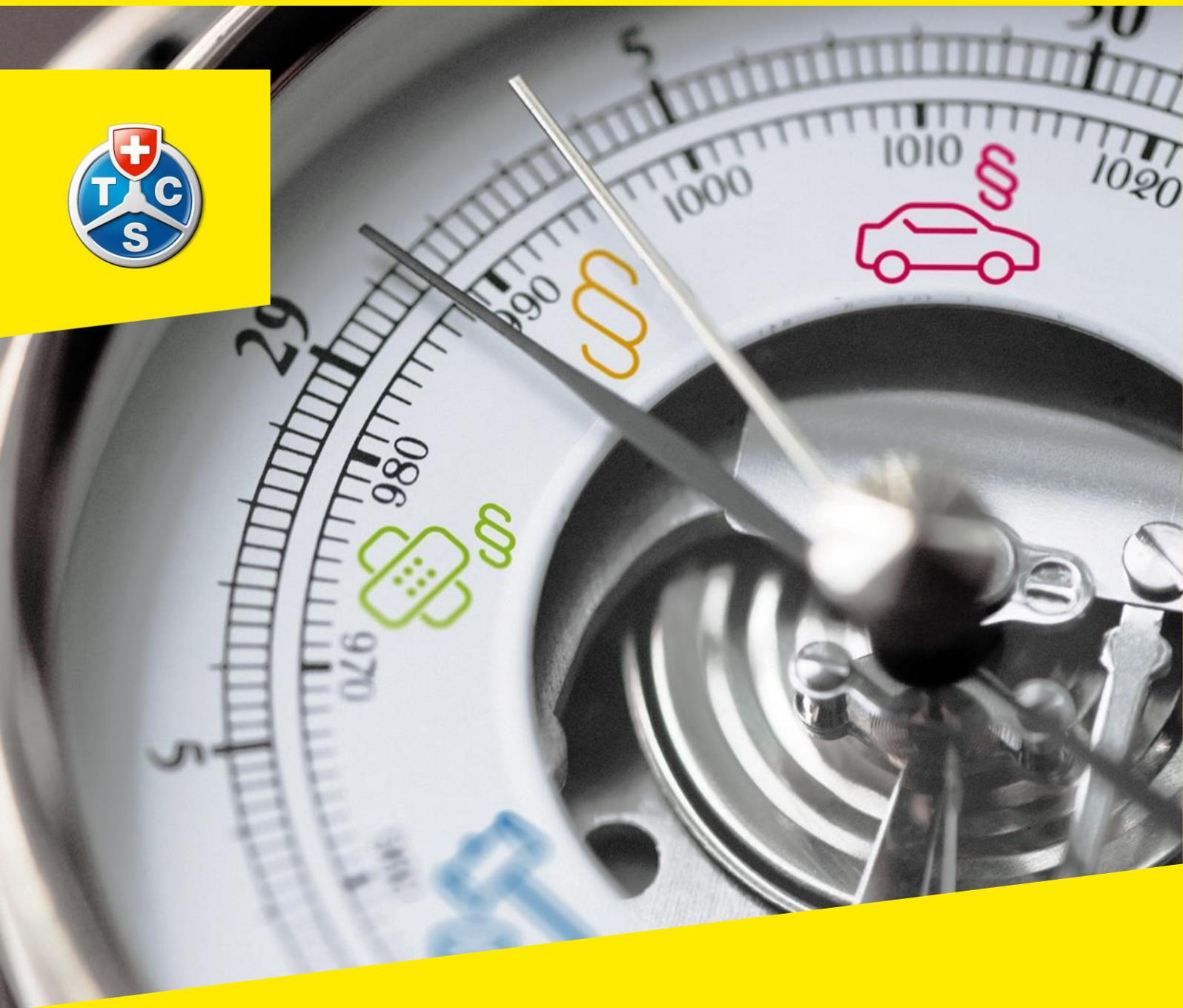


Baromètre TCS des litiges 2018

3ème édition: Comportement en matière de litiges de travail, de consommation et de loyer en Suisse



Conception de l'étude

Les analyses se basent sur notre portfolio de clients de la protection juridique privée, qui compte environ 153'000 polices, et se réfèrent à des affaires juridiques ouvertes (pour le calcul de la fréquence) ou fermées (pour le calcul des coûts et de la durée) en 2018.

A côté de ces constats globaux, cette étude a analysé les principaux domaines juridiques concernés par ces litiges, à savoir le travail, la location et la consommation. Dans le but d'assurer l'exhaustivité statistique de l'enquête, les analyses selon la fréquence comprennent toujours le bloc "autres". Considéré à lui tout seul, ce bloc semble certes apparaître comme le domaine le plus important, mais il se compose en réalité d'un grand nombre de secteurs juridiques différents comportant relativement peu de cas, si bien que nous avons renoncé à prendre en considération séparément des domaines supplémentaires.

Les coûts moyens sont calculés sur la base des coûts effectifs et des travaux enregistrés dans notre système de gestion des sinistres

L'analyse selon la région et la langue se fonde sur le portefeuille global de clients (familles et personnes individuelles) alors que l'analyse selon l'âge et le sexe se réfère au portfolio des personnes individuelles (environ 45'000 polices).

Les régions prises en compte 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 est fondée sur le classement approximatif selon les "générations":

18 - 35 ans: génération Y

36 - 50 ans: génération X

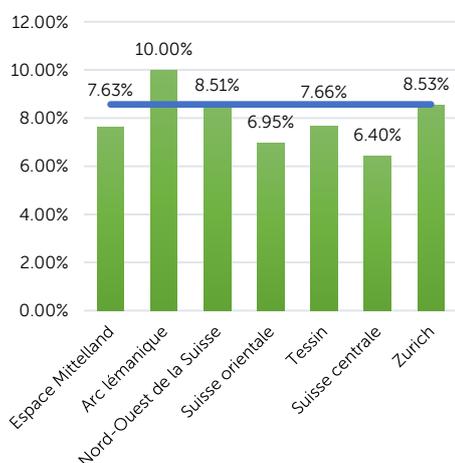
51 - 65 ans: babyboomer

66 ans et plus: traditionalistes

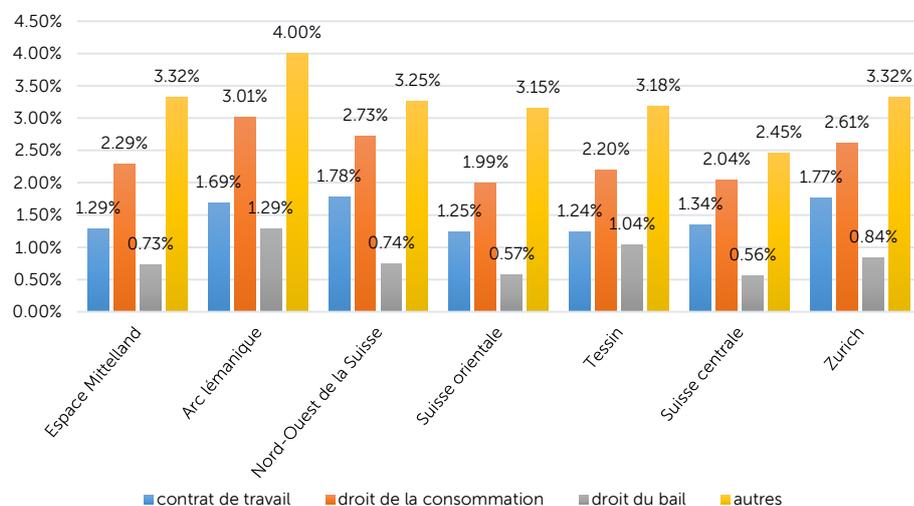
L'analyse selon la langue se base sur la langue nationale souhaitée par le client pour le traitement de son dossier et ne constitue donc pas une analyse en fonction des régions linguistiques.

Fréquence

Fréquence par région



Fréquence par région et domaine de droit

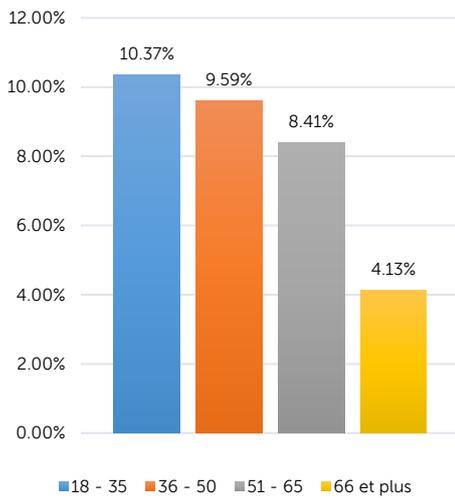


En moyenne un ménage sur douze de Suisse est impliqué chaque année dans un litige juridique de droit privé. Les cas sont les moins nombreux en Suisse centrale où seul un ménage sur 16 est concerné, alors qu'ils sont les plus fréquents dans la région lémanique où près d'un ménage sur dix est engagé dans un tel litige. D'un point de vue purement statistique, chaque ménage lémanique est donc impliqué dans un différend juridique de droit privé sur une période de dix ans.

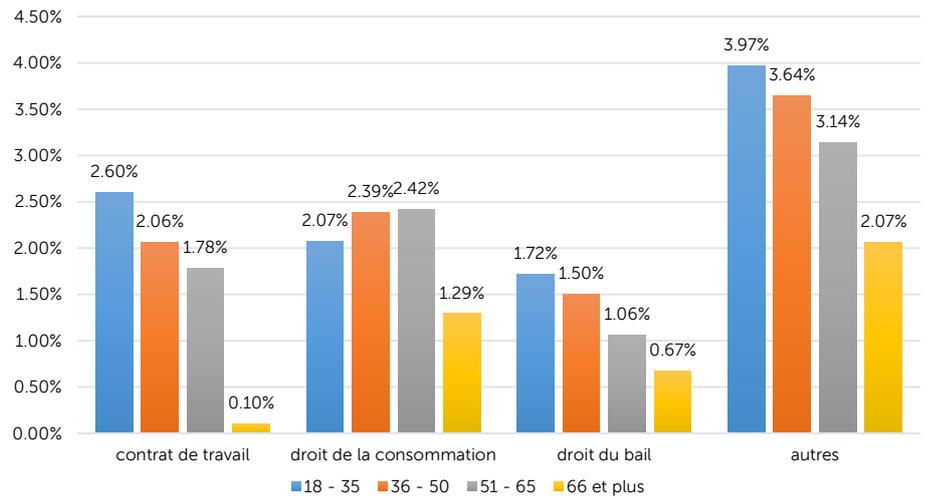
Les différences entre les régions sont également considérables dans les domaines du travail, de la consommation et des loyers. Dans le droit du travail, les deux régions de Zurich et du nord-ouest de la Suisse se mettent

en évidence avec un taux de litiges supérieur de 40% à celui des deux régions du Tessin et de la Suisse orientale qui affichent les taux de litiges les plus bas dans ce domaine. Dans le droit de la consommation, la région lémanique prend la tête du classement avec un taux de litiges dépassant de plus de 50% celui de la Suisse orientale. C'est dans le droit du bail à loyer que les différences sont les plus marquantes: dans la région lémanique, la première au classement, on se bat plus que deux fois plus souvent en justice concernant le loyer qu'en Suisse centrale et orientale où ce type de litige est le plus rare.

Fréquence par groupe d'âge



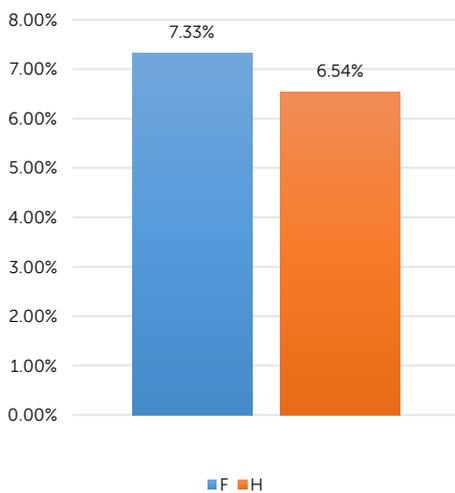
Fréquence par groupe d'âge et domaine de droit



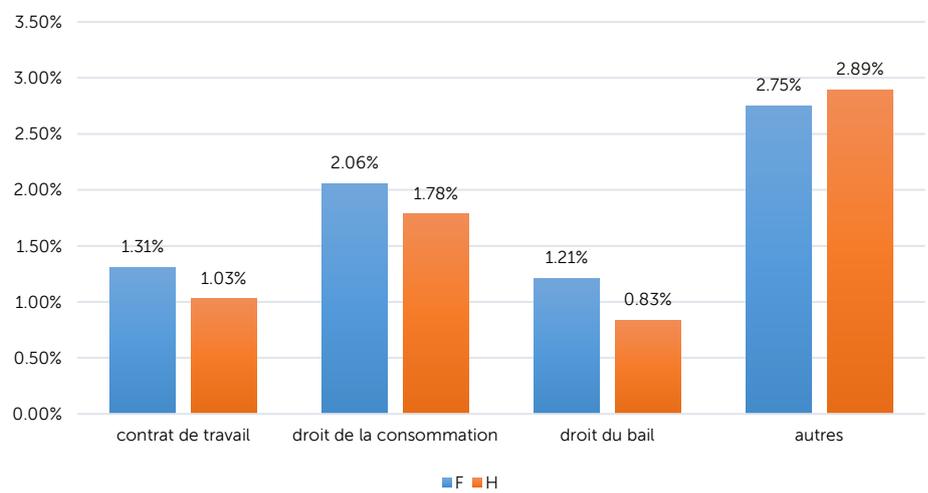
Les résultats ventilés selon les groupes d'âge donnent une image semblable à celle des litiges relevant du droit de la circulation: la propension à se battre en justice diminue l'âge augmentant. Les personnes du groupe d'âge de 18 à 35 ans sont deux fois et demi plus souvent impliquées dans un litige juridique que celles âgées de plus de 66 ans. Ce phénomène se vérifie dans les autres domaines juridiques: plus les gens sont jeunes, plus souvent ils déclenchent des litiges juridiques – avec une exception toutefois. Cette dernière concerne le droit de la

consommation, domaine dans lequel la génération Y agit un peu moins souvent en justice que la génération X et les babyboomer. Dans le droit du travail, on constate que le groupe des 66 ans et plus n'est plus guère concerné par des litiges juridiques. Cette situation s'explique naturellement par le fait que la majorité des membres de ce groupe d'âge n'exercent plus d'activité professionnelle.

Fréquence par genre



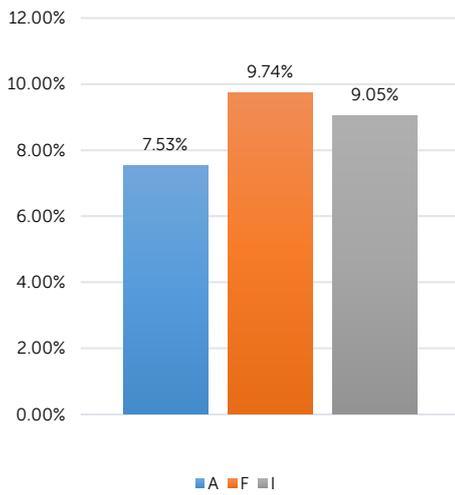
Fréquence par genre et domaine de droit



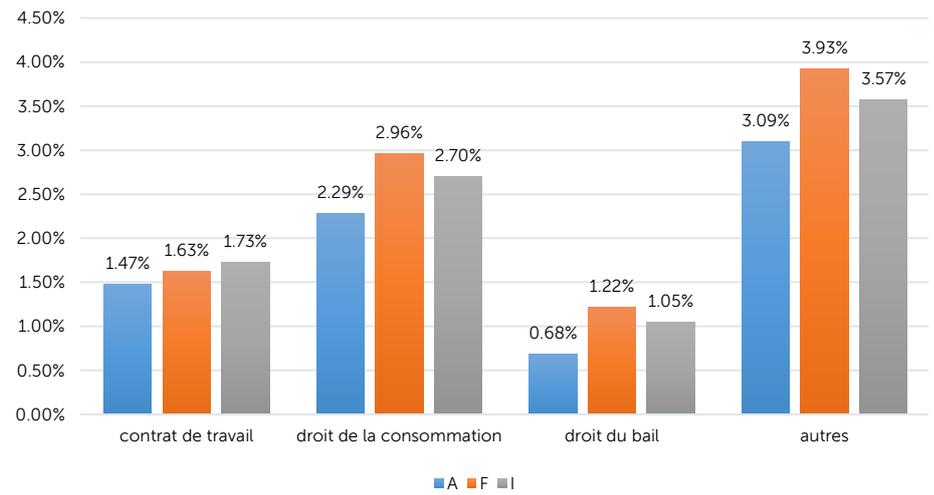
La répartition des litiges en fonction des sexes donne des résultats intéressants. Si dans le droit de la circulation, les hommes sont à l'origine des deux tiers des cas contre seulement un tiers pour les femmes, ce qui signifie que les hommes se battent deux fois plus souvent en justice que les femmes, les litiges de droit privé sont principalement le fait des femmes, mais la différence est sensiblement moins marquée avec un taux de litiges des femmes

dépassant de seulement 10% celui des hommes. Cette tendance peut être constatée dans les trois domaines travail, consommation et loyer avec toutefois des écarts changeants. La différence est la plus nette dans le droit du bail à loyer où le nombre d'actions en justice déclenchées par les femmes dépasse de presque 50% celui provoqué par les hommes.

Fréquence par langue



Fréquence par langue et domaine de droit

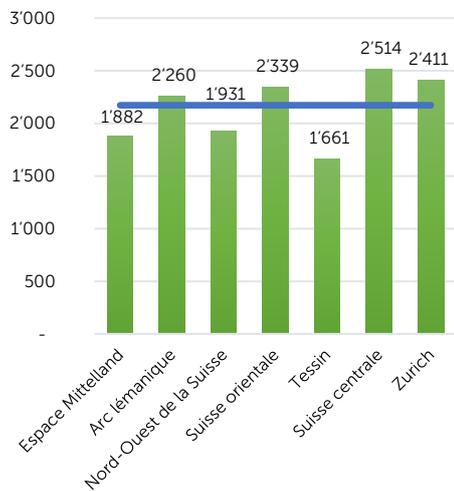


Dans la répartition selon les langues, il s'avère que les ménages francophones et italianophones sont sensiblement plus souvent impliqués dans des litiges juridiques de droit privé – plus 30% environ pour les premiers, plus 20% environ pour les seconds – que les ménages de

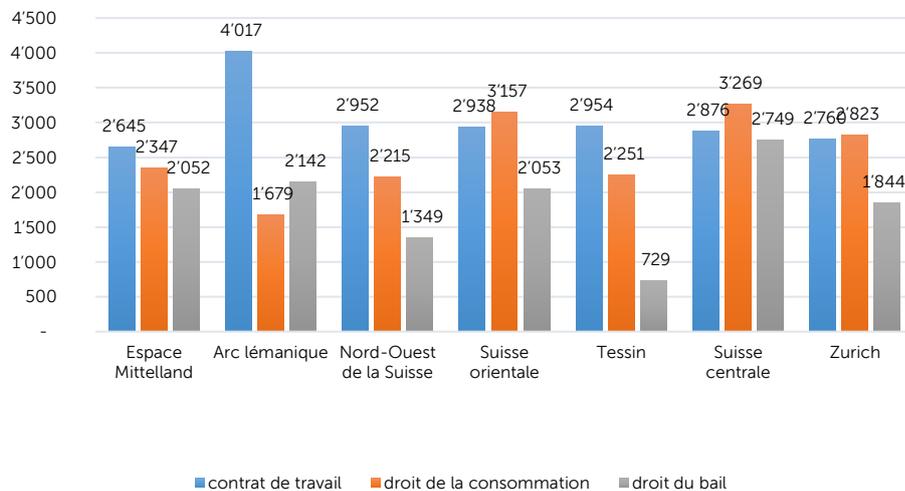
langue allemande. La différence est particulièrement frappante dans le droit du bail à loyer où les ménages francophones sont presque deux fois plus souvent engagés dans des litiges juridiques que les ménages allemands.

Coûts moyens

Coût moyen (en CHF) par région



Coût moyen (en CHF) par région et domaine de droit

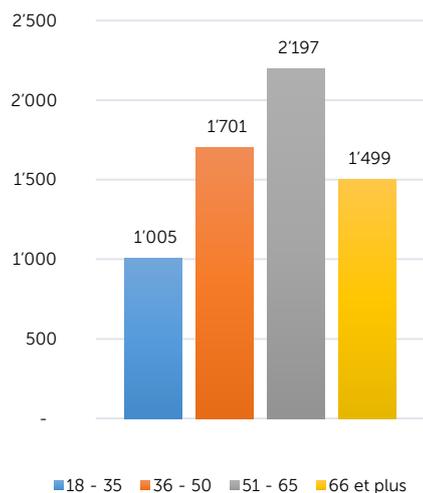


Un litige de droit privé coûte en moyenne 2'200 francs. Le prix est le plus bas au Tessin avec environ 1'650 francs et le plus élevé en Suisse centrale avec un peu plus de 2'500 francs, soit environ 50% de plus qu'en Suisse méridionale.

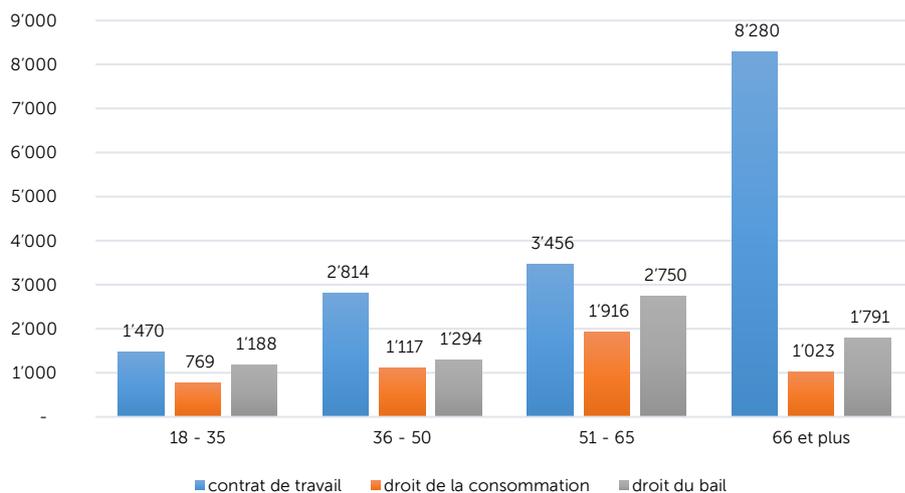
Dans l'analyse de détail, la région lémanique se met en évidence en affichant un coût moyen de plus de 4'000 francs par litige relevant du droit du travail, soit sensiblement plus que les autres résultats. Dans toutes les autres régions, le droit du travail provoque des coûts relativement équilibrés, c'est-à-dire variant entre 2'650 et 2'950

francs par an. On relève également des différences régionales notables dans les autres domaines juridiques. Les litiges du droit de la consommation coûtent en moyenne presque deux fois plus cher en Suisse centrale que dans la région lémanique qui, dans ce domaine, annonce les coûts les moins élevés. C'est dans le droit du bail à loyer que les différences régionales sont les plus marquées: ce type de litige coûte presque quatre fois plus cher en Suisse centrale, qui là encore se classe en tête, qu'au Tessin.

Coût moyen (en CHF) par groupe d'âge



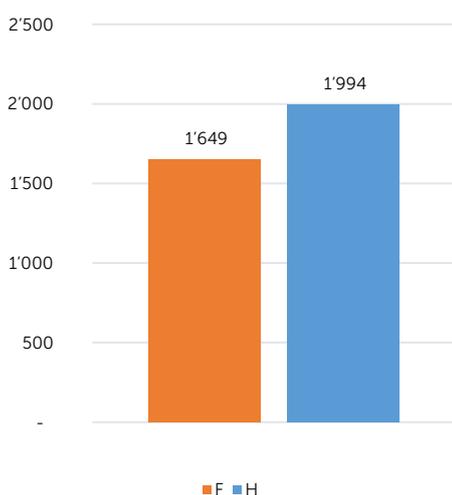
Coût moyen (en CHF) par groupe d'âge et domaine de droit



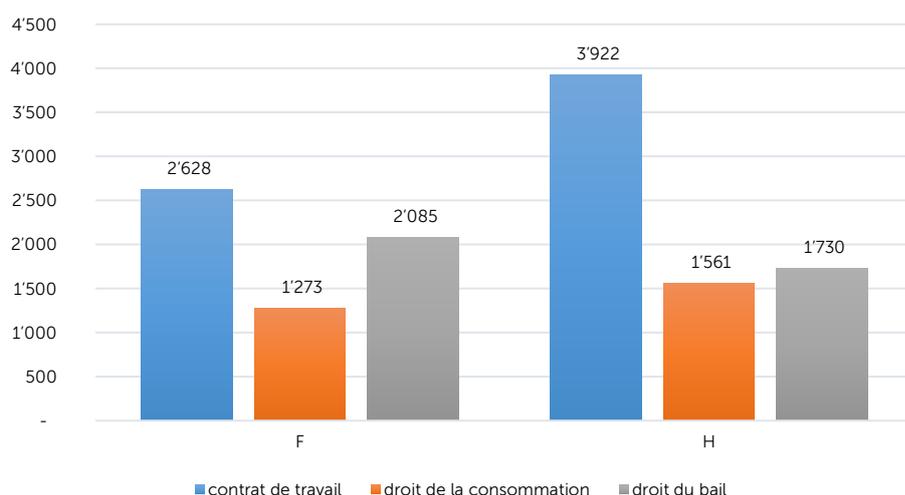
L'analyse basée sur les groupes d'âge donne un tableau semblable à la répartition selon la durée moyenne des cas: les coûts augmentent continuellement de la génération Y aux babyboomer, pour ensuite repartir à la baisse dans le groupe d'âge le plus élevé, celui des traditionalistes. Les domaines juridiques consommation et loyer donnent lieu au même constat. En revanche, la situation est très différente dans le droit du travail où le groupe le plus âgé affiche des coûts moyens par cas massivement plus élevés que les autres valeurs

moyennes. Les affaires déclenchées par ce groupe d'âge coûtent plus de 5,5 fois plus cher que celles du groupe d'âge le moins onéreux dans ce domaine, c'est-à-dire la génération Y. Il faut relever à ce propos que ces valeurs sont relevées – contrairement à celles relatives à la fréquence des litiges – au moment de la clôture des cas et qu'un grand nombre de ces affaires ont débuté plusieurs années plus tôt, comme cela a déjà été relevé pour la durée moyenne des litiges.

Coût moyen (en CHF) par genre



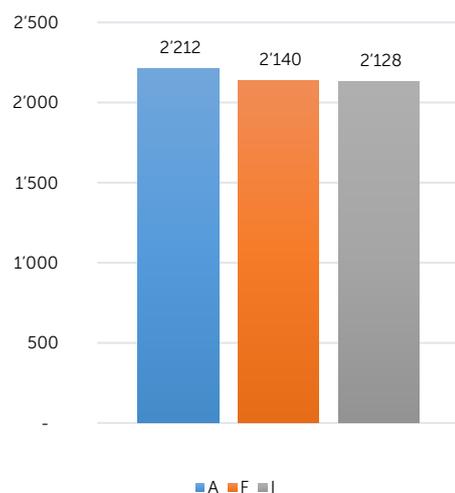
Coût moyen (en CHF) par genre et domaine de droit



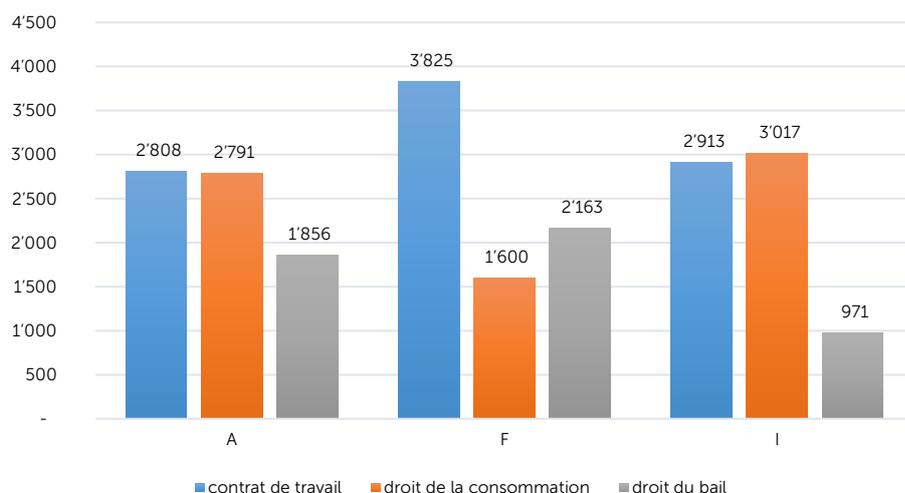
Dans la répartition selon les sexes, les coûts moyens évoluent également selon la durée moyenne des cas. Les litiges déclenchés par les hommes coûtent, tout compte fait, plus cher que ceux provoqués par les femmes, soit en moyenne environ 20% de plus. C'est particulièrement vrai dans le droit du travail où le prix moyen des affaires des hommes dépasse de près de 50% celui des cas des

femmes. L'analyse du droit de la consommation confirme ce constat, quoique avec différence de seulement 20% au profit des hommes, alors que le rapport est juste inverse dans le domaine du droit du bail à loyer: les femmes y déclenchent des litiges en moyenne plus onéreux (environ 20%) que les hommes.

Coût moyen (en CHF) par langue



Coût moyen (en CHF) par langue et domaine de droit



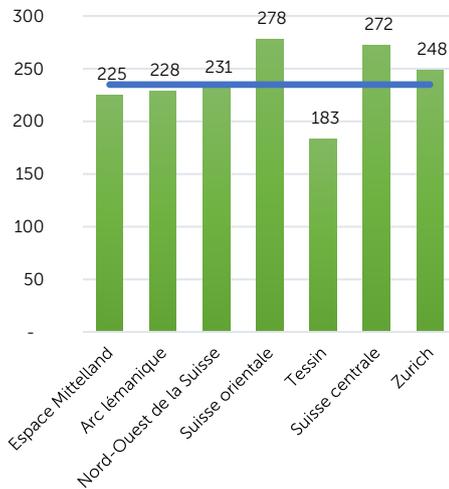
L'analyse en fonction de la langue parlée dans le ménage donne un tableau globalement équilibré, les différences se limitant à moins de 4%.

Ce résultat équilibré est cependant chamboulé par l'analyse de détail. Dans le droit du travail, les ménages de langue française se mettent en exergue avec des coûts

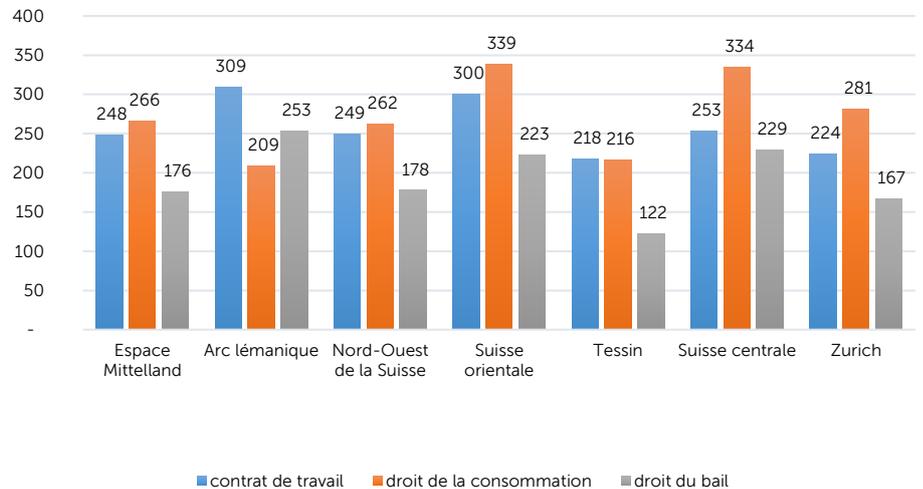
supérieurs d'environ 35% alors que, dans le droit de la consommation, les ménages italianophones coûtent presque deux fois plus cher que les francophones. Les affaires relevant du bail à loyer déclenchées par les ménages de langue allemande et française sont deux fois plus onéreuses que celles provoquées par les ménages italianophones.

Durée moyenne

Durée moyenne (en jours) par région



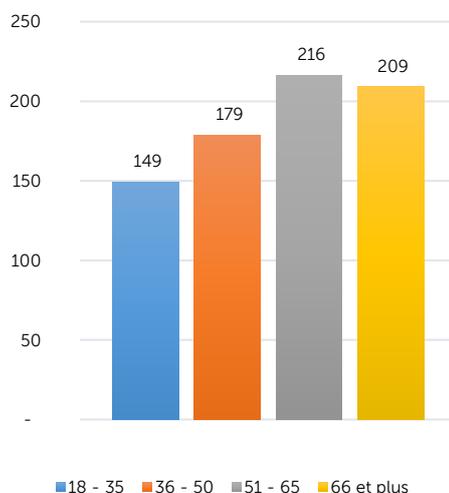
Durée moyenne (en jours) par région et domaine de droit



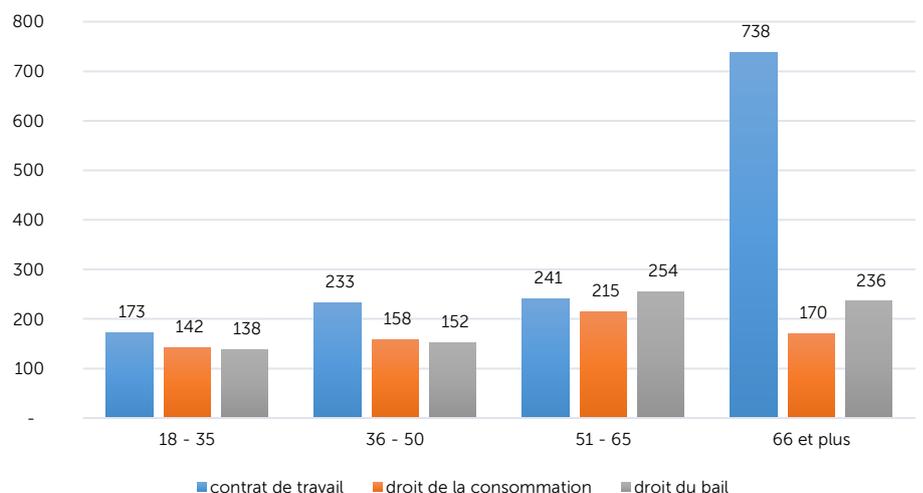
Les litiges de droit privé durent en moyenne un peu plus de 230 jours. La Suisse orientale et la Suisse centrale s'inscrivent en tête du classement avec, dans le même ordre, 278 et 272 jours alors qu'au bas de l'échelle on trouve le Tessin avec 183 jours. En d'autres termes, les Suisses orientaux et centraux se battent en moyenne 50% plus longtemps dans les affaires de droit privé que les Tessinois. L'analyse selon les domaines juridiques révèle que la région lémanique se hisse au premier rang

dans le droit du bail à loyer avec une durée des affaires de 253 jours, soit plus que deux fois plus longtemps qu'au Tessin (122 jours). Ces deux régions se trouvent également aux extrémités du classement dans le droit du travail avec 309 jours pour l'Arc lémanique et 218 jours pour le Tessin. La situation est juste inverse dans le droit de la consommation: la région lémanique affiche la valeur la plus basse, soit 209 jours contre 339 jours pour la Suisse orientale, leader de ce classement.

Durée moyenne (en jours) par groupe d'âge



Durée moyenne (en jours) par groupe d'âge et domaine de droit



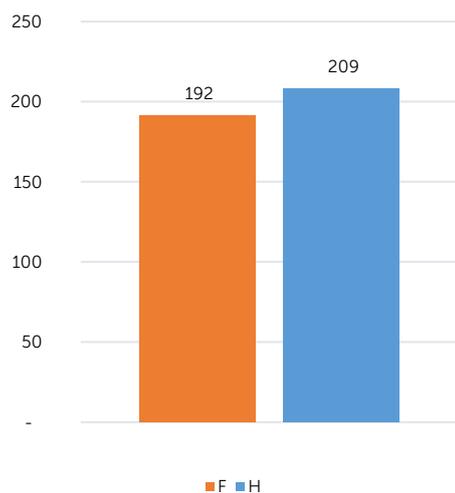
L'analyse de la durée moyenne des cas selon les groupes d'âge révèle que la génération Y, la plus jeune de toutes, se bat nettement moins longtemps en justice que les

autres. La différence est particulièrement frappante par rapport aux babyboomer dont la durée des affaires dépasse d'environ 45% celle des litiges de la génération Y.

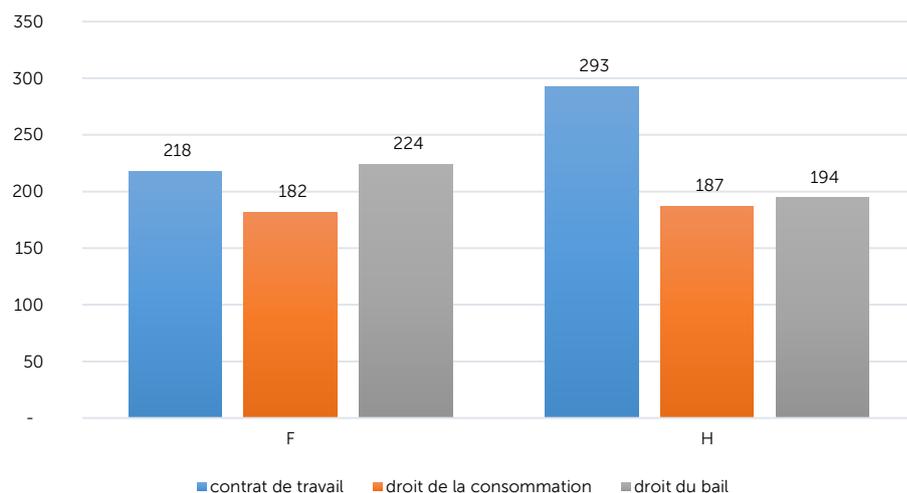
En observant en détail les domaines juridiques, on constate des différences extrêmes dans le droit du travail: dans la génération des plus de 66 ans, un litige de ce genre dure en moyenne 738 jours, soit trois à quatre fois plus longtemps que dans les autres groupes d'âge. Cette différence paraît bizarre à première vue, car la fréquence des litiges du droit du travail chez les plus de 66 ans est quasi nulle. Il faut cependant rappeler que la fréquence

des litiges est relevée au moment du déclenchement du litige, alors que la durée et les coûts ne le sont qu'à la clôture du cas, ce qui est obligatoire puisque la durée et le coût définitifs ne sont connus qu'à la fin de l'affaire. La majorité des litiges de droit du travail, qui concernent les personnes de plus de 66 ans et qui ont été clos durant l'exercice pris en considération, ont débuté plusieurs années plus tôt, donc à un moment où ces personnes se trouvaient encore dans le processus de travail régulier.

Durée moyenne (en jours) par genre



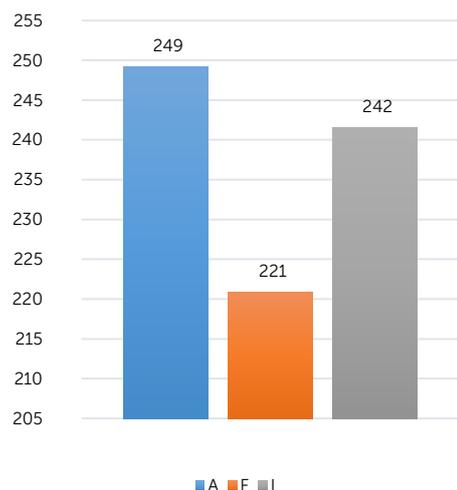
Durée moyenne (en jours) par genre et domaine de droit



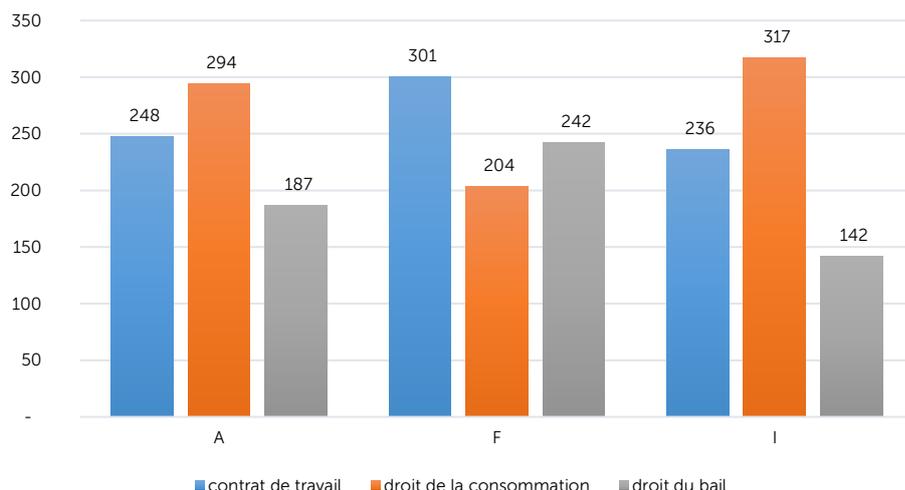
L'analyse de la durée moyenne des cas en fonction du sexe indique que les hommes agissent certes moins souvent en justice, mais que la durée de leurs affaires dépasse de 10% celle des femmes. Un phénomène semblable, mais juste inverse, a été relevé dans le baromètre des litiges concernant le droit de la circulation. La différence est la plus forte dans le droit du travail où la durée

des disputes des hommes dépasse d'environ un tiers celle des litiges des femmes. La situation est inverse dans le droit du bail à loyer où les litiges des femmes durent environ 15% plus longtemps. En revanche, la durée des actions en justice est quasiment égale chez les femmes et les hommes dans le droit de la consommation.

Durée moyenne (en jours) par langue



Durée moyenne (en jours) par langue et domaine de droit



Les litiges de droit privé durent le plus longtemps dans les ménages de langue allemande et le moins longtemps dans les ménages francophones. Les différences ne sont cependant pas très fortes: les ménages germanophones prennent près de 13% et les ménages italianophones près de 3% de plus de temps pour régler leurs affaires juridiques privées que les ménages de langue française.

Dans la répartition selon les domaines juridiques, on constate que les litiges du droit de la consommation du-

rent le plus longtemps dans les ménages germanophones et italianophones alors que les ménages francophones prennent nettement la tête du classement selon la durée des affaires relevant du droit du travail. Les différences selon la langue pratiquée sont en outre sensibles dans le droit du bail à loyer: ces cas durent en moyenne 142 jours dans les ménages italianophones contre 242 jours (plus 100 jours ou 70%) dans les ménages de langue française.