

Litiges juridiques et sensibilisation aux risques des Européens

Enquête Ipsos - RIAD

Une majorité d'Européens sont prêts à payer une assurance de protection juridique afin de couvrir le risque d'être exposé à un litige.

Réalisée par Ipsos à la demande de l'Association internationale d'assurance de protection juridique (RIAD) sur un échantillon de 8 000 Européens (Allemagne, Belgique, France, Hongrie, Irlande, Pays-Bas, République tchèque, France, Hongrie, Irlande et Suisse), l'objectif de cette enquête est de fournir des informations sur la façon dont les consommateurs perçoivent les risques juridiques et sur la façon dont ils souhaitent résoudre leurs litiges. Dans ce contexte, l'enquête demande également à qui les consommateurs veulent s'adresser et quelles sont les qualités qu'ils trouvent importantes pour obtenir des conseils juridiques. Un point d'intérêt particulier est la question de savoir si les millénaires se distinguent de la population générale par rapport à leurs craintes ou préférences particulières. L'enquête 2017/2018 a été réalisée en ligne, à partir d'échantillons aléatoires sélectionnés de 1 000 personnes par pays, représentatifs de la population générale âgée de 18 ans et plus (selon la méthode des quotas : âge, sexe, région).

Plus de 25 % des Européens ont été impliqués dans un litige au cours des cinq dernières années.

En moyenne, une personne sur trois à quatre a eu un litige au cours des cinq dernières années. Une exception est la Suisse où les gens semblent être plus litigieux avec près de 50% de la population, c'est-à-dire une personne sur deux, ayant récemment connu un conflit juridique.

Lorsqu'on les interroge sur les domaines de la vie dans lesquels les litiges surviennent, on constate que la plupart des litiges concernent le lieu de travail (entre 7% et 19% des cas, moyenne : 10,25%), suivi par le logement (4% à 16% des cas, moyenne : 8,5%), les questions familiales (4% à 16% des cas, moyenne : 8,38%) et les voitures (6% à 11% des cas, moyenne : 8,13%) et les voitures (6% à 11% des cas, moyenne : 8,13%). En République tchèque, le nombre de litiges en matière familiale est exceptionnellement élevé (16%) par rapport à d'autres pays, tandis que pour les questions relatives au logement, la fréquence des litiges est très faible aux Pays-Bas (4%).

La plupart des Européens ne pensent pas qu'ils sont exposés au risque de conflits juridiques, alors qu'une plus grande partie des Allemands, des Suisses et des Tchèques se sentent en danger.

D'une manière générale, les Européens considèrent les risques les plus importants pour les litiges dans les domaines de la finance, de la banque, de l'assurance et de la téléphonie.

En ce qui concerne leur situation personnelle, cependant, les gens évaluent le niveau de risque d'être impliqué dans un litige généralement faible. Les exceptions sont l'Allemagne, la Suisse et la République tchèque, où les gens se sentent plus exposés aux risques juridiques dans tous les domaines de la vie. Leurs plus grandes préoccupations sont les voitures (39% des Tchèques, 47% des Suisses, 52% des Allemands ; 9% à 25% dans les autres pays) et les questions de mobilité (28% des Tchèques, 39% des Suisses, 40% des Allemands ; 11% à 18% dans les autres pays).

Dans l'ensemble, le jugement des millénaires concernant le niveau de risque d'un litige dans les différents domaines de la vie correspond à celui de la population générale. Les exceptions sont pour les logements où les millénaires voient un risque plus élevé de litiges juridiques que le reste de la population.

Alors que la population générale estime que le risque d'un litige à développer dans le domaine du logement est plutôt faible avec 6% (Pays-Bas) à 36% (Suisse), dans tous les pays, le logement est le seul domaine où les millénaires voient un risque considérablement plus élevé (entre 11% (Pays-Bas) et 49% (Suisse)). La France fait exception : la population générale et les millénaires estiment que le niveau de risque est également faible (15% des millénaires et 14% de la population générale estiment qu'il y a un risque).

Pour le logement, le niveau de risque d'un litige est particulièrement élevé en Suisse (36%), en Allemagne (33%) et en République tchèque (25%) ; les millénaires dans ces pays estiment que le niveau de risque est encore plus élevé : La Suisse (49%), l'Allemagne (43%) et la République tchèque (32%).

Lorsqu'il s'agit de litiges juridiques, dans tous les pays, les gens craignent le plus les coûts et les Néerlandais et les Français sont particulièrement préoccupés par le gaspillage de temps et d'énergie. Dans le même temps, notamment en France et en Belgique, les gens ont le sentiment de ne pas être suffisamment informés sur les questions juridiques.

L'accès à la justice est essentiel parce que les litiges concernent souvent des aspects vitaux de la vie des gens, comme la possibilité de garder son appartement, de continuer à gagner sa vie ou de recevoir une indemnisation pour une blessure afin de couvrir un traitement médical. Par conséquent, de nombreux Européens craignent les coûts engendrés par un litige ; cette inquiétude est particulièrement élevée en République tchèque (53 %) et en Irlande (50 %). Les Néerlandais ont plus peur de perdre leur temps et leur énergie (33%) que de craindre les coûts (30%) et pour les Français, la peur des coûts (29%) et de perdre du temps et de l'énergie (28%) sont presque identiques.

Les Allemands (27%) sont les seuls nationaux qui ont extrêmement peur d'être privés de leurs droits ; pour les Allemands, il s'agit d'une plus grande menace que le temps et l'énergie qu'ils doivent investir dans un conflit (19%). Le fait d'être privé de ses droits est beaucoup moins important pour les autres ressortissants : 18% en Irlande, 17% en Suisse, 15% en Hongrie et 10% ou moins dans les autres pays. Si les Européens ont des craintes évidentes lorsqu'ils sont exposés à des litiges juridiques, ils ont également le sentiment de manquer d'informations. Dans tous les pays, les gens se sentent les moins bien informés sur les coûts des litiges, puis viennent les mesures à prendre pour se défendre. En troisième lieu, les gens pensent qu'ils ne sont pas informés de leurs droits et, en quatrième lieu, ils ne savent pas à qui s'adresser en cas de litige.

Le sentiment de ne pas être suffisamment informé est particulièrement élevé en France et en Belgique. Seuls 14% des Français et 18% des Belges pensent disposer d'informations suffisantes sur les coûts nécessaires pour régler les litiges. Ce pourcentage varie entre 24 % et 30 % dans les autres pays. Seuls 23% des Français et 30% des Belges estiment être suffisamment informés sur les mesures à prendre pour se défendre tandis que 45% des Néerlandais et 44% des Hongrois se sentent suffisamment informés à ce sujet (41% en allemand, 34% en Irlande, 27% en République tchèque, 40% en Suisse). 26% des Français et 33% des Belges connaissent leurs droits (entre 38% et 50% de la population dans les autres pays). 27% des Français et 36% des Belges savent à qui s'adresser s'ils ont des problèmes juridiques (en Allemagne et aux Pays-Bas 57%, 53% en Suisse, 49% en Hongrie, 46% en Irlande et 42% en République tchèque savent à qui s'adresser).

La compétence, la qualité des services et la compréhension de l'information sont les compétences que les Européens recherchent lorsqu'ils ont besoin des conseils juridiques et ils se tournent vers les avocats et les assureurs de protection juridique pour les trouver. La majorité des Français, cependant, préfèrent chercher des solutions juridiques sur Internet.

Dans la plupart des pays, les citoyens se tournent principalement vers les avocats lorsqu'ils ont besoin d'aide dans un litige. Les chiffres sont particulièrement élevés en Allemagne (83%), en République tchèque (82%) et en Irlande (72%).

Les situations sont différentes aux Pays-Bas, en Suisse et en France. Aux Pays-Bas, 59% se tournent vers les assureurs de protection juridique et seulement 43% nomment des avocats comme référence dans un litige juridique. En Suisse, les assureurs de protection juridique et les avocats se situent au même niveau, 55% des personnes les citant comme la ressource la plus importante pour le conseil juridique. Cependant, 35% des Suisses s'adressent d'abord aux assureurs de protection juridique et seulement 25% d'entre eux s'adressent d'abord aux avocats.

Les Français semblent innovateurs et audacieux compte tenu du fait que plus de personnes recherchent des conseils sur Internet (44%) que de contacter un avocat (38%). Par ailleurs, la France est le seul pays où une proportion significative de personnes (33%) sollicitent les conseils d'associations de consommateurs (la proportion est considérablement plus faible dans tous les autres pays : entre 5% en Allemagne et 23% en Irlande) et où les assureurs de protection juridique sont également consultés. Toutefois, la part des personnes qui considèrent les assureurs de protection juridique comme leur première source d'information est supérieure de 17 % à la part de 12 % qui se tourne d'abord vers les associations de consommateurs.

Évaluation des ressources : les avocats et les assureurs de protection juridique obtiennent de bons résultats sur le plan des compétences, mais les performances en Europe sont évaluées de manière très différente : Les Allemands, les Suisses, les Belges et les Néerlandais accordent une grande estime aux assureurs de protection juridique, tandis que les Tchèques, les Français, les Hongrois et les Irlandais ont tendance à classer leurs services au bas de l'échelle.

En Allemagne et en Suisse, les assureurs de protection juridique obtiennent les meilleurs résultats avec une deuxième place après les avocats sur toutes les dimensions, dans la catégorie "value-for-money", les assureurs de protection juridique obtiennent la première place avant les avocats qui sont classés deuxièmes.

Les Belges concluent que la performance des avocats est la meilleure dans toutes les catégories, sauf lorsqu'il s'agit de fournir un bon rapport qualité-prix, où les avocats se classent au dernier rang et les assureurs de protection juridique au deuxième rang après les associations de consommateurs. Aux Pays-Bas, où les assureurs de protection juridique sont la ressource la plus importante pour l'assistance juridique, les avocats sont clairement en tête du peloton en ce qui concerne la compétence en matière de litiges juridiques et la qualité des services (les assureurs de protection juridique se classent au deuxième rang sur les deux dimensions). Les assureurs de protection juridique obtiennent cependant de meilleurs résultats en ce qui concerne la compréhensibilité de l'information et leur disponibilité. Aux Pays-Bas, ils sont nettement supérieurs aux avocats lorsqu'il s'agit d'offrir un bon rapport qualité-prix : les assureurs se classent au premier rang et les avocats au dernier rang.

En République tchèque, en France, en Hongrie et en Irlande, les assureurs de protection juridique sont moins bien classés que les avocats sur tous les plans. La seule exception est en France où les assureurs de protection juridique (troisième) surclassent les avocats (dernier) sur le rapport qualité-prix (les associations de consommateurs occupent la première place). La manière dont les Français évaluent la performance des associations de consommateurs (première ou deuxième sur toutes les dimensions) reflète le fait que la France est le seul pays où les associations de consommateurs jouent un rôle important en tant que ressource pour les conseillers juridiques.

Type de services : dans la plupart des pays, les gens préfèrent couvrir les risques juridiques en payant une assurance de protection juridique plutôt que de payer des conseils juridiques ad hoc en cas de litige.

En République tchèque, en Hongrie et en Irlande, les gens préfèrent payer pour des conseils juridiques lorsqu'un litige survient, tandis que dans les autres pays, une majorité de consommateurs considèrent l'assurance protection juridique comme une solution viable pour la couverture des risques juridiques : En Belgique, aux Pays-Bas et en Suisse, une personne sur deux le pense, en Allemagne 47% et en France 44% des gens préfèrent payer pour une assurance protection juridique plutôt que pour des services juridiques ad hoc.

En ce qui concerne l'importance accordée aux différents services offerts par l'assurance protection juridique, il est difficile d'établir une tendance claire à travers l'Europe. Il est toutefois évident que les Hongrois et les Irlandais attachent plus d'importance à l'accessibilité et à la qualité de l'information que les autres nationaux. 61% des Hongrois et 65% des Irlandais donnent la priorité à l'accessibilité de l'information par rapport à seulement 40% des autres ressortissants, et 70% des Hongrois et 71% des Irlandais attachent de l'importance à la qualité de l'information offerte par l'assurance protection juridique, contre seulement 41% des autres ressortissants.

Alors que la recommandation d'avocats compétents est quelque peu importante dans la plupart des pays (pas aux Pays-Bas), il est remarquable de constater que le remboursement des frais de justice n'est une priorité absolue qu'en Allemagne et en Belgique.

Face à face ou réseaux sociaux ? Toutes les générations, y compris les millénaires, veulent parler au téléphone ou en personne lorsqu'ils ont un problème juridique.

L'écrasante majorité des Européens préfèrent interagir avec une personne réelle au téléphone ou en face à face lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes de santé, juridiques, financiers, de connectivité et d'énergie. Cependant, la moitié ou plus de la population préfère se connecter en ligne avec les fournisseurs d'énergie (Allemagne 58%, Pays-Bas 62%, Irlande 65%, Suisse 56%, Hongrie 56%, Belgique 50%) et en Belgique, la majorité préfère également communiquer en ligne avec les compagnies de téléphone.

Bien que les millénaires soient légèrement moins enclins que l'ensemble de la population à se connecter en face à face ou par téléphone avec les prestataires des secteurs de la santé, du droit, de l'assurance et de la banque, dans l'ensemble, ils partagent les préférences de la population générale et préfèrent les interactions en face à face ou par téléphone. Cependant, dans tous les pays, les millénaires veulent plutôt communiquer en ligne avec les compagnies de téléphone et les fournisseurs d'énergie.

Il en va de même pour les relations avec les assureurs de protection juridique : toutes les générations préfèrent parler directement à une personne au téléphone ou en face à face plutôt que d'interagir en ligne. Dans tous les pays, l'utilisation du courrier électronique est le troisième choix pour les communications avec les assureurs de protection juridique.

Contact RIAD

Antje Fedderke

Secretary General

Tel. +32 (0)2 732 36 28

antje.fedderke@riad-online.eu

Cette enquête a été réalisée en ligne entre août 2017 et mars 2018 selon la méthode des quotas (sexe, âge, région).

Il est disponible à l'adresse : www.riad-online.eu