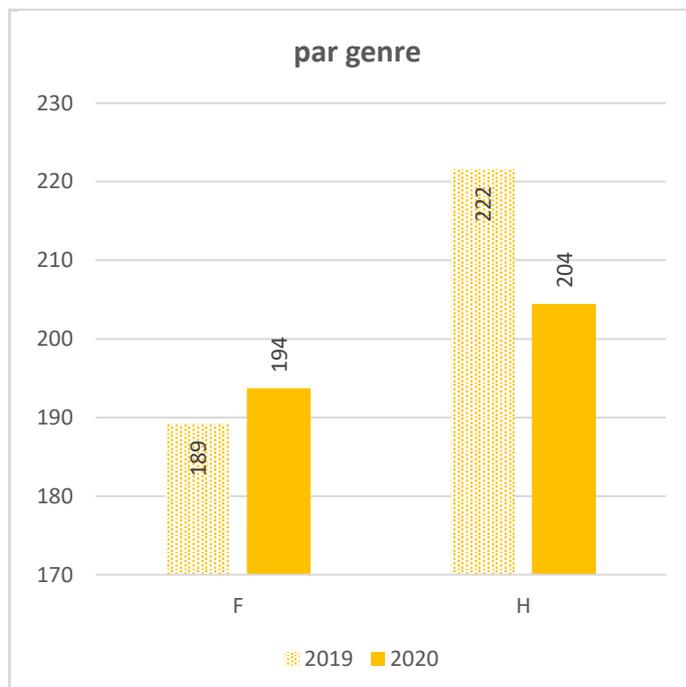
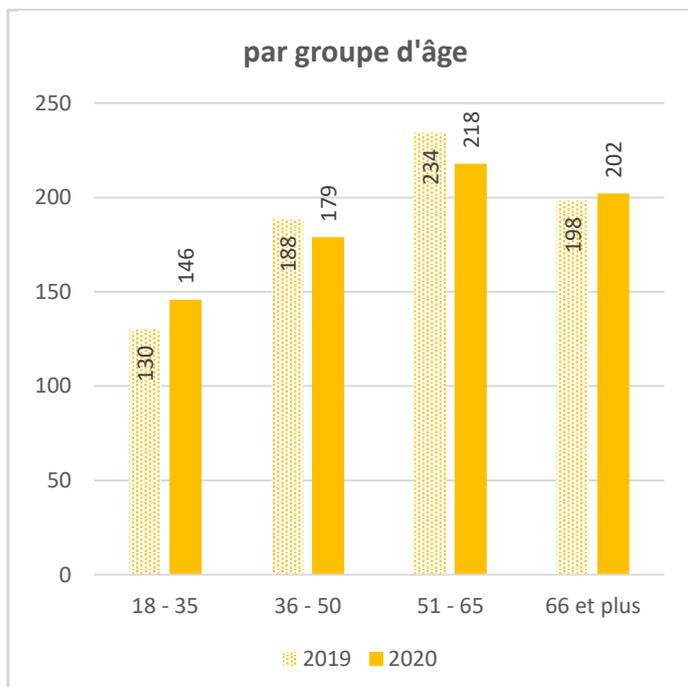
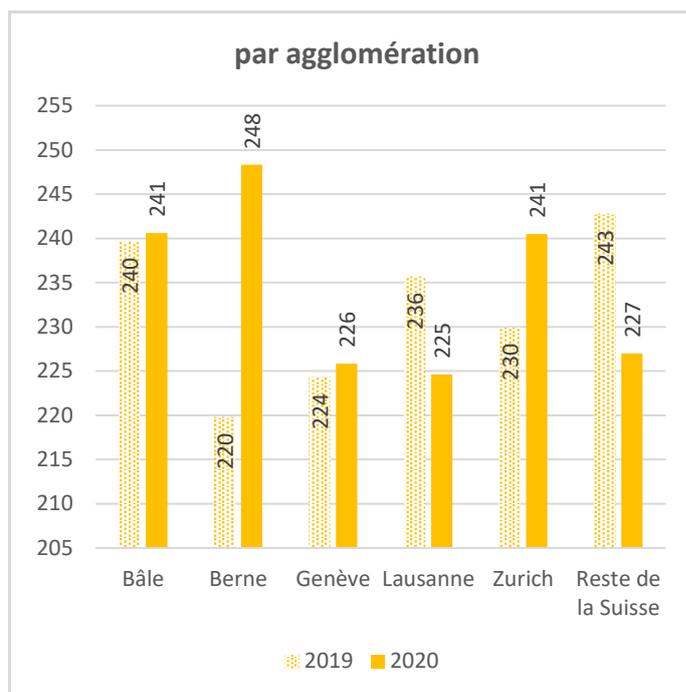
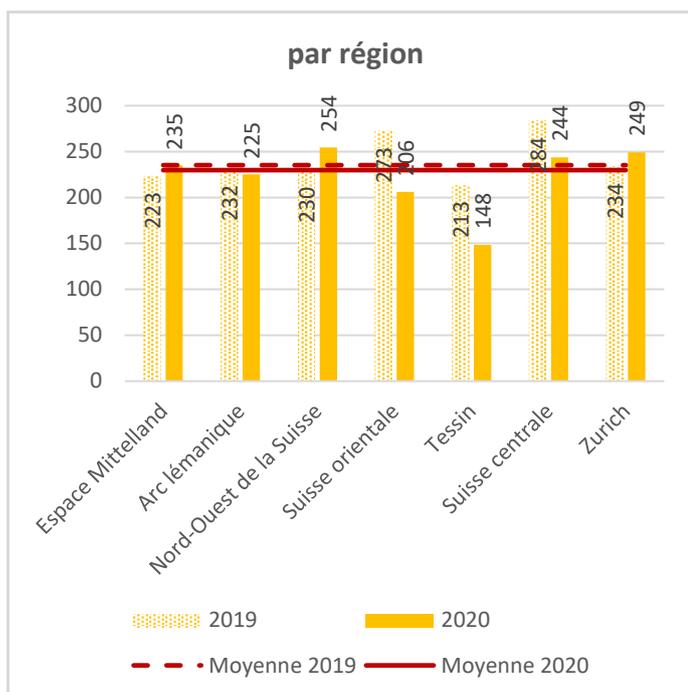
Coûts moyens (en CHF)



Le coût moyen des litiges a diminué de plus de 10% l'an dernier, ce qui représente une baisse significative. À l'exception de l'Espace Mittelland, dans lequel les coûts ont progressé de 7%, toutes les régions ont enregistré une baisse, parfois très marquée. Les baisses les plus nettes s'étant produites en Suisse orientale et au Tessin où le coût moyen a reculé de près de 35%. Côté agglomérations, Lausanne et Genève restent les endroits les plus chers, tandis que Berne reste le moins cher. Comparé à Berne, le coût des litiges concernant le travail, la consommation et le loyer est 65%

plus élevé à Lausanne. Peu de variations par rapport à l'année dernière à relever en fonction des tranches d'âges. Comme auparavant, c'est dans la tranche d'âge des 52-65 ans que la moyenne des coûts est plus de deux fois plus élevée que dans celle des 18-35. Concernant les genres, il y a eu très peu de changements. L'écart entre les hommes et les femmes s'est encore légèrement accru : les litiges sont 15% plus coûteux chez les hommes alors que la différence n'était que de 12% l'année précédente.

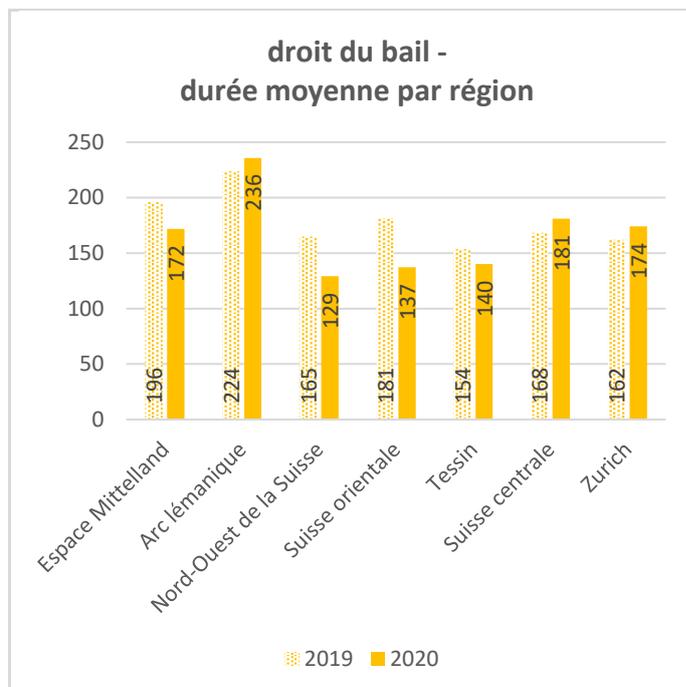
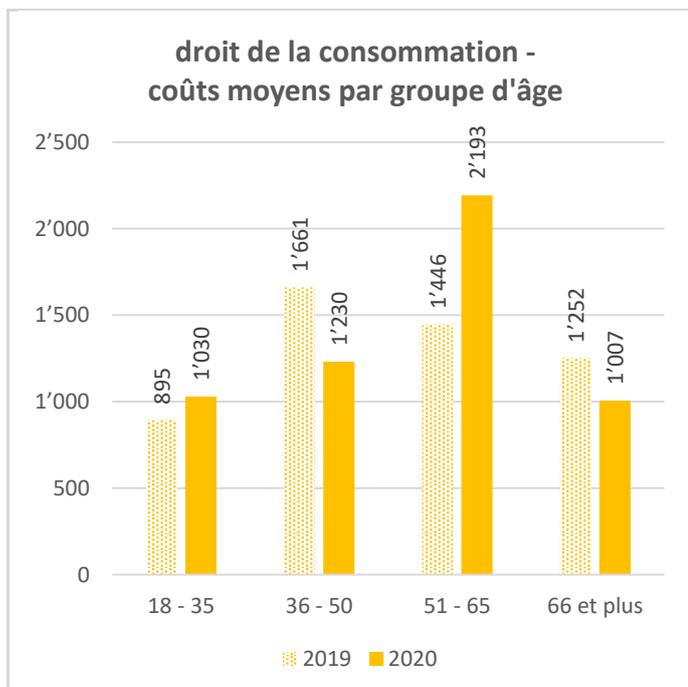
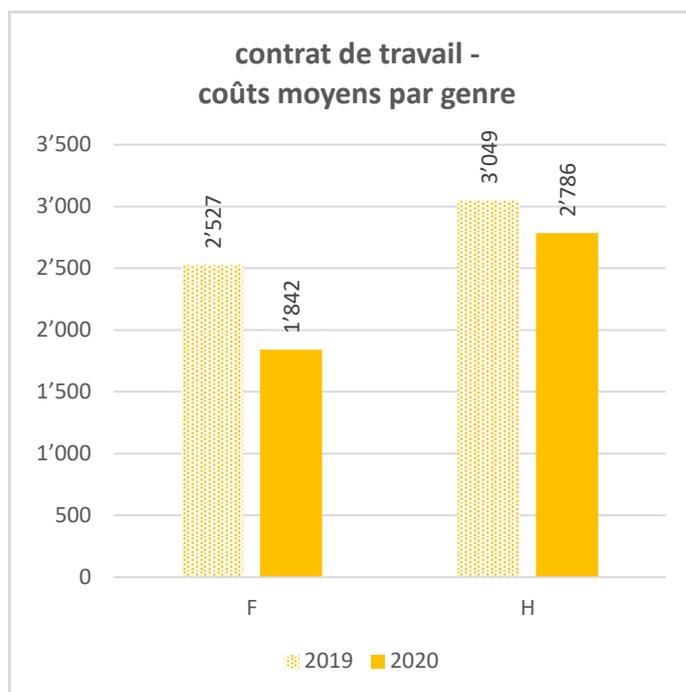
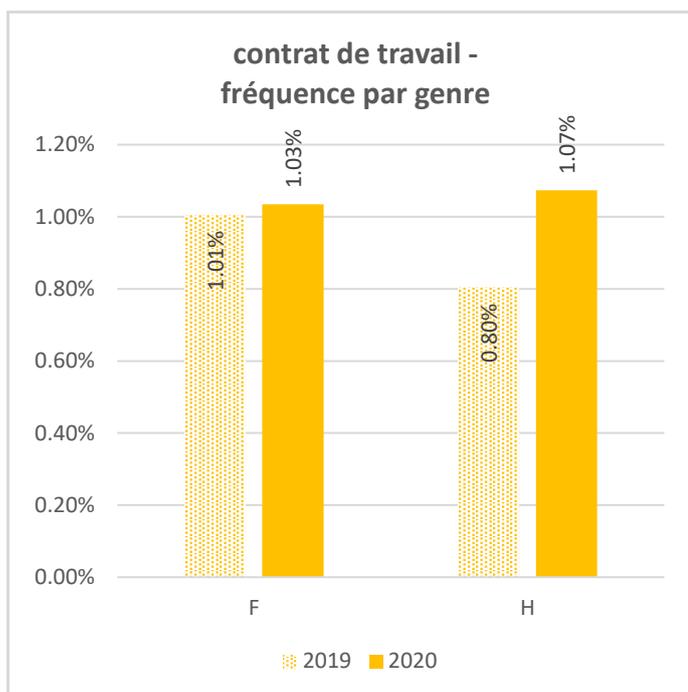
Durée moyenne (en jours)



On constate peu de changement en ce qui concerne la durée moyenne des litiges. La différence n'est que de 2% par rapport à l'année précédente. On constate toutefois des changements significatifs au niveau des régions. La durée s'est par exemple encore nettement raccourcie au Tessin, où elle était déjà la plus courte en 2019. En revanche, elle a une fois de plus progressé au Nord-Ouest de la Suisse qui est passé devant la Suisse centrale. Comparé au Tessin, les litiges ont ainsi duré plus de 70% de plus dans le Nord-Ouest de la Suisse comparé à l'année dernière. Du point de vue des agglomérations, Berne, où l'on enregistrait les conflits les plus courts en 2019, a dépassé toutes les autres agglomérations l'an

dernier, pour devenir l'endroit où les conflits durent le plus longtemps. C'est désormais à Lausanne et à Genève que les conflits se règlent le plus vite, avec une différence peu significative de 10% entre les deux. Peu de changement en fonction des tranches d'âges : c'est toujours entre les 51-65 ans que les conflits durent le plus longtemps et entre les 18-35 qu'ils se résolvent le plus rapidement. Enfin l'écart entre les genres a diminué. Les conflits durent toujours plus longtemps avec les hommes mais la différence de durée moyenne avec les femmes est nettement plus faible que l'année précédente.

Faits saillants sélectionnés



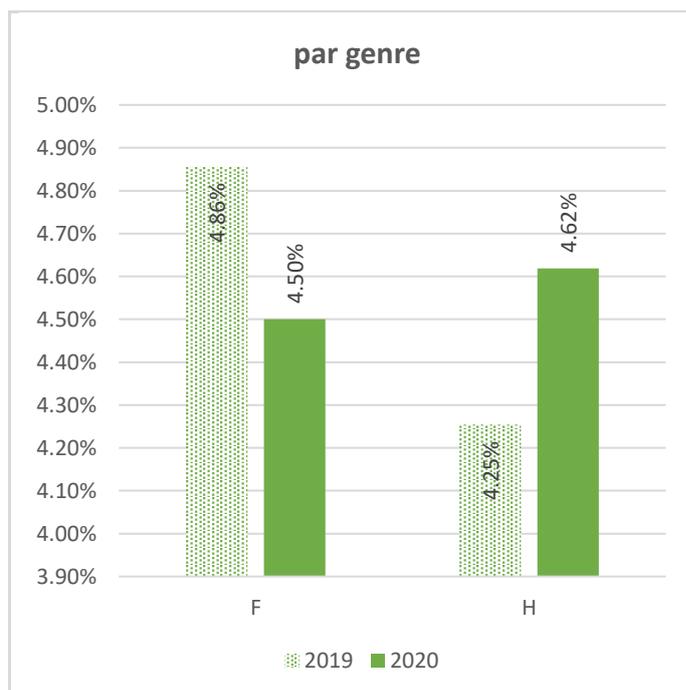
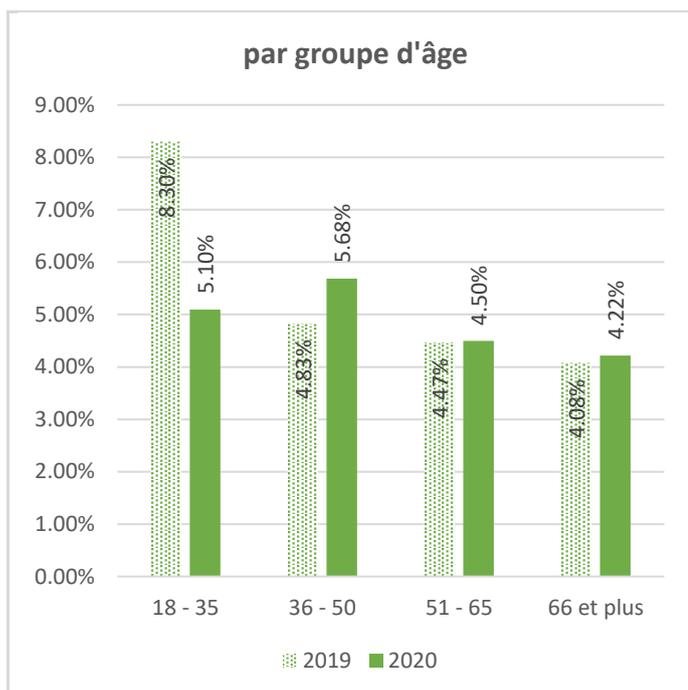
En matière de droit du travail, la fréquence a globalement augmenté de 17%. L'augmentation a atteint 33% chez les hommes qui, l'année précédente, avaient eu nettement moins de conflits que les femmes. Chez les femmes, justement, cette fréquence est restée pratiquement inchangée, à +3%. Les coûts moyens des litiges en droit du travail ont en revanche sensiblement baissé, de 16% au total. Avec une grande disparité entre les sexes : chez les femmes, le recul enregistré est de 27% alors qu'il n'est que de 9% chez les hommes. Les litiges avec les hommes coûtent environ 50% de plus que ceux avec les femmes.

En ce qui concerne la consommation, on observe des coûts frappants dans la tranche d'âge des 51-65 ans. Cela représente une hausse de plus de 50% par rapport à l'année précédente qui s'explique par l'existence de certains cas très coûteux. La tranche d'âge qui coûte le moins est désormais celle des 66 ans et plus, dont les litiges liés à la consommation coûtent plus de deux fois moins cher que ceux de la tranche des 51-65 ans.

Enfin, dans le domaine du droit du bail, on constate une division encore plus nette entre les régions. Alors qu'elle est de 129 jours dans le Nord-Ouest de la Suisse, la durée d'un tel litige atteint presque le double sur l'Arc Lémanique, à 236 jours.

Chapitre 4 - Litiges liés à la propriété immobilière

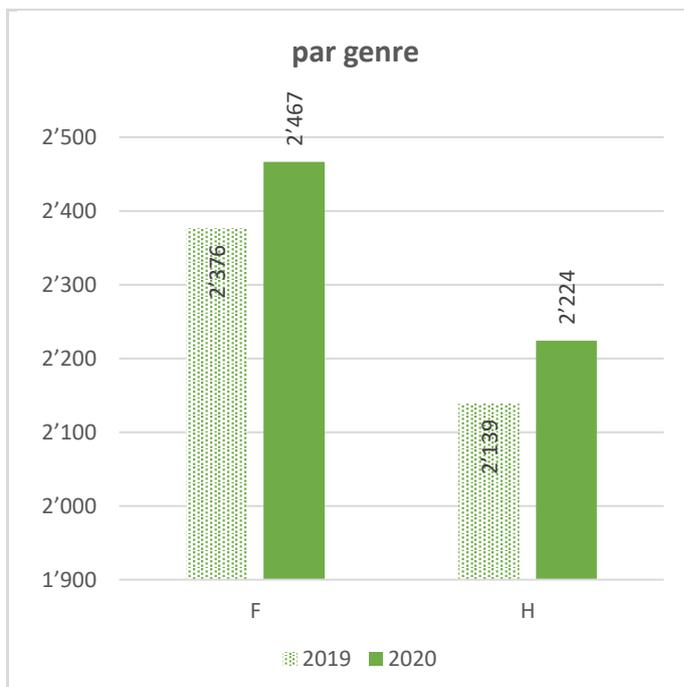
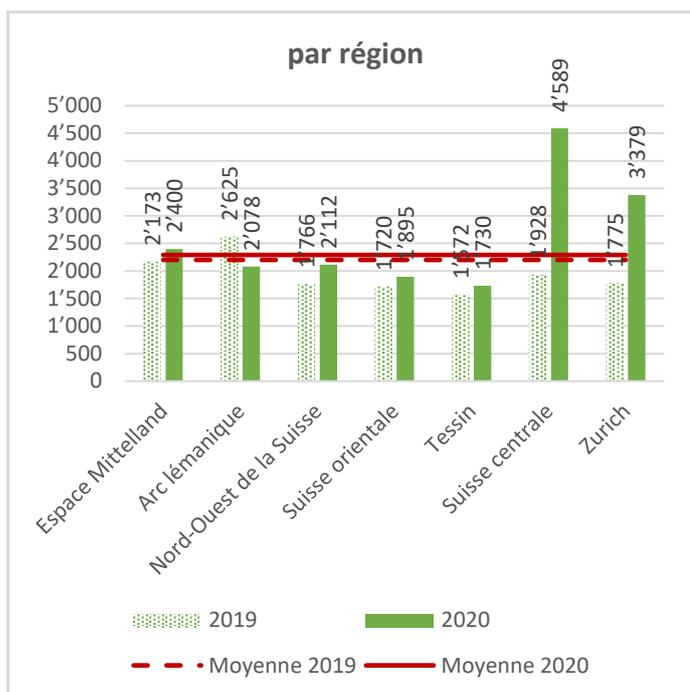
Fréquence en %



Comparé à 2019, la fréquence des litiges liés à la propriété immobilière a peu évolué. Elle a légèrement augmenté dans l'ensemble, avec une hausse plus marquée en Suisse orientale. Le Tessin, avec deux fois plus de litiges liés à la propriété que la Suisse centrale, reste en tête. Dans le classement par agglomération, Genève reste leader, avec une augmentation de 10%. C'est à Berne que les litiges concernant la propriété sont les moins fréquents, presque deux

fois moins qu'à Genève. En termes de tranches d'âge, on assiste à un nivellement. Les litiges au sein de la tranche des 18-35 ans ont fortement diminué, tandis qu'ils ont légèrement augmenté chez les 36-50 ans qui sont désormais en tête des statistiques. Comparé aux 66 ans et plus, qui ferment toujours la marche, les 36-50 ans sont 35% de plus à être impliqués dans un litige. Nivellement aussi entre les deux genres, la différence représentant moins de 3%.

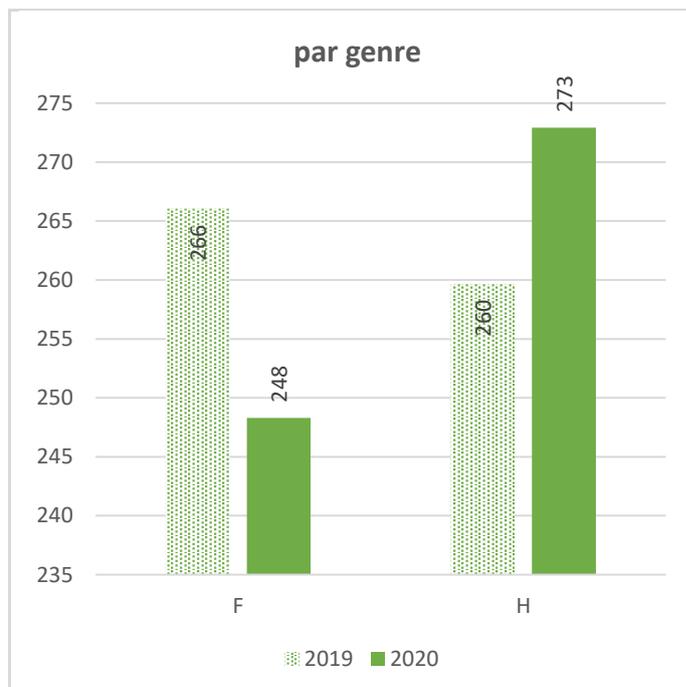
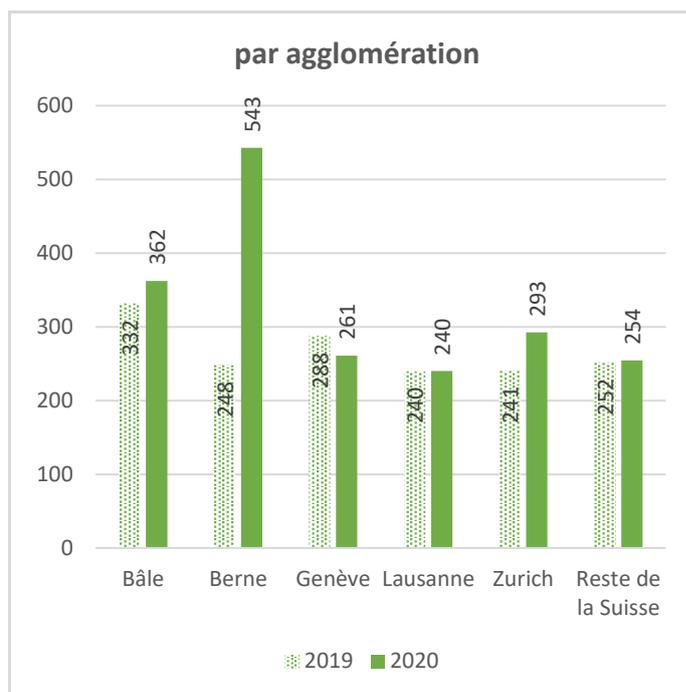
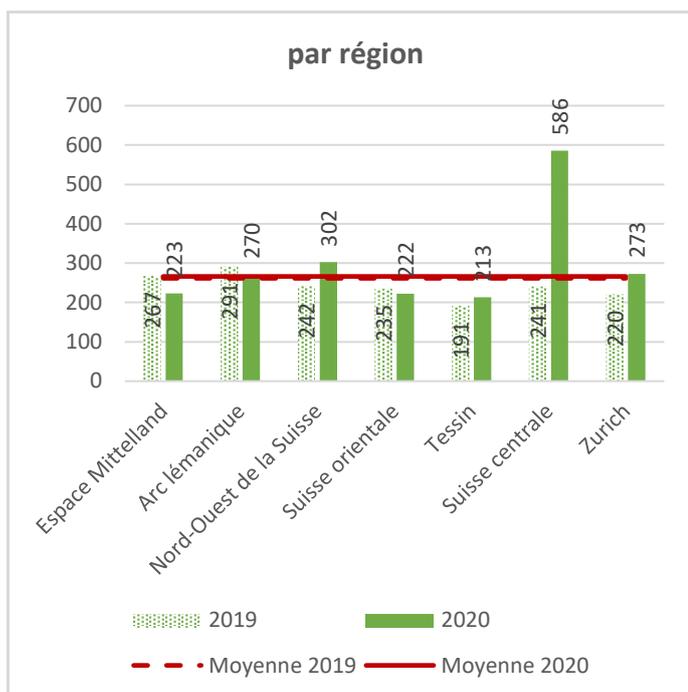
Coûts moyens (en CHF)



Les coûts moyens ont eux aussi connu une légère augmentation, qui s'explique principalement par une forte hausse dans la région zurichoise et, plus encore, dans celle de la Suisse centrale. Dans cette dernière, l'augmentation est due à quelques cas particulièrement coûteux. Le Tessin reste la région la moins chère tandis que la Suisse centrale, où les coûts moyens ont représenté près du triple de ceux du Tessin, est la plus chère. Par agglomération, c'est Zurich, où les coûts moyens ont doublé par rapport à l'année précédente, qui arrive en tête. Dans la statistique séparée entre agglomérations, Genève, où le coût moyen a baissé de près de 25%,

est la moins chère, presque deux fois moins chère que Zurich. Par tranches d'âges, on constate un changement. Comme l'année précédente, les 51-65 ans sont les plus nombreux à être impliqués dans un conflit concernant leur logement. Mais les 66 ans et plus arrivent désormais seconds, après une augmentation de plus de 25%, tandis que le coût des conflits chez les 36-50 ans a reculé de 20%. Selon le genre, les litiges impliquant des femmes coûtent toujours plus cher, d'un bon 10%.

Durée moyenne (en jours)



Pas de différence notable à relever non plus en ce qui concerne la durée moyenne des litiges liés à la propriété immobilière. Dans l'analyse par région, on note que, comme pour les coûts, c'est la région de la Suisse centrale qui se distingue. La durée moyenne y a augmenté de plus de 140% par rapport à l'année précédente. Une fois encore, c'est dû à des cas particuliers, très longs et donc très coûteux. En observant par agglomérations, on constate un effet similaire avec Berne, où la durée moyenne a plus que doublé par

rapport à l'année précédente. Là encore, la cause réside dans quelques cas particuliers. Au niveau des tranches d'âge, ce sont les deux générations les plus âgées qui arrivent en tête. Même si la durée moyenne a sensiblement augmenté chez les 18-35 ans, elle était plus de deux fois et demie plus longue encore chez les 51-65 ans. Enfin, par genres, les hommes ont redépassé les femmes, leurs litiges durent environ 10% de plus que ceux des femmes.

Touring Club Suisse
Chemin de Blandonnet 4
1214 Vernier

© Mai 2021