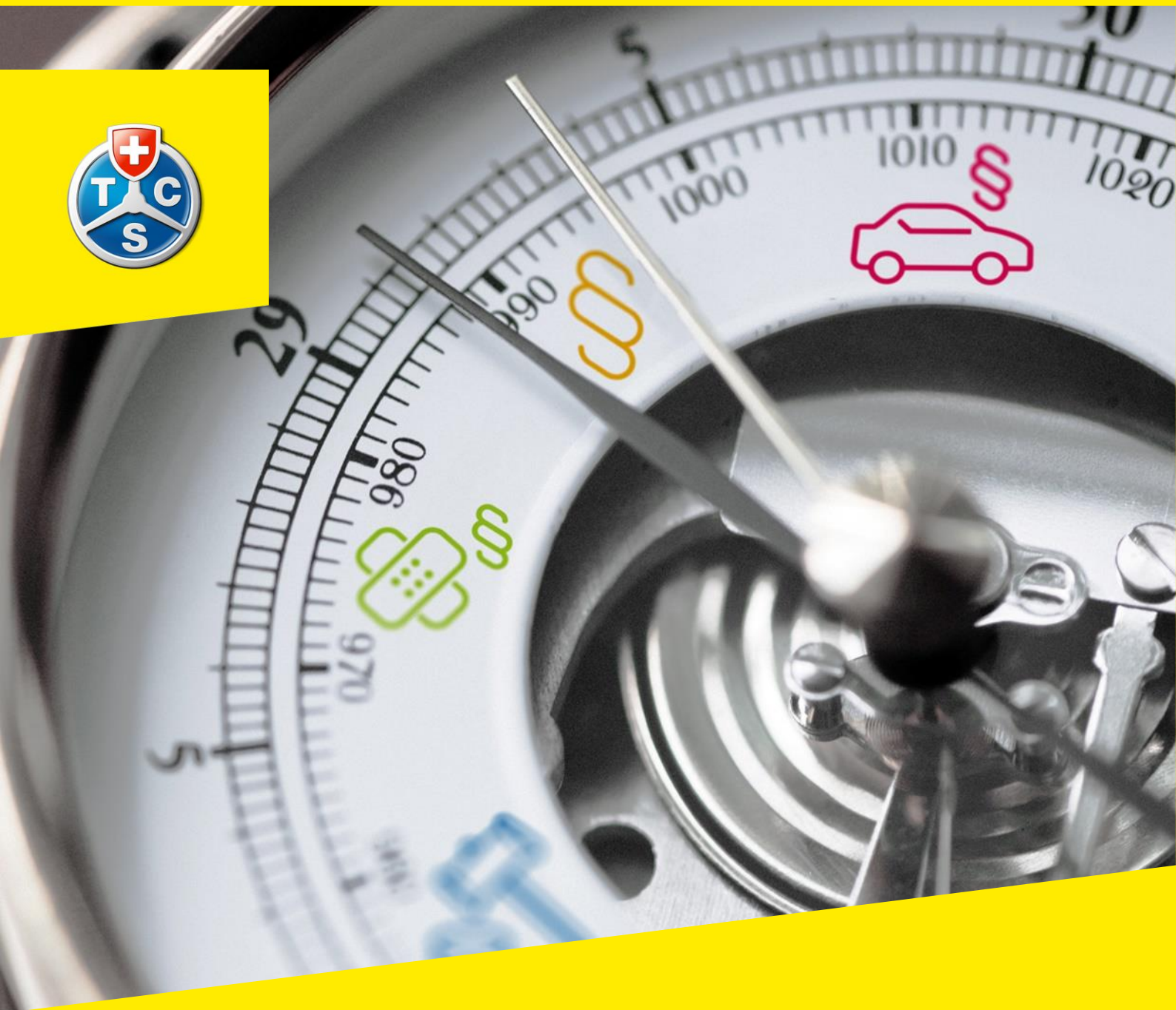


Baromètre TCS des litiges 2019

Comportement en matière de litiges en Suisse
2019 comparé à 2018



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

Le baromètre des litiges 2019 montre le comportement en cas de litiges, en Suisse, par rapport à 2018 et couvre les domaines de litiges suivants:

- Mobilité
- Travail, consommation et loyers
- Propriété immobilière.

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>).

La définition des tranches d'âge correspond à une classification approximative en fonction des générations:

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

Données 2019

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

- Protection juridique circulation, avec environ 259'000 polices;
- Protection juridique privée, avec environ 153'000 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 sexe a été basée sur le portefeuille des particuliers pour la protection juridique circulation (environ 84 000 polices) et la protection juridique privée (environ 46'000 polices) ainsi que sur l'ensemble du portefeuille de clients en ce qui concerne la protection juridique immobilière (environ 28 000 polices).

Données 2018

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

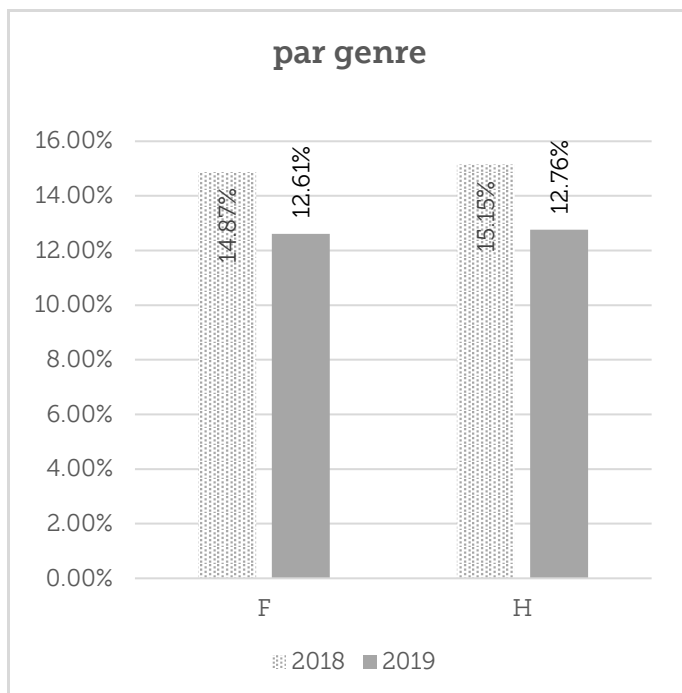
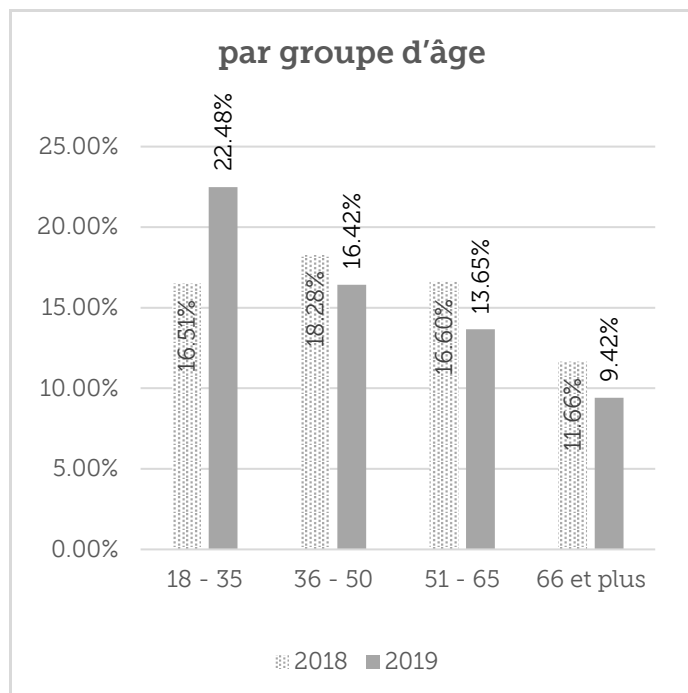
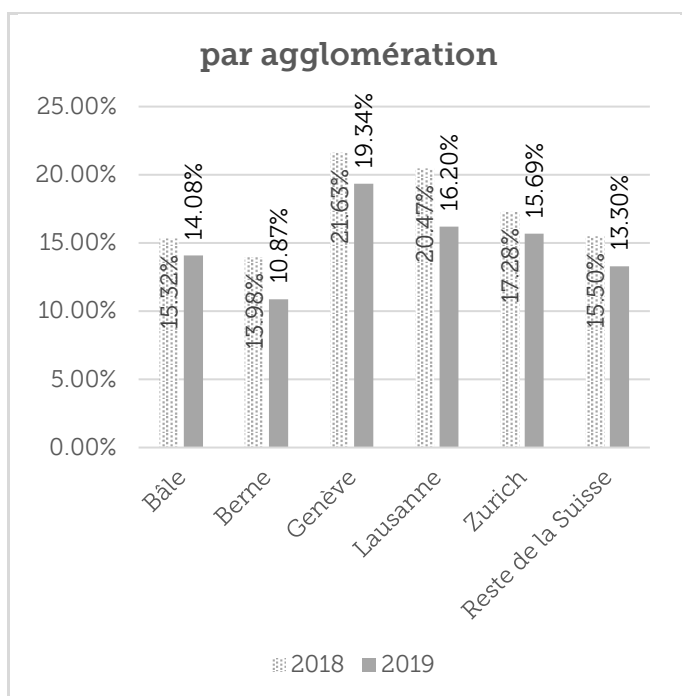
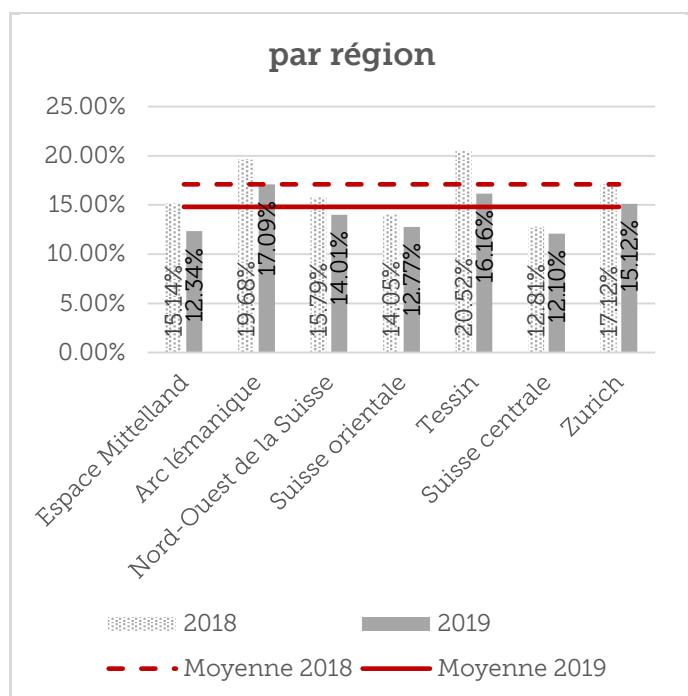
- Protection juridique circulation, avec environ 263'000 polices;
- Protection juridique privée, avec environ 153'000 polices;
- Protection juridique immobilière, avec environ 27'000 polices.

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 2018.

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 sexe a été basée sur le portefeuille des particuliers pour la protection juridique circulation (environ 83 000 polices) et la protection juridique privée (environ 45 000 polices) ainsi que sur l'ensemble du portefeuille de clients en ce qui concerne la protection juridique immobilière (environ 27 000 polices).

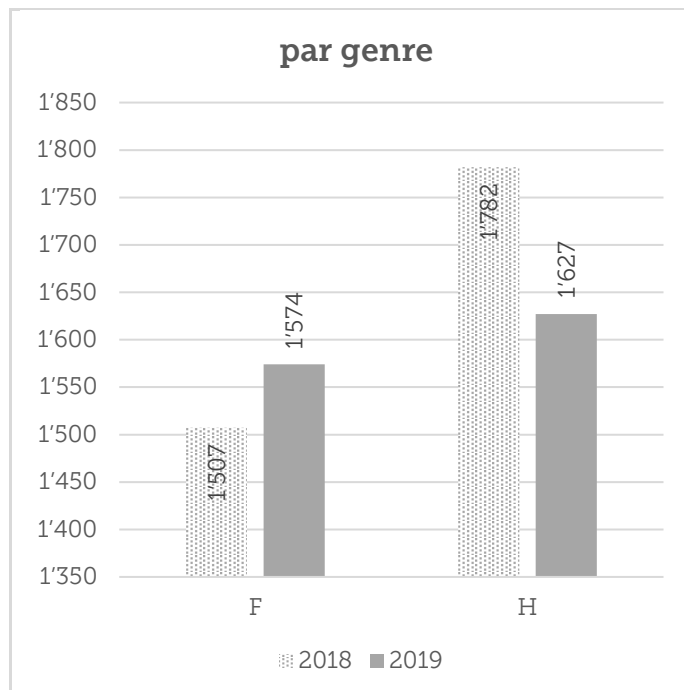
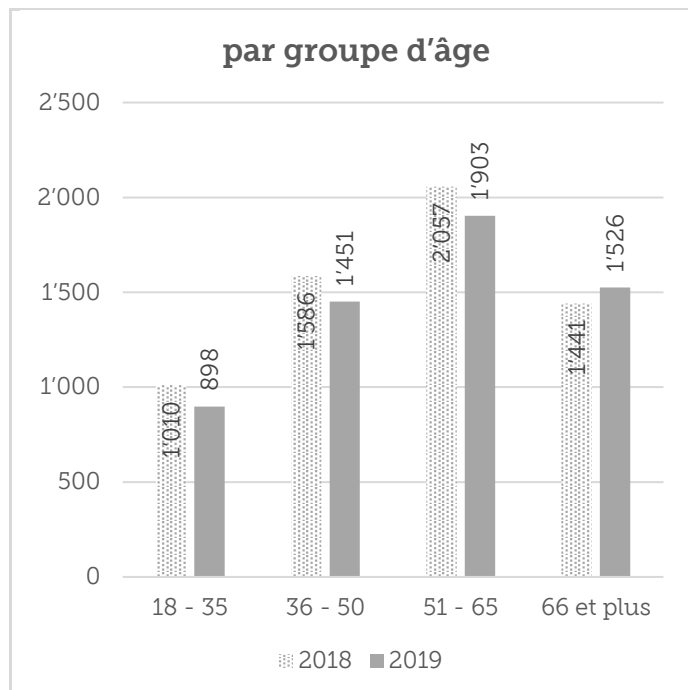
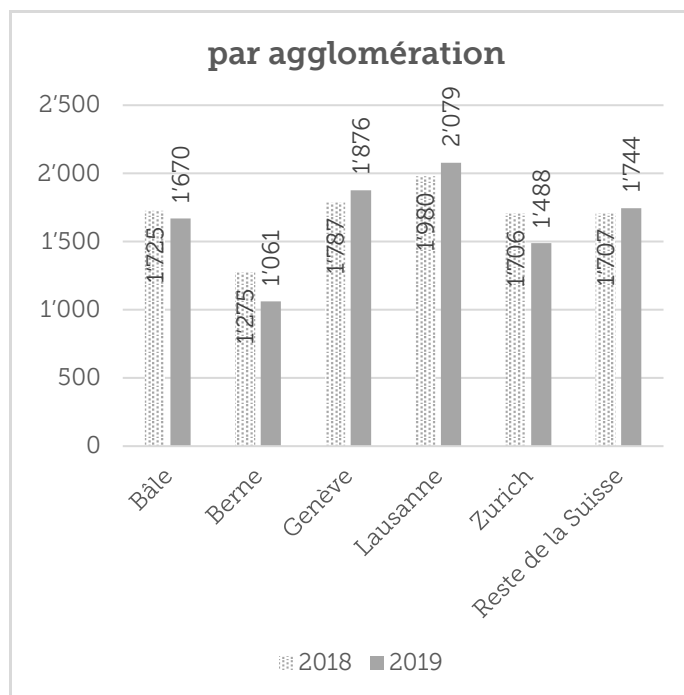
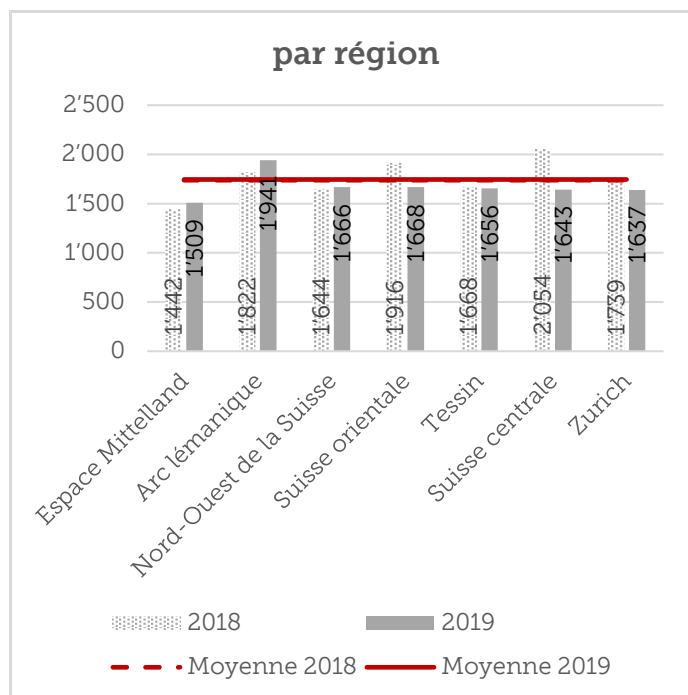
Fréquence en %



Avec 14,8%, la fréquence des litiges reste élevée en 2019, mais elle est en baisse par rapport à 2018. En tête en 2018, la région du Tessin enregistre la baisse la plus importante (plus de 4%). Le nouveau leader est l'Arc lémanique avec une valeur de 17,09%. Si l'on ne prend en compte que l'agglomération de Genève, la fréquence des litiges est de 19,34%. Cela signifie qu'en 2019, à Genève, un ménage sur cinq a été confronté à un litige juridique. Comme l'année précédente, la Suisse centrale est, avec 12,1%, la région qui enregistre la plus faible fréquence de

litiges. Côté agglomérations, Berne est encore en dessous avec 10,87% de fréquence de litiges en 2019. À Berne, les litiges sont deux fois moins fréquents qu'à Genève. En termes de tranches d'âge, il est frappant de constater que la fréquence des litiges a fortement augmenté 2019 parmi la jeune génération, alors qu'elle est en baisse constante dans toutes les autres tranches d'âge. On ne constate en revanche aucune différence dans la répartition par sexe.

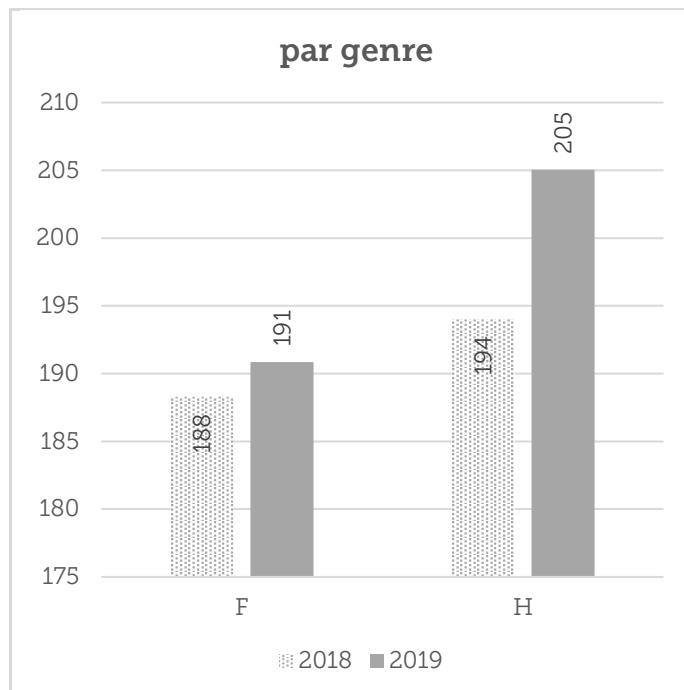
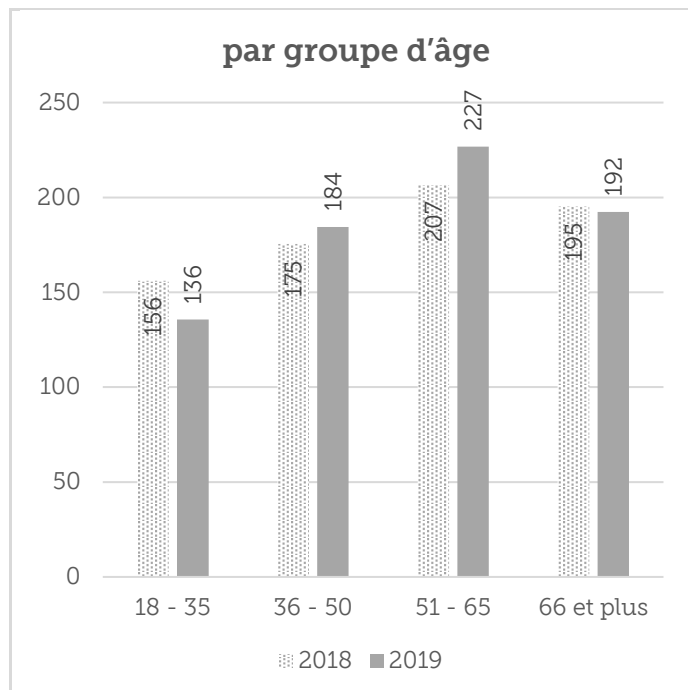
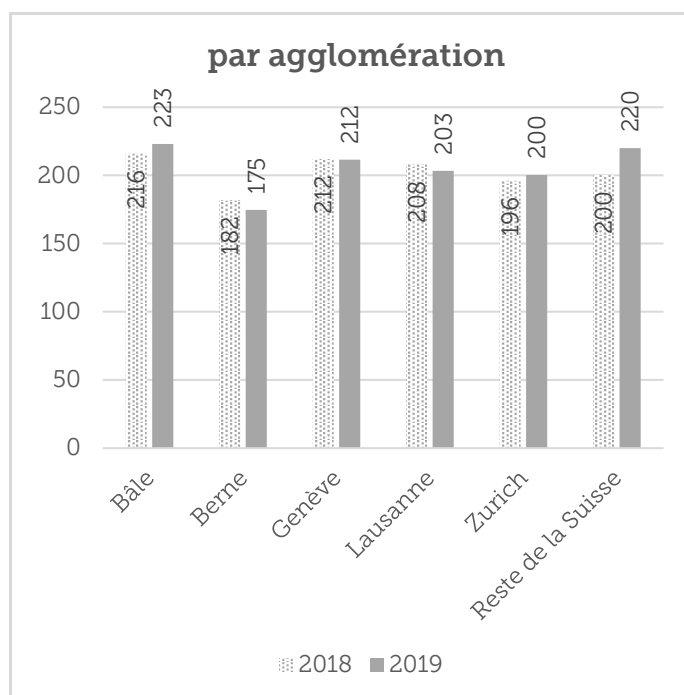
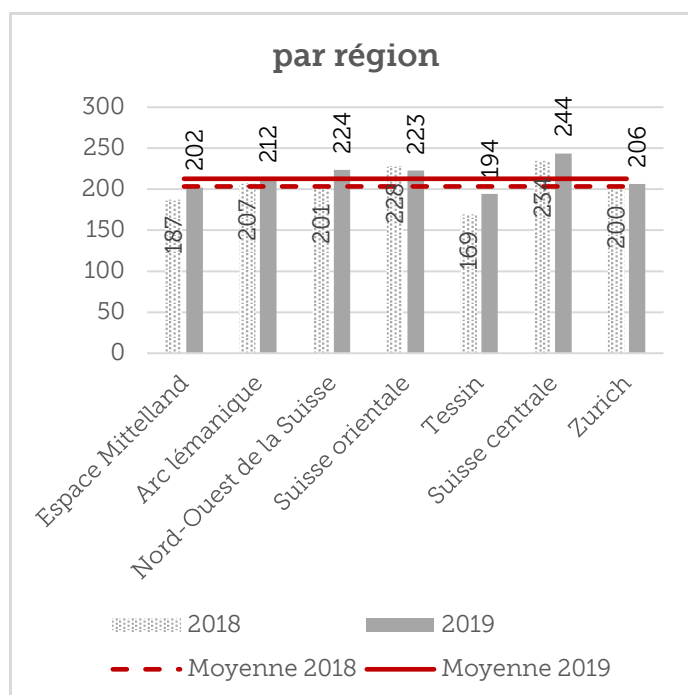
Coûts moyens (en CHF)



En règle générale, les coûts moyens sont restés stables. Ils sont près de 30% supérieurs dans l'Arc lémanique que dans l'Espace Mittelland. Par agglomération, Lausanne pointe en tête avec CHF 2'079, soit presque le double de Berne qui affiche la valeur la plus faible avec CHF 1'061. En termes de tranches d'âge, le tableau n'a pas beaucoup

changé entre 2019 et 2018, les baby-boomers (51 - 65 ans) arrivent toujours en tête des litiges les plus coûteux. Concernant le genre, on constate un resserrement en 2019: alors que les litiges entre hommes étaient encore en moyenne de CHF 275 plus chers en 2018, la différence n'est plus que de CHF 53 en 2019.

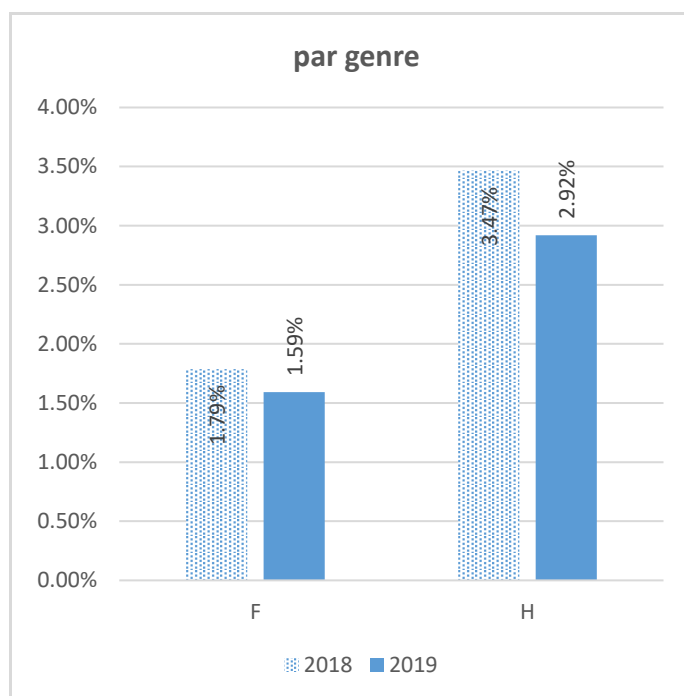
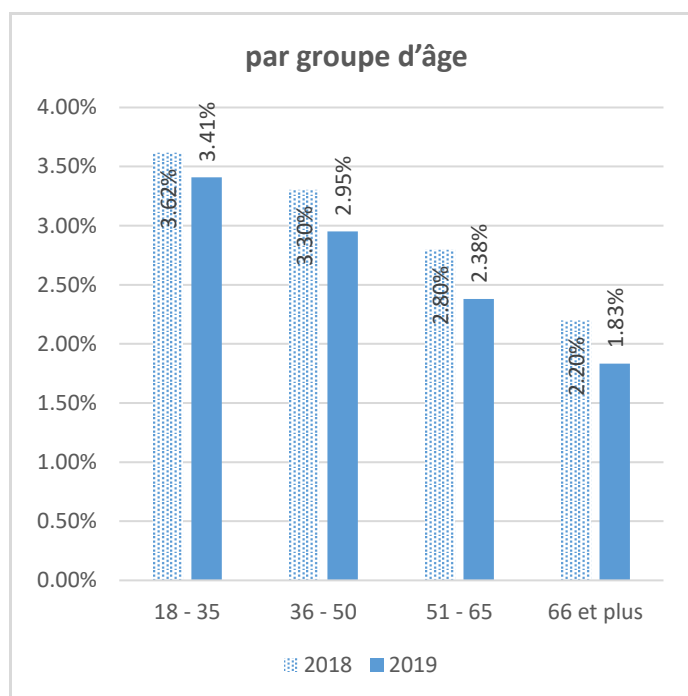
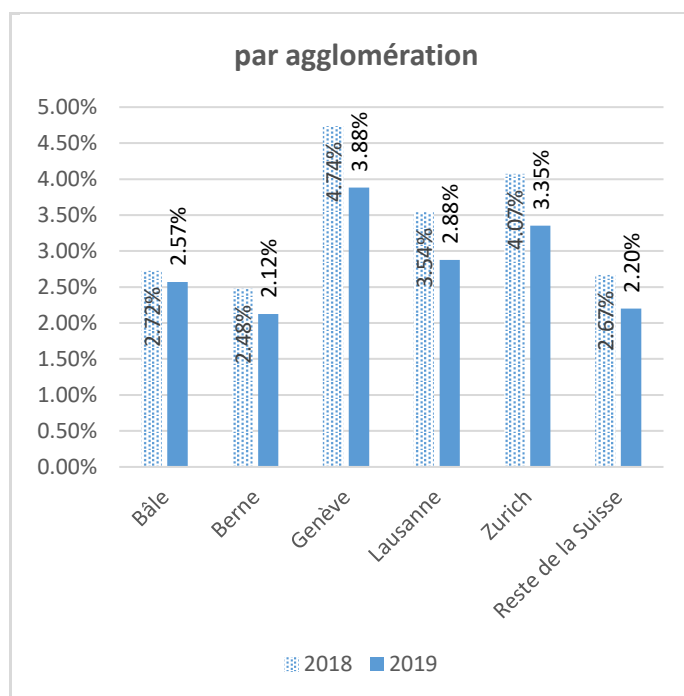
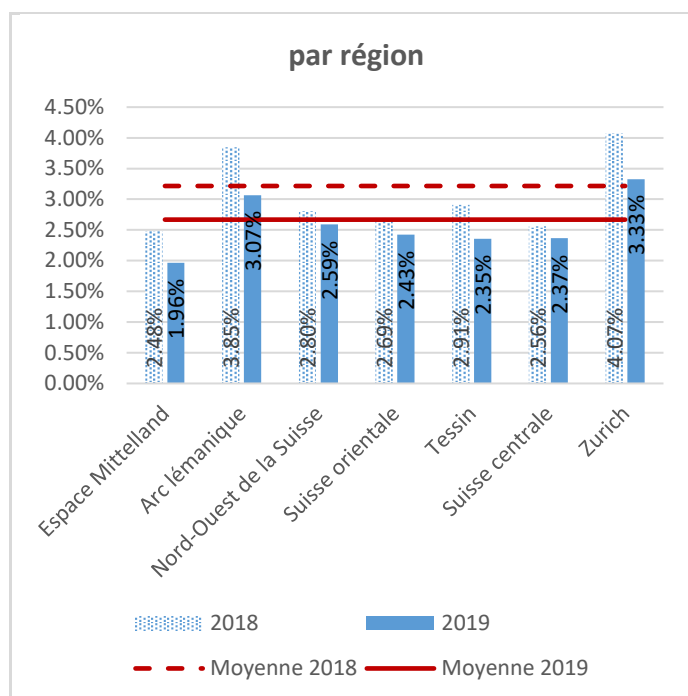
Durée moyenne (en jours)



Avec 213 jours, la durée des litiges a légèrement augmenté: +5% en 2019. Comme l'année précédente, c'est la région de la Suisse centrale qui arrive en tête avec 244 jours tandis que, comme l'année précédente toujours, c'est au Tessin que les litiges juridiques se règlent le plus rapidement: 169 jours en moyenne. Du côté des agglomérations, c'est Bâle qui arrive en tête avec 223 jours alors qu'avec ses 175 jours, Berne est à nouveau au bas de l'échelle, tordant le cou au mythe de la lenteur supposée des Bernois. En termes de générations, les baby-

boomers ont, avec 227 jours, besoin de 65% de temps supplémentaires pour régler leurs litiges, comparé à la génération Y (18 -35 ans) et ses 136 jours. L'écart s'est aussi légèrement creusé entre les sexes: bien que la durée moyenne se soit rallongée pour les deux, elle n'a augmenté que de 3% chez les femmes contre 11% chez les hommes. Alors que la différence n'était que de 6 jours en 2018, elle atteint désormais 14 jours.

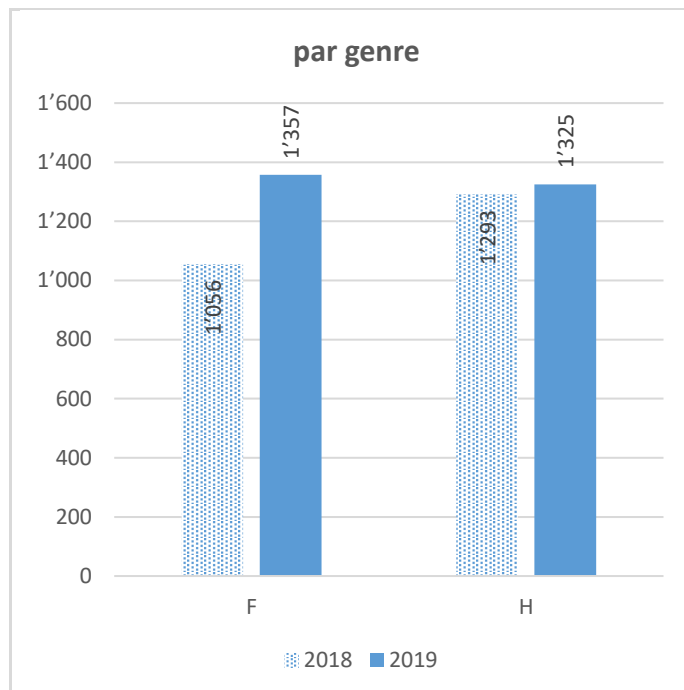
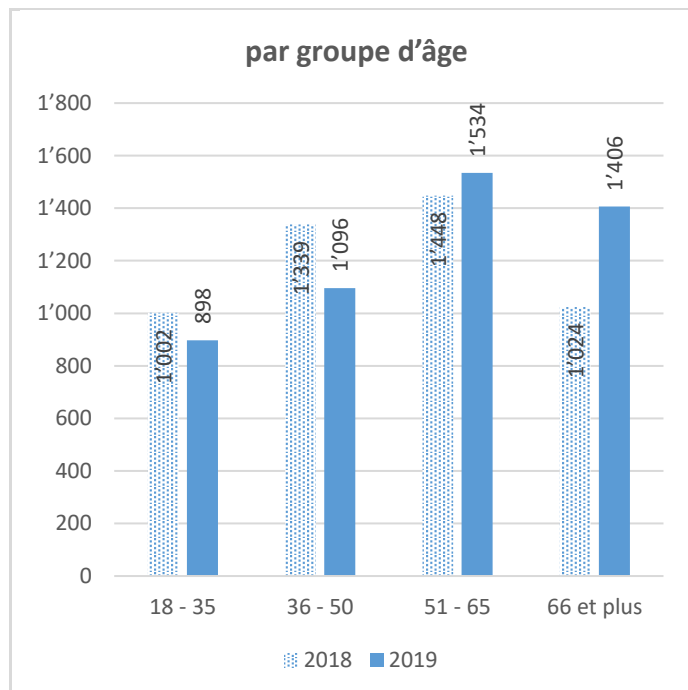
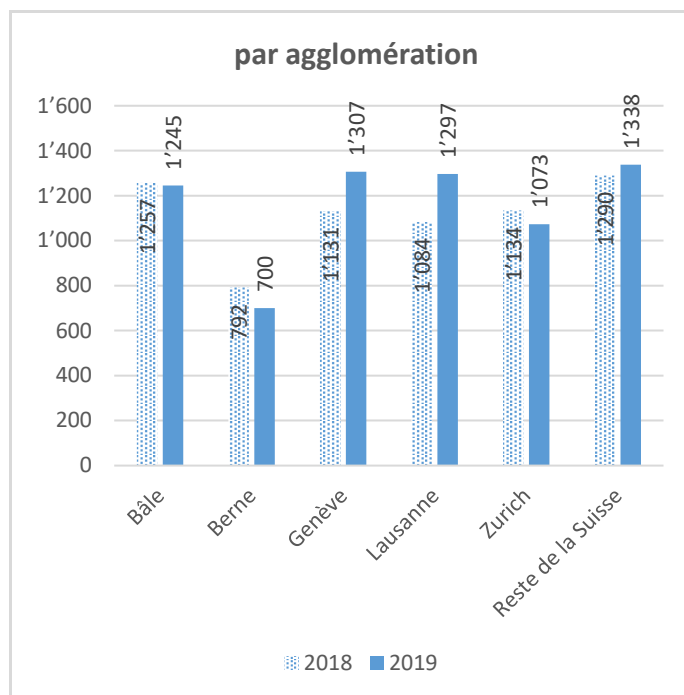
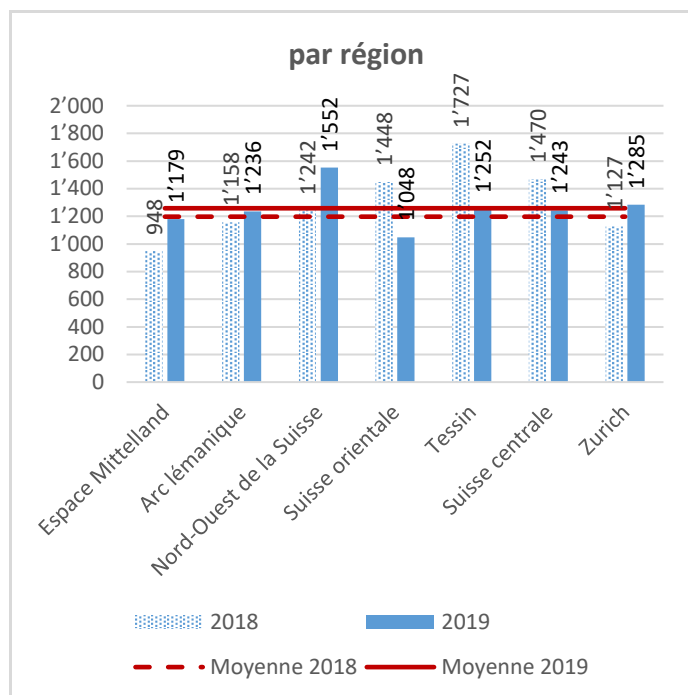
Fréquence en %



Par rapport à l'année précédente, la fréquence des litiges concernant la mobilité a diminué en 2019 dans toutes les régions, mais pas dans les mêmes proportions partout. Les agglomérations de Genève et Zurich restent au sommet, mais la fréquence est de 80% supérieure à Genève

par rapport à Berne. Pas de résultats particuliers en fonction des tranches d'âge: la réduction de la fréquence des litiges est quasi linéaire dans tous les groupes. En ce qui concerne les sexes, la diminution est un peu plus prononcée chez les hommes mais reste, comme avant, à peu près deux fois plus importante que chez les femmes.

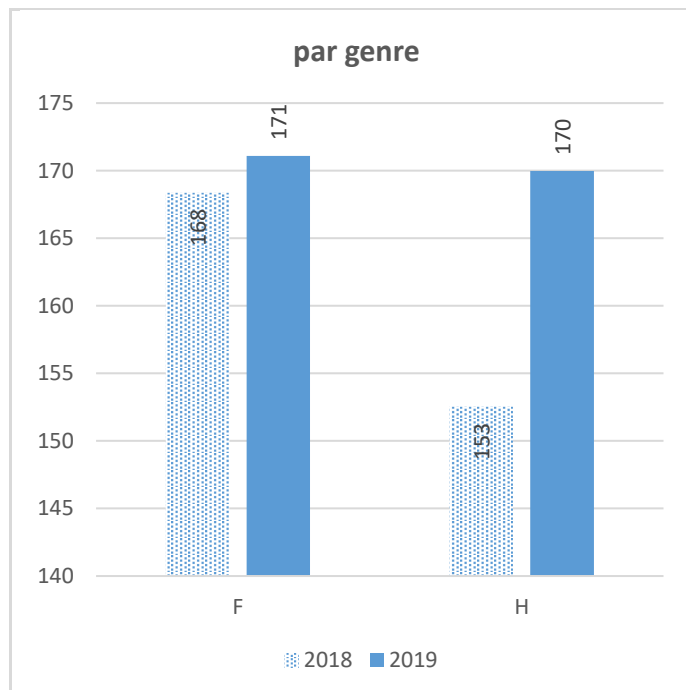
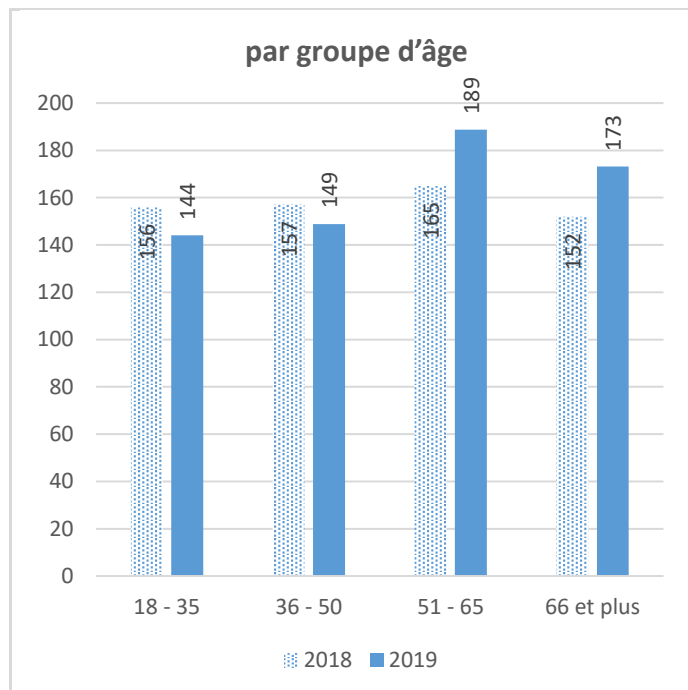
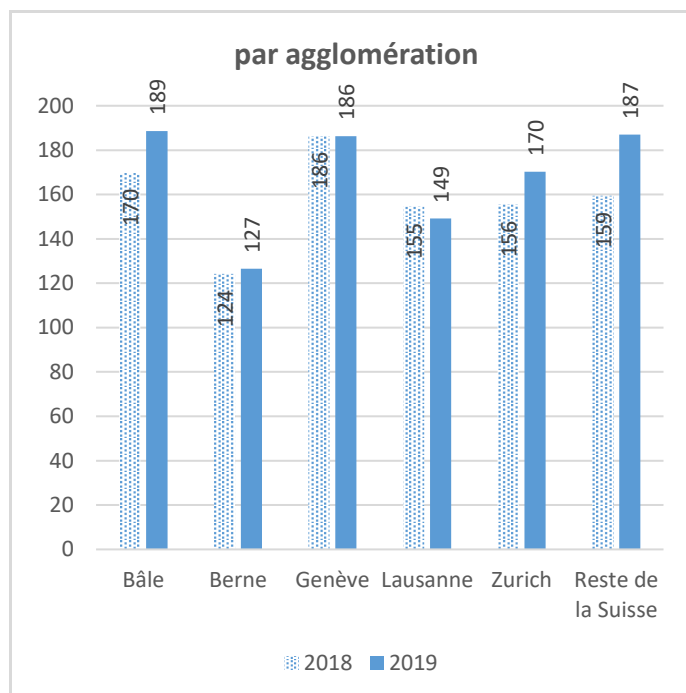
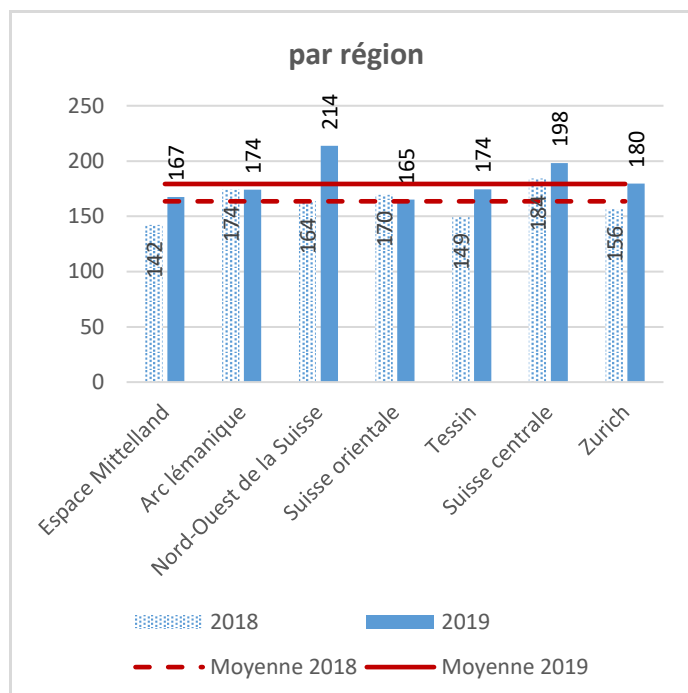
Coûts moyens (en CHF)



Le coût moyen des litiges liés à la mobilité a augmenté de 5% en moyenne en 2019, à CHF 1'258. Il a diminué en Suisse orientale, en Suisse centrale et au Tessin et augmenté dans les autres régions. C'est dans le Nord-ouest de la Suisse qu'il est le plus élevé, à CHF 1'552. Par agglomération, Genève arrive une fois encore en tête avec CHF 1'307, tandis que Berne ferme la marche avec CHF 700. Non seulement Genève enregistre près de deux fois plus de litiges que Berne, mais ils y coûtent également

presque deux fois plus cher. En ce qui concerne les tranches d'âge, les baby-boomers mènent le bal avec CHF 1'534, mais les traditionnalistes se distinguent aussi: avec une augmentation de plus de 35% par rapport à 2018, ils arrivent en seconde position avec CHF 1'406. Alors que les hommes coûtaient encore 20% de plus en 2018, la situation s'est inversée en 2019. Les femmes ont dépassé les hommes et, avec leurs CHF 1'357, coûtent désormais 2% plus cher.

Durée moyenne (en jours)

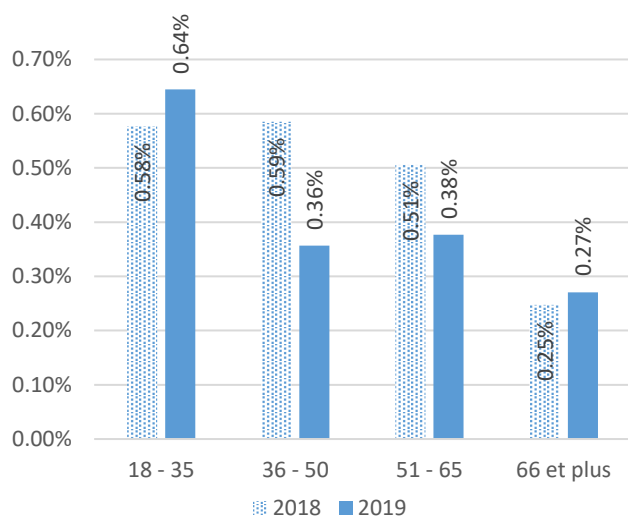


La durée moyenne des litiges a elle aussi augmenté en 2019, de près de 10%. C'est la région du Nord-ouest de la Suisse qui a enregistré la plus forte progression: 30% de plus à 214 jours. Dans les tranches d'âge, on constate une légère diminution d'un peu plus de 5% chez les deux générations les plus jeunes (Y et X), tandis que dans les

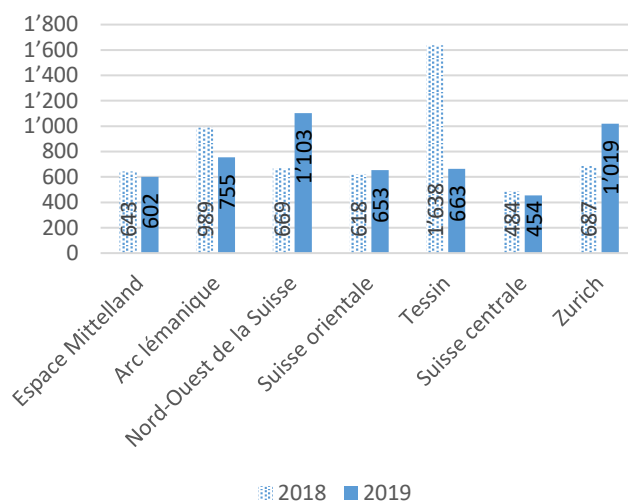
deux plus âgées (baby-boomers et traditionnalistes) on enregistre une augmentation plus marquée, d'un peu plus de 10%. En termes de genre, on arrive presque à la parité alors qu'en 2018 la durée des litiges était d'environ 10% plus courte chez les hommes.

Faits saillants sélectionnés

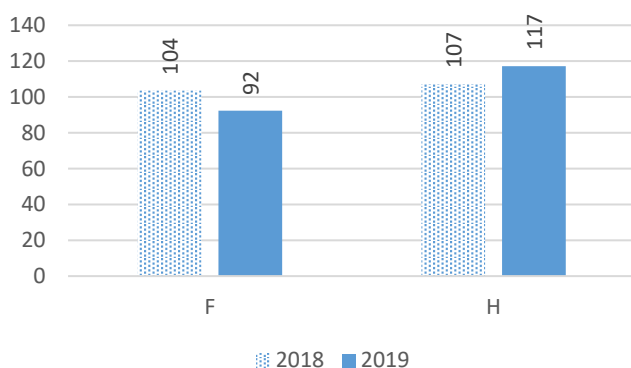
**droit contractuel concernant les véhicules -
fréquence par groupe d'âge**



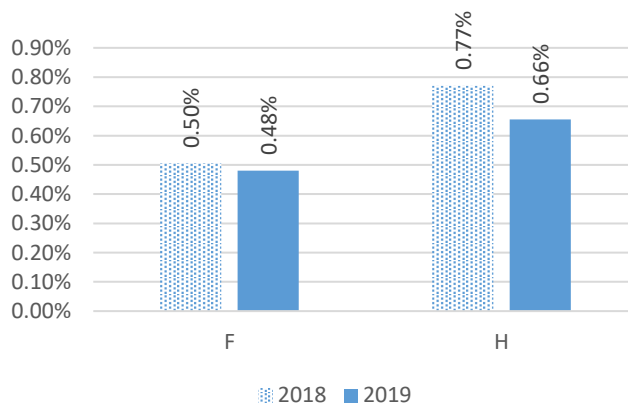
**droit contractuel concernant les véhicules -
coûts moyens par région**



**droit contractuel concernant les véhicules -
durée moyenne par genre**



**accidents de la circulation -
fréquence par genre**



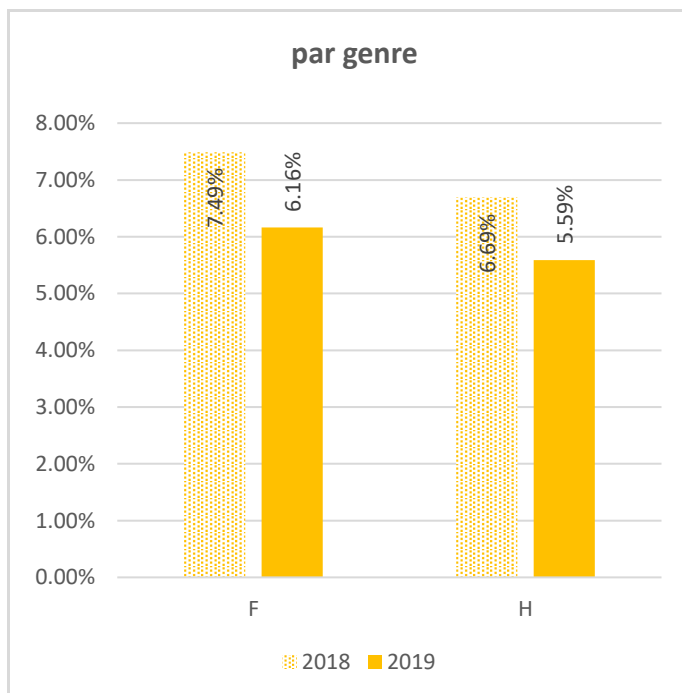
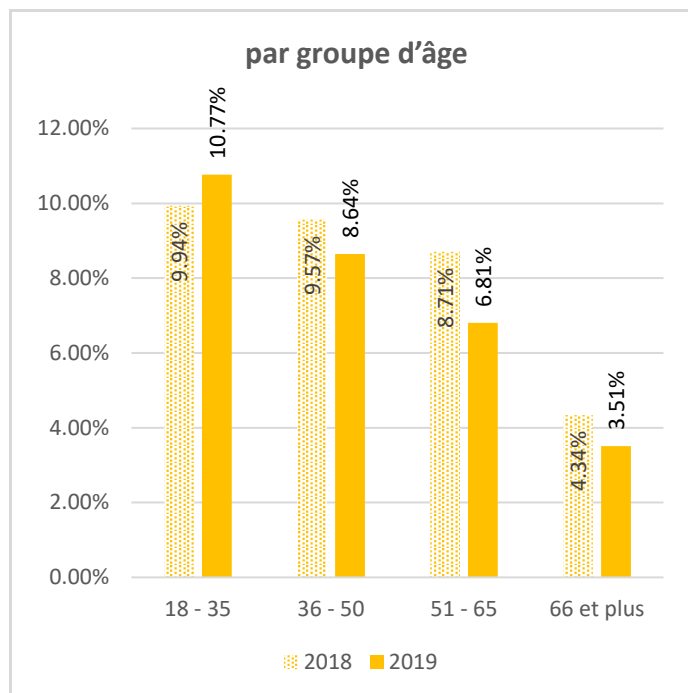
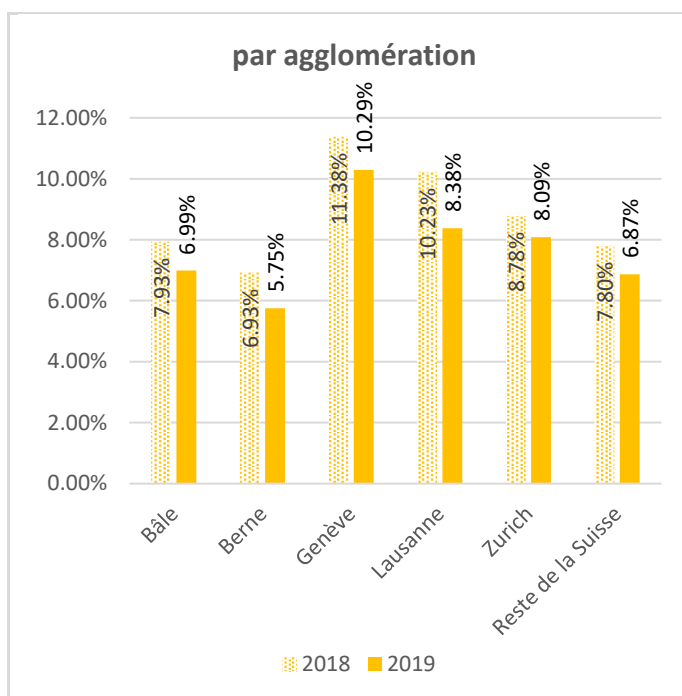
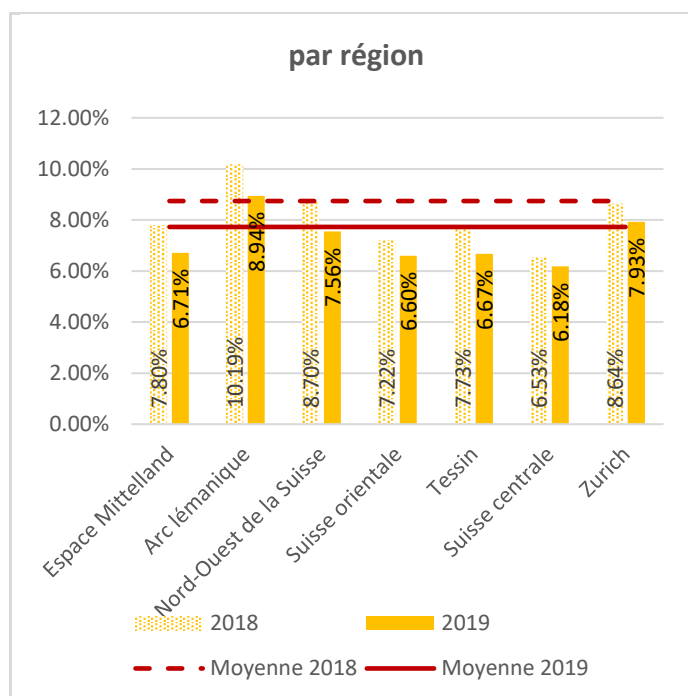
Concernant la fréquence des litiges liés aux contrats de véhicules on remarque, en 2019, une réduction très marquée pour la génération X et celle des baby-boomers, comprise entre 25% et presque 40%, tandis qu'on enregistre une hausse d'environ 10% pour la génération Y et les traditionnalistes. Ces derniers se situent cependant à un niveau nettement inférieur, le taux de litiges de la génération Y étant d'environ 135% plus élevé que celui des traditionnalistes.

En termes de coût moyen, plusieurs cas particuliers peuvent être identifiés en ce qui concerne le droit des contrats de véhicules: en 2018, par exemple, un cas unique dont le coût s'élevait à environ CHF 64'000 a fait doubler la valeur moyenne au Tessin à CHF 1'638. Sans ce cas, le coût moyen aurait été de CHF 705. Situation comparable sur l'Arc lémanique où, en 2018, un cas avait entraîné des frais de CHF 105'000 et fait passer le coût moyen de CHF

753 à CHF 989. Ce phénomène s'observe également dans les chiffres de 2019 dans le nord-ouest de la Suisse, où un cas unique ayant engendré des coûts de CHF 35'700 a fait bondir le coût moyen de CHF 756 à CHF 1'416.

Une autre observation concerne la durée des litiges en matière de droit de contrat automobile: alors qu'elle a baissé d'environ 10% chez les femmes, elle a augmenté d'environ 10% chez les hommes. En 2019, il a fallu près de 25% de temps en plus aux hommes qu'aux femmes pour régler ces litiges. En 2019, les hommes ont ainsi amélioré leur bilan en termes de fréquence des disputes à la suite d'un accident. Alors que le nombre de litiges entre femmes a diminué de 4%, celui entre hommes a diminué de près de 15%. Mais dans l'absolu, les hommes ont été plus susceptibles que les femmes d'avoir un litige en 2019. De 33,3% exactement.

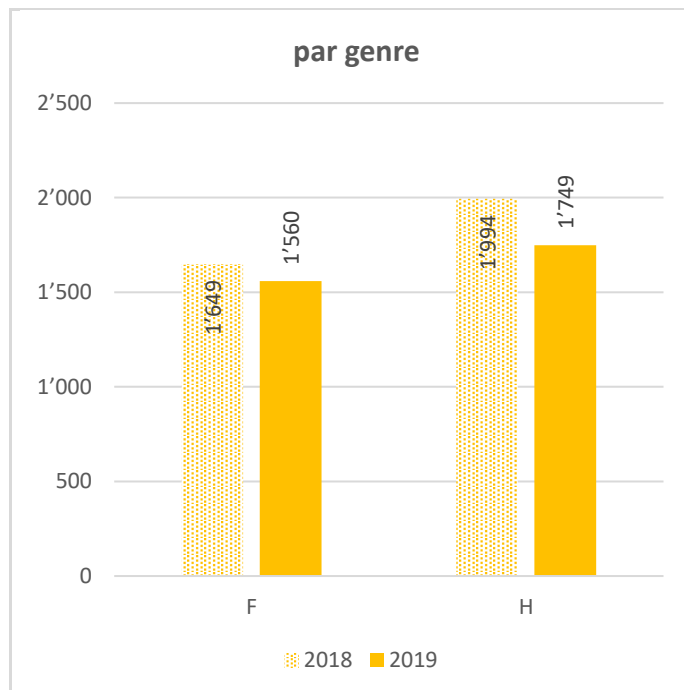
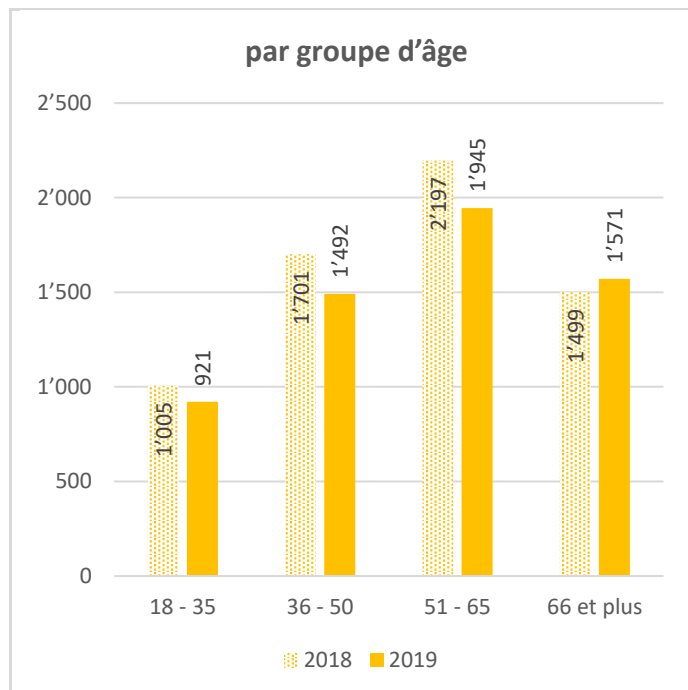
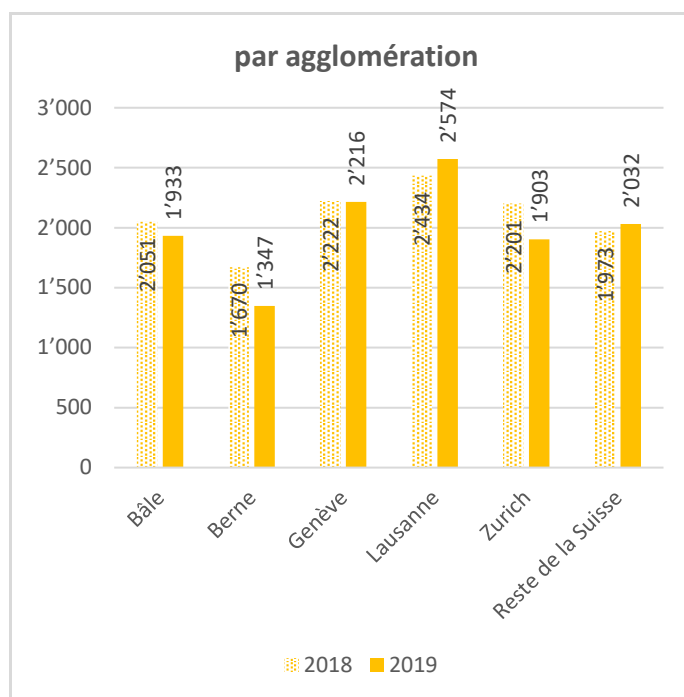
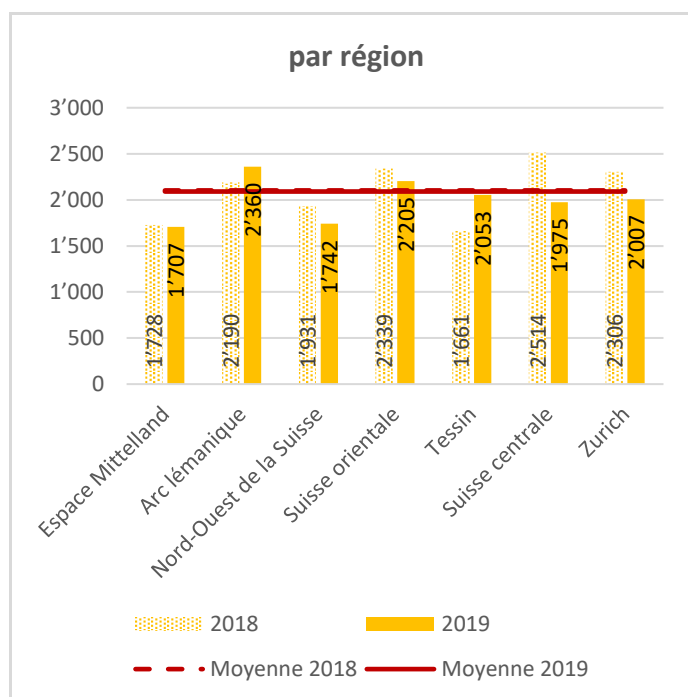
Fréquence en %



Par rapport à l'an dernier, la fréquence des litiges concernant le travail, la consommation et le loyer a, elle aussi, diminué en 2019, de près de 12% en moyenne. Et la tendance s'observe dans toutes les régions et toutes les agglomérations. En chiffres absolus, pourtant, les différences restent marquées. Comme pour ce qui concerne les litiges liés au trafic: ils sont presque 80% plus fréquents à Genève qu'à Berne. Il faut dire que le nombre de cas à Berne est nettement inférieur à tous les autres

en Suisse en dehors des 5 agglomérations indiquées. Ce qui revient à dire que Berne doit être l'une des régions les plus paisibles de Suisse. Selon les tranches d'âge il apparaît que, malgré la tendance générale vers le bas, la fréquence des litiges a augmenté de plus de 8% dans le groupe le plus jeune. Si l'on considère les genres, on constate en revanche que la fréquence a baissé de façon égale et que les femmes sont 10% plus souvent impliquées dans un litige que les hommes.

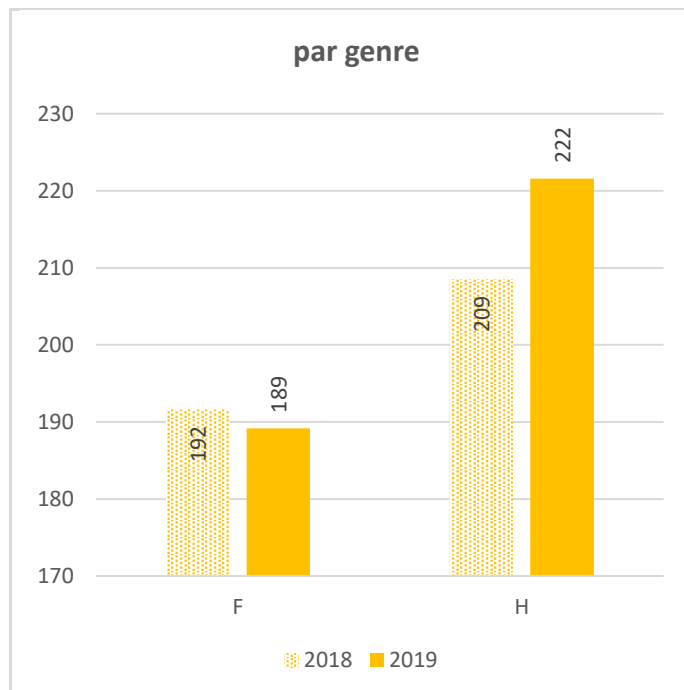
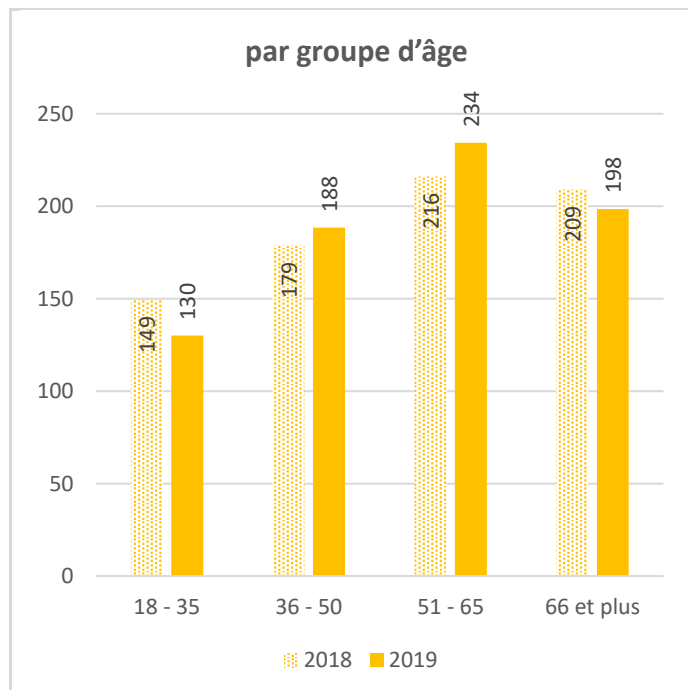
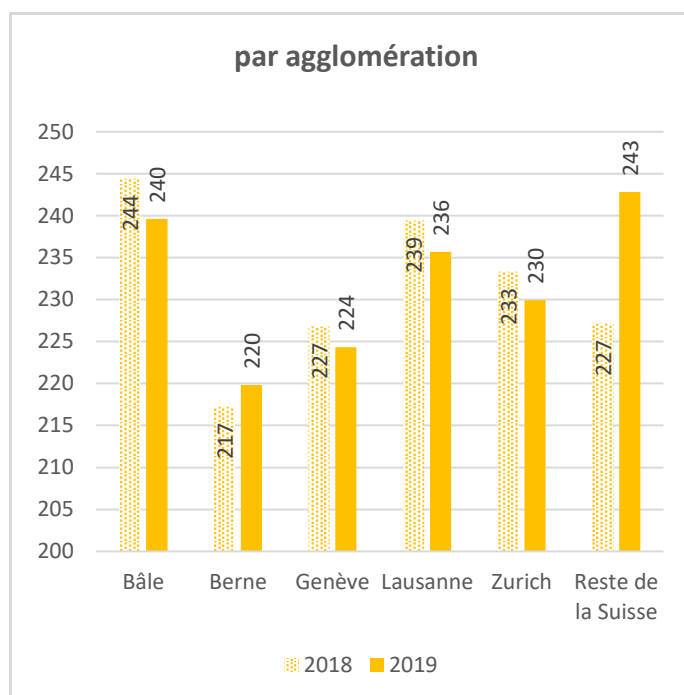
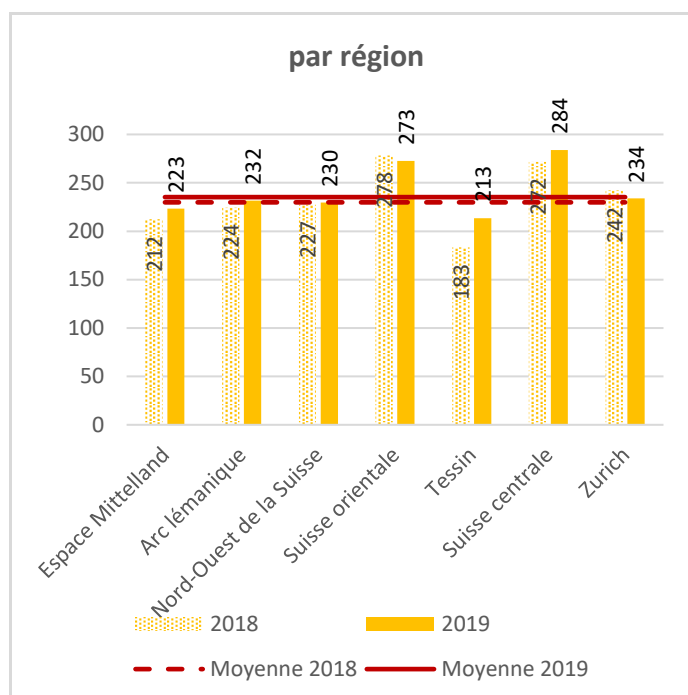
Coûts moyens (en CHF)



À un peu moins de CHF 2'100, le coût moyen des litiges est resté le même que l'an dernier. Dans les régions, on observe une hausse significative au Tessin, ainsi qu'une baisse similaire en Suisse centrale, les deux régions se rapprochant désormais de la moyenne. Côté agglomérations, ce n'est pour une fois pas Genève mais Lausanne qui est en tête avec un coût moyen de CHF 2'574. À l'autre bout de l'échelle on trouve Berne, avec CHF 1'347. Le coût des litiges juridiques à Berne est donc moins de la moitié qu'à Lausanne. Non seulement les litiges sont plus rares à Berne que n'importe où ailleurs

mais, en plus, ils y sont nettement meilleur marché. En fonction de l'âge, ce sont les baby-boomers qui coûtent le plus cher, leurs litiges sont entre 25% et 30% plus coûteux que ceux de la génération X et des traditionnalistes et coûtent plus du double de ceux de la plus jeune génération Y. En ce qui concerne les sexes, on assiste à un resserrement: alors que les hommes coûtaient encore 20% de plus que les femmes en 2018, l'écart n'est plus que d'un peu plus de 10% en 2019.

Durée moyenne (en jours)

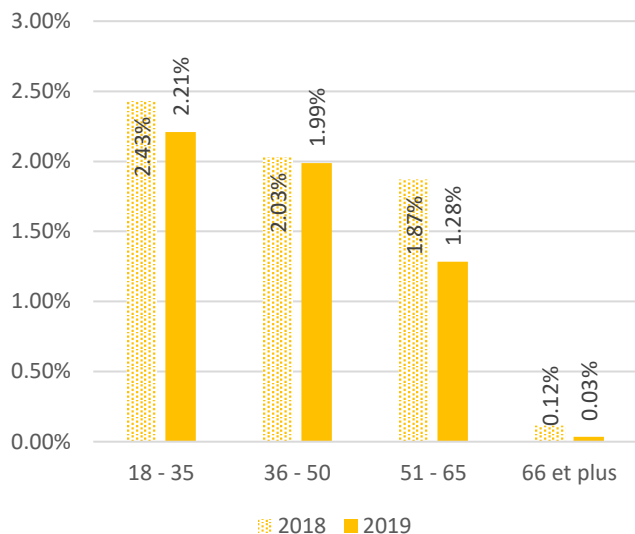


En 2019, les litiges juridiques relatifs au travail, à la consommation et au loyer ont, en moyenne, duré 5 jours de plus qu'en 2018. À 235 jours, cette durée moyenne est largement supérieure à celle des cas de litiges liés à la mobilité, pour lesquels la durée moyenne n'est que de 179 jours. On ne constate pas de changements significatifs dans les régions, ni dans les agglomérations. Les disparités sont également nettement moins marquées qu'en ce qui concerne la fréquence et les coûts: aucun changement n'excède 10%. En fonction des tranches d'âge, on constate en revanche que la différence s'est

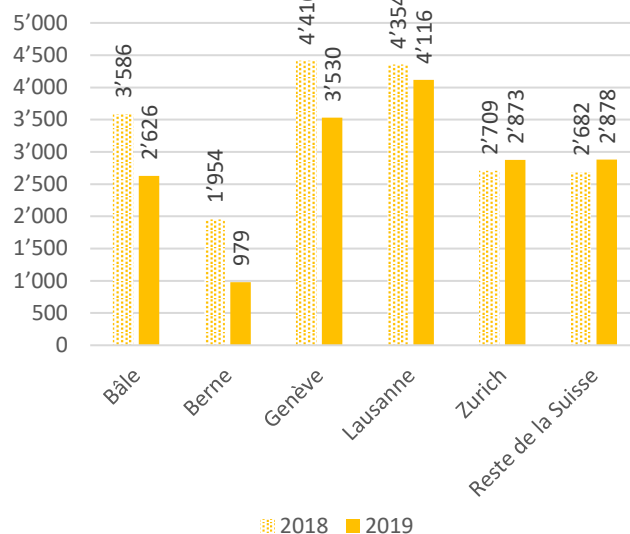
encore accrue entre le groupe avec les litiges les plus longs (baby-boomer) et celui avec les litiges les plus courts (génération Y). Alors qu'elle était encore de 44% en 2018, la différence entre la durée des litiges des baby-boomers et celle des litiges de la génération Y atteint désormais 80%. On remarque le même phénomène entre les sexes: la différence a doublé et s'est accrue de 17% entre 2018 et 2019. Si la durée moyenne des litiges entre hommes était plus longue de 17 jours que chez les femmes en 2018, cette différence atteint désormais 33 jours en 2019.

Faits saillants sélectionnés

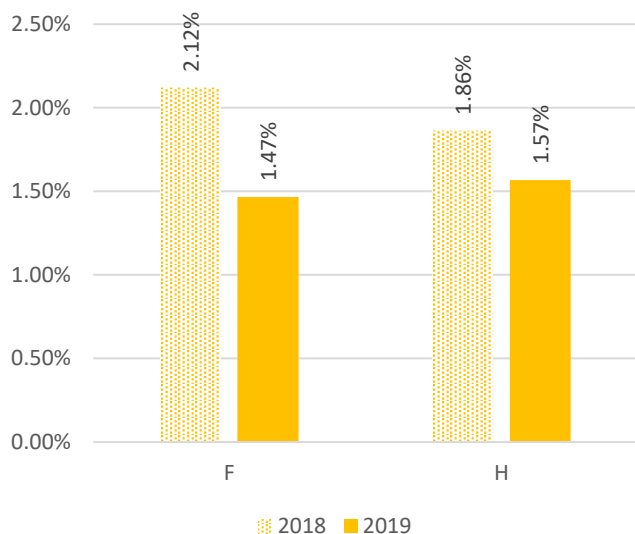
**contrat de travail -
fréquence par groupe d'âge**



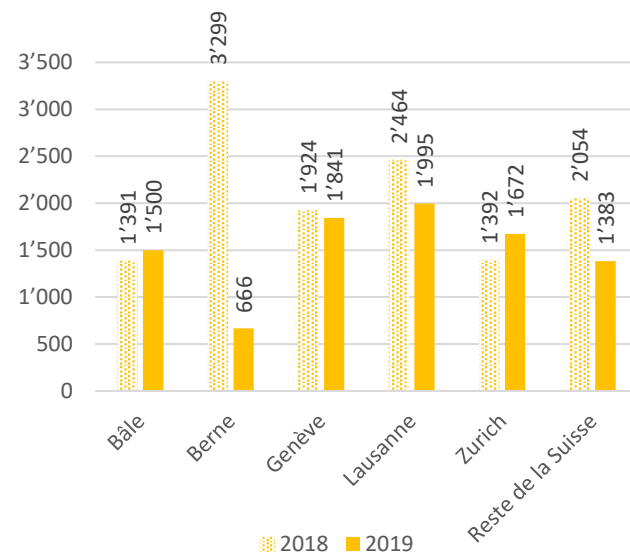
**contrat de travail -
coûts moyens par agglomération**



**droit de la consommation -
fréquence par genre**



**droit du bail -
coûts moyens par agglomération**



En matière de droit du travail, on a constaté un net recul des litiges chez la génération Y et les baby-boomers entre 2018 et 2019, tandis que la situation reste inchangée pour la génération X. On note également une différence claire entre génération Y et baby-boomers: la génération plus âgée est impliquée dans un conflit de droit du travail pour moins de la moitié que la plus jeune.

En ce qui concerne le coût moyen des litiges de droit du travail, les différences sont très prononcées. Avec CHF 4'116, il est plus de quatre fois plus élevé à Lausanne qu'à Berne (CHF 979).

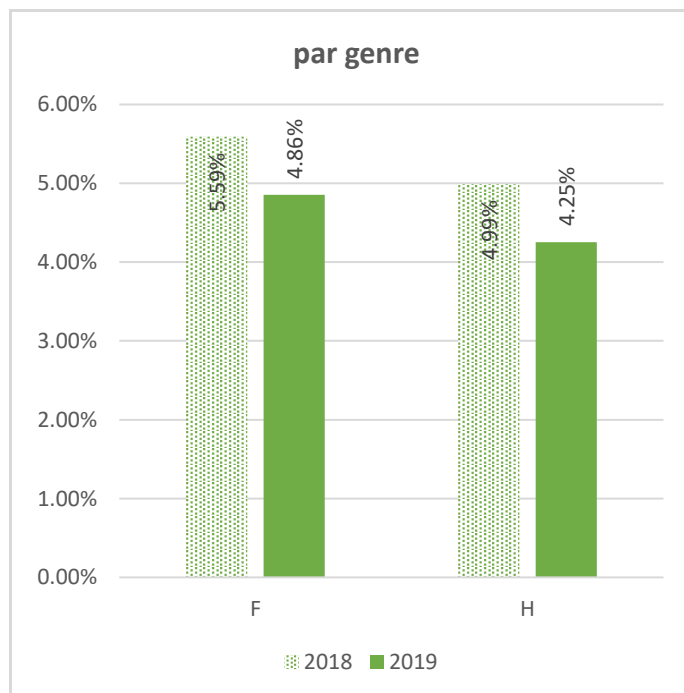
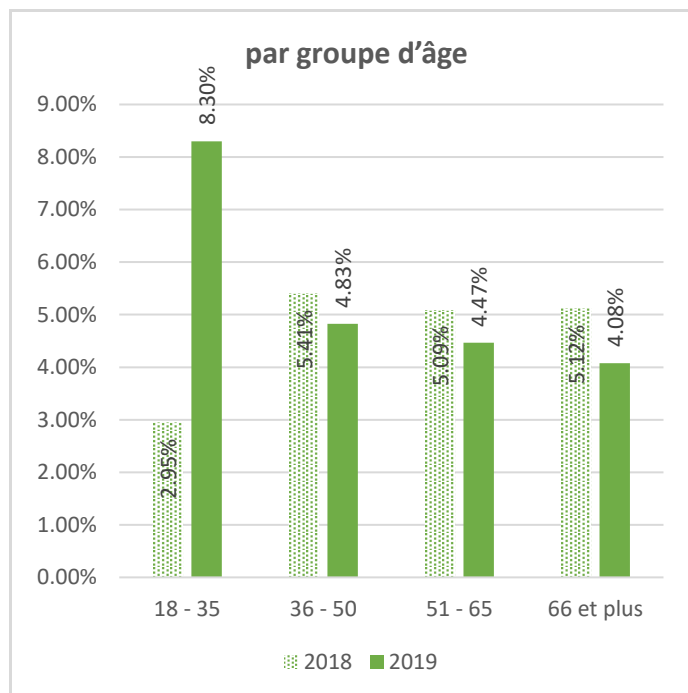
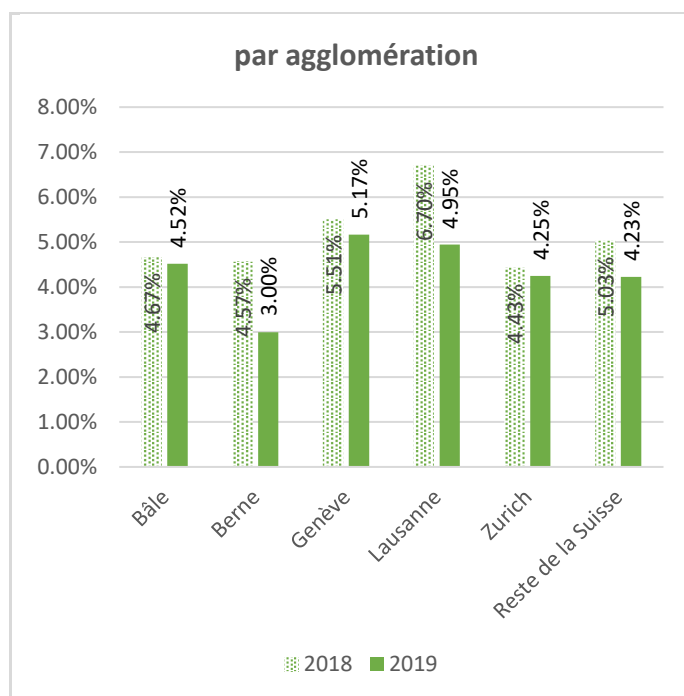
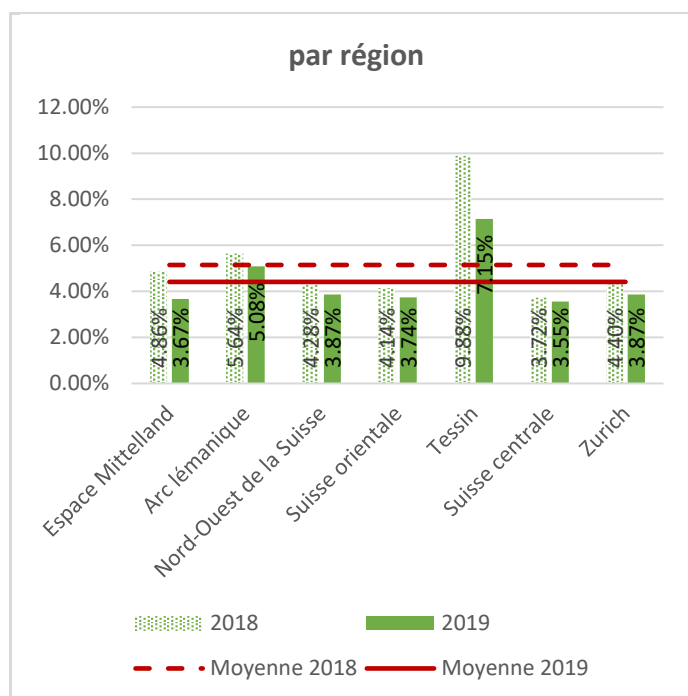
En ce qui concerne la consommation, la fréquence des litiges a diminué pour les deux sexes en 2019, mais de

façon plus nette pour les femmes que pour les hommes. Ce qui a pour conséquence qu'en 2019, les hommes sont désormais plus impliqués dans ce genre de conflit que les femmes.

Concernant le coût moyen des litiges liés au loyer, l'évaluation par agglomération fait ressortir le cas de Berne. Alors qu'en 2018 le coût moyen des litiges y était de CHF 3'299, nettement en dessus de la moyenne nationale qui se situait aux environs de CHF 2'000, ce coût a chuté à CHF 666 en 2019. L'explication tient au fait qu'en 2018, un seul cas «particulier» avait entraîné la moyenne à la hausse. Sans ce cas, le coût moyen aurait été de CHF 1'320 et, donc, compris dans la fourchette normale.

Chapitre 4 – Litiges liés à la propriété immobilière

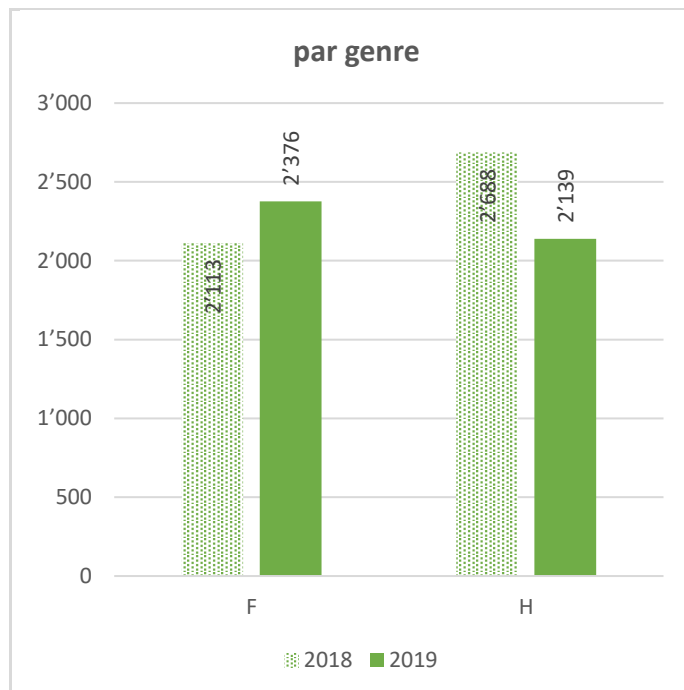
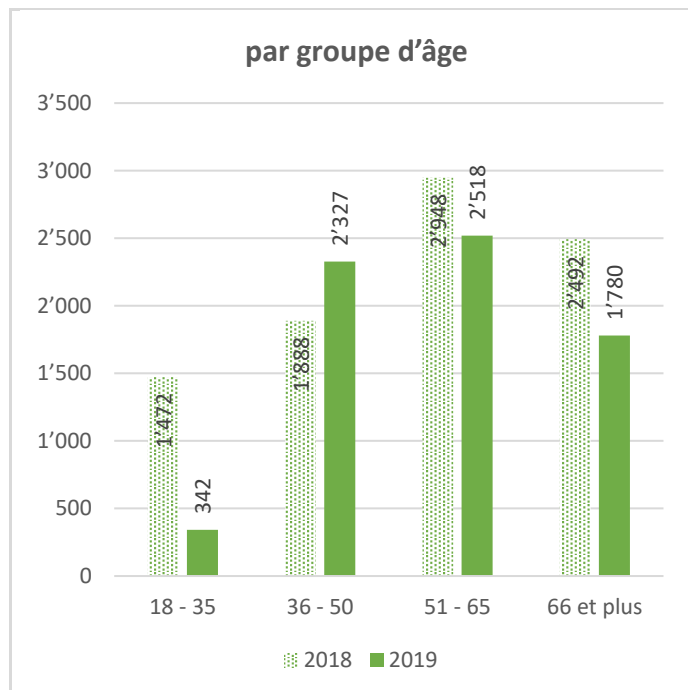
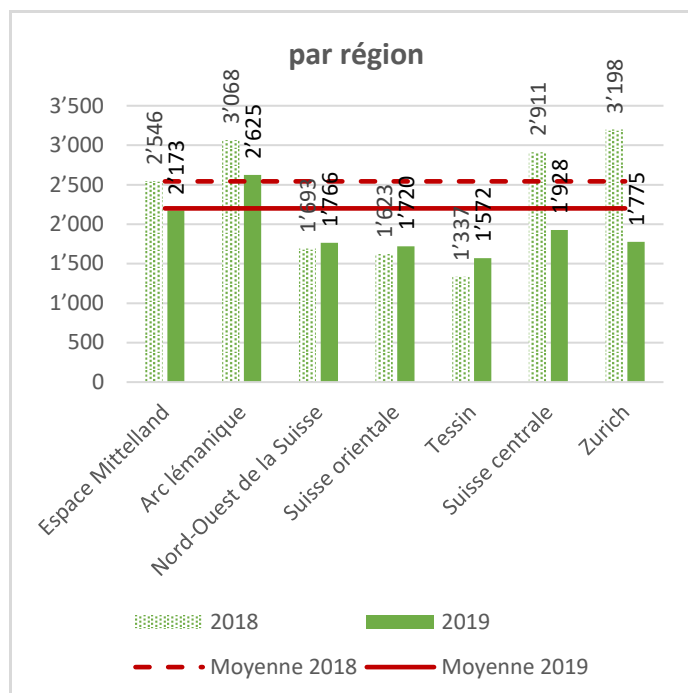
Fréquence en %



Comparé à 2018, la fréquence des litiges liés à la propriété immobilière a légèrement diminué, de 14% en moyenne, passant de 5,14% à 4,41%. Parmi les régions, c'est le Tessin qui continue à se distinguer, même si c'est la région qui a enregistré la baisse la plus significative, passant de 9,88% à 7,15%. Mais, comme avant, la fréquence des cas est deux fois plus élevée au Tessin que dans la région qui enregistre le taux de litiges le plus faible: la Suisse centrale, avec 3,55%.

Dans le classement par agglomération, Genève passe devant Lausanne en 2019. Les cas y sont de plus de 60% plus nombreux qu'à Berne qui, une fois encore, est la ville qui enregistre le plus faible nombre de litiges. En termes de tranches d'âge, la plus jeune génération se distingue, puisque son taux de litiges a presque triplé. Mais elle constitue également le plus petit groupe de propriétaires, c'est pourquoi il suffit de quelques cas «particuliers» pour que l'impact soit très rapide sur la fréquence. On ne constate aucune différence notable entre les deux sexes.

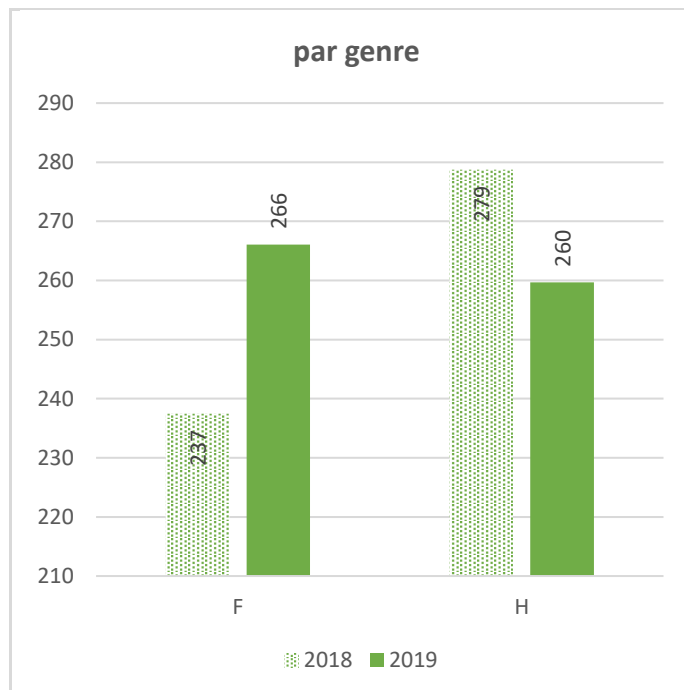
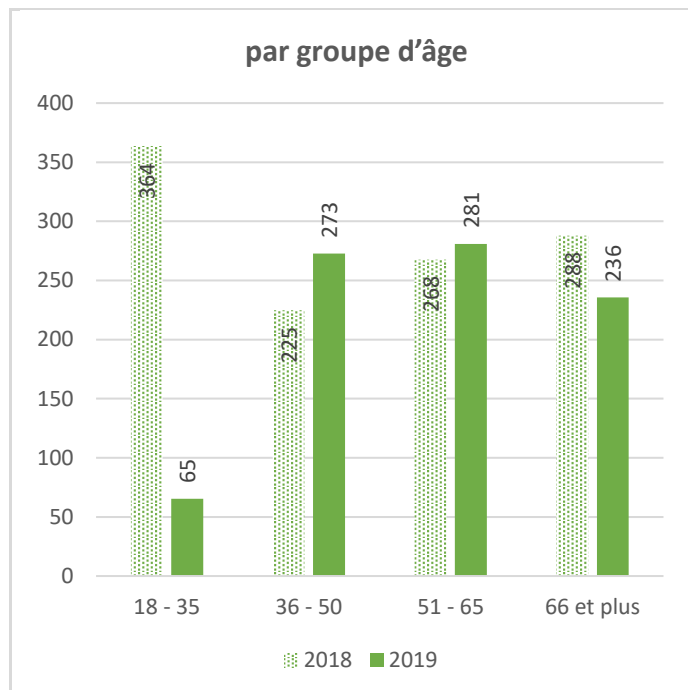
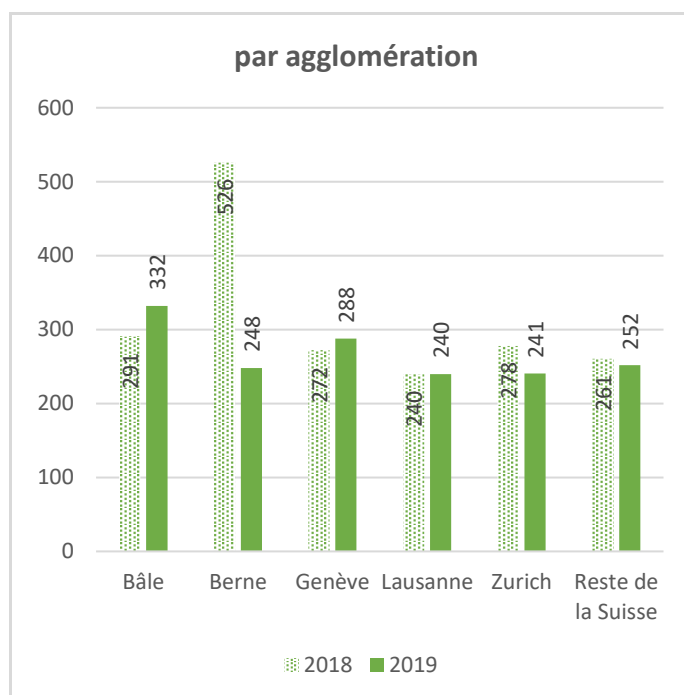
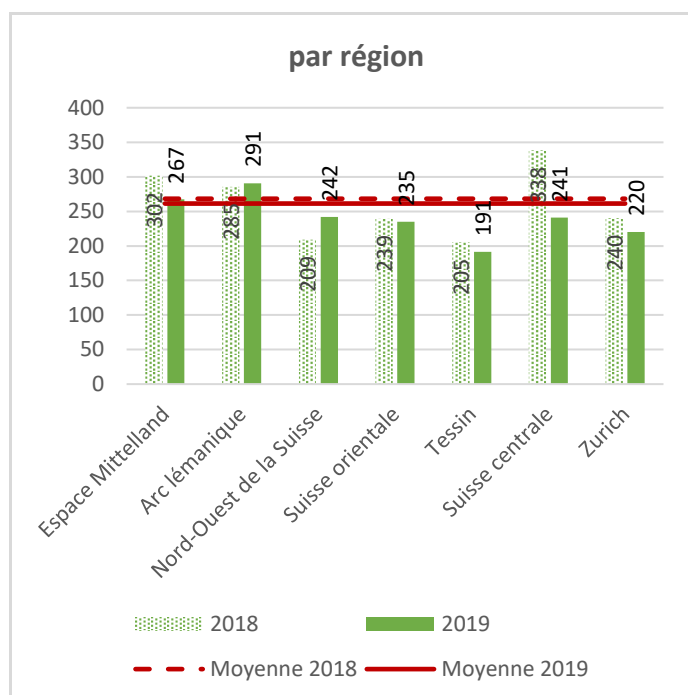
Coûts moyens (en CHF)



Contrairement aux litiges liés à la mobilité, au travail, à la consommation ou au loyer, pour lesquels les coûts moyens sont restés stables ou ont légèrement augmenté en 2019, on constate pour les litiges liés à la propriété immobilière une forte diminution - de plus 10% - par rapport à l'année précédente. Par région comme par agglomération, les chiffres révèlent de grandes fluctuations,

parce que le nombre de cas est assez faible et que le moindre cas particulier a donc une influence forte sur les chiffres. C'est également valable pour les valeurs par tranches d'âge, où la baisse significative constatée chez la génération Y ne constitue pas une tendance qui peut être confirmée de façon générale.

Durée moyenne (en jours)



La durée moyenne des litiges juridiques concernant la propriété immobilière a légèrement reculé en 2019. C'est particulièrement le cas à Berne où cette durée a chuté de moitié entre 2018 et 2019. Cela est dû à quelques cas particuliers qui avaient pris beaucoup de temps à être résolus et qui ont été réglés au cours de l'année. Au niveau des tranches d'âge, on constate à nouveau une variation entre 2018 et 2019 pour la génération Y. C'est, là aussi, dû

à quelques cas particuliers et ne constitue pas une tendance générale. En termes de sexes, il s'est produit un nivellement en 2019. Alors qu'en 2018 les litiges duraient 15% de plus chez les hommes que chez les femmes, la différence s'est réduite à moins de 3% en 2019, les hommes étant même devenus plus «rapides» que les femmes entre-temps.

Touring Club Suisse
Chemin de Blandonnet 4
1214 Vernier

© Avril 2020