



## «Les services de protection juridique démocratisent l'accès à la justice»

Responsable de la succursale lausannoise de Coop Protection Juridique, Benoît Santschi évoque la manière dont ce domaine tend à évoluer. Dans un contexte hyper connecté, il s'agit de proposer des solutions et des approches novatrices en s'adaptant aux nouvelles demandes. Interview.

TEXTE THOMAS PFEFFERLÉ

Initialement rattachée à la coopérative Coop, Coop Protection Juridique s'est depuis développée de manière indépendante entre la Suisse alémanique, la Suisse romande et le Tessin. Innovante et tournée vers l'avenir, elle se positionne aux avant-gardes de l'offre et des services juridiques en proposant des prestations à travers différents canaux et points de rencontre. Pour en savoir davantage, Benoît Santschi, à la tête de la succursale lausannoise, évoque les enjeux actuels et futurs en matière de protection juridique.

### Pour ceux qui ne connaîtraient pas forcément, présentez-nous Coop Protection Juridique dans les grandes lignes.

D'abord rattachée à Coop Vie dès sa création en 1974, Coop Protection Juridique a ensuite maintenu son appellation d'origine une fois devenue indépendante. Cela notamment pour continuer à bénéficier d'une image très connue et forte en Suisse tout en soulignant les valeurs communes sur lesquelles notre activité est fondée, à savoir durabilité, innovation et service à la clientèle. Entre le siège d'Aarau et les succursales de Lausanne et Bellinzone, la société est active dans l'ensemble de la Suisse avec 110 collaborateurs, juristes pour la majorité, dont la plupart sont titulaires du brevet d'avocat. Nous collaborons d'ailleurs étroitement entre nous, à travers les différentes régions de la Suisse et également pour des litiges et sinistres pouvant se dérouler dans les pays voisins. Nous coopérons aussi activement avec Helvetia assurances, ainsi qu'avec nos autres partenaires tels que Helsana, KPT ou encore les principaux syndicats de Suisse (Unia, Syndicom, SEV, Syna, SSP, ASEB, etc.).

### A quels types de client s'adressent vos offres et services et comment sont structurés vos produits?

Nous nous adressons bien entendu aux particuliers, et cela pour tous les cas de figure dans lesquels ils pourraient avoir besoin de notre expertise, de nos conseils voire de notre accompagnement. Par définition, une assurance protection juridique permet aux personnes assurées d'avoir accès à la justice, en termes financiers et intellectuels. Notre intervention se doit également d'être orientée «solution». Nous avons ainsi développé nos propres produits d'assurance juridique et nous sous-traitons les différents types de risques à nos partenaires. Pour les particuliers, nos offres se déclinent sous la forme de différents packages qui permettent de répondre aux spécificités et demandes de tout un chacun. Que l'on soit locataire ou propriétaire, pour les questions de droit du bail et de droit immobilier par exemple, ou que l'on soit en activité ou à la retraite, pour les aspects liés au droit du travail, nos produits incluent et couvrent différentes situations et les risques qui peuvent en découler. Les domaines que l'on couvre

comprennent le droit du travail, le droit de la circulation routière, le droit des contrats et le droit des assurances ou encore le droit du bail et de l'immobilier.

### Vos services sont-ils aussi destinés aux acteurs économiques?

Oui. Nous nous adressons également aux entreprises, PME et entrepreneurs. Le marché professionnel est d'ailleurs en vogue. Pour une entreprise, il peut en effet s'avérer intéressant et efficace de déléguer certaines tâches «administratives» à sa protection juridique pour défendre ses droits et ainsi pouvoir se concentrer sur ses affaires.

### Parmi les différents cas de figure dans lesquels vous intervenez, quelles sont les principales tendances que vous observez?

Le droit du travail est un des domaines qui revient souvent. Et cela peut autant consister à soutenir un employeur qu'un employé. Le droit de l'immobilier s'avère également important. Dans des régions relativement saturées comme Genève et Lausanne il est fréquent que nous intervenions pour soutenir des locataires sur des questions liées à la résiliation du bail ou encore aux augmentations des loyers. Enfin, la mobilité, qu'il s'agisse de situations impliquant son véhicule motorisé, son vélo ou les transports publics, est également un domaine significatif. De manière générale, une des tendances que l'on peut remarquer concerne le peu de connaissances que les particuliers ont concernant leurs droits. Plutôt enclins à ne pas faire d'histoires et à ne

pas trop contester les décisions des institutions sociales et publiques, les gens ne soupçonnent que peu les droits dont ils bénéficient en réalité. Sans forcément garantir d'inverser une situation ou une décision, notre expertise et nos services permettent en tous cas de s'assurer que les demandes de prestations d'assurance soient effectuées correctement. Un cas de figure qui concerne notamment le domaine des assurances sociales.

### L'essor des services liés à Internet engendrent-ils aussi des besoins juridiques importants?

Absolument. En particulier en ce qui concerne les achats via internet ou les offres proposées par les agences de voyage par exemple. Les manquements contractuels et les frais qu'ils peuvent occasionner génèrent en effet des questions et demandes juridiques dans des proportions significatives. On observe par ailleurs des questions évitables liées à la cybercriminalité, au droit d'auteur et à la protection des données. Avec le développement massif du big data, ces aspects et besoins sont évidemment amenés à se développer encore davantage.

### Parlez-nous de votre développement à Lausanne et en Suisse alémanique. Vous avez développé des offres et points de rencontre des plus novateurs pour répondre aux nouvelles demandes en matière d'assistance juridique.

Tout à fait. En décembre 2019, nous avons en effet dynamisé notre succursale de Lausanne avec des locaux plus spacieux et modernes, avec la volonté de

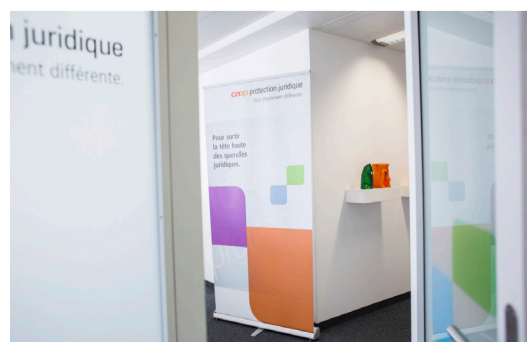
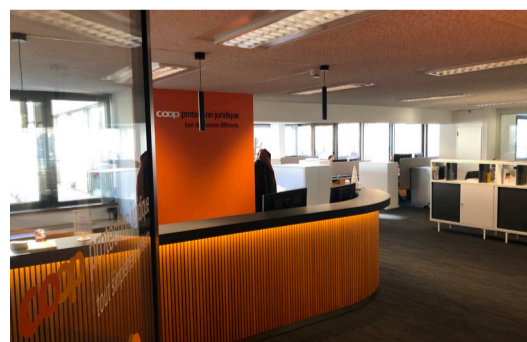
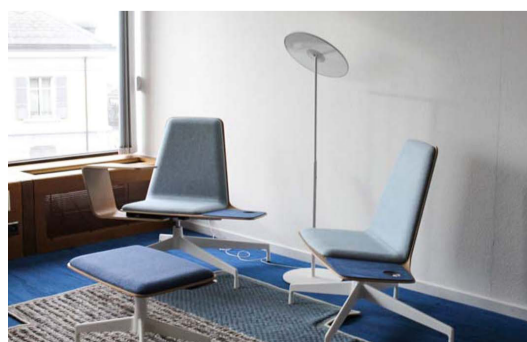
renforcer notre présence en Suisse romande. En 2019, nous avons en outre créé la société indépendante YLEX. Un service de protection et d'assistance juridique qui s'adresse à tout le monde, sans devoir être affilié à Coop Protection Juridique. Sur internet ainsi que dans différents «points de vente» nous proposons ainsi divers types de services juridiques. Cela peut consister à rédiger un courrier administratif à son employeur ou à sa régie, à examiner un cas précis ou encore à connaître ses droits dans le cadre de son contrat de travail ou son contrat de bail. Avec des tarifs spécifiques, chacune de ces prestations permet donc d'obtenir rapidement des réponses à ses questions et des solutions à ses problèmes. Après l'ouverture d'un premier point de vente à Berne, YLEX s'apprête à en ouvrir un deuxième à Winterthur. Zurich et Saint-Gall devraient ensuite suivre prochainement. A terme, nous comptons également étendre cette offre et cette permanence à la Suisse romande, voire au Tessin.

### YLEX vous permet donc de vous positionner dans les aspects que vous identifiez en matière d'évolution des demandes?

Exactement. Nous pensons en effet qu'à l'avenir il sera de plus en plus courant de vouloir accéder à des services juridiques spécifiques et uniques, en payant donc uniquement ce que l'on a «consommé» en termes de conseils et prestations. Une offre qui s'avère des plus intéressantes, en particulier pour les jeunes, qui ne souhaitent pas forcément bénéficier d'une protection juridique classique ni devoir assumer les primes annuelles qui en découlent.

### Sur quels autres axes se basent vos perspectives d'avenir?

L'innovation en général et le domaine du digital en particulier. Des activités pour lesquelles nous travaillons avec des responsables et équipes qui se concentrent essentiellement sur ces développements. Nous sommes très attentifs à tout ce qui concerne les Legal Tech et la numérisation. En Suisse alémanique, le responsable de ce domaine a dernièrement mis au point avec son équipe un système permettant de scanner son document, par exemple un certificat de travail, pour en analyser le contenu. Très codifié, ce type de document nécessite souvent une certaine connaissance pour décrypter son sens réel. La solution mise au point permet ainsi de mettre en évidence les parties bonnes, moyennes ou problématiques du document scanné. Ce qui, pour le particulier qui se voit remettre son certificat de travail, constitue un précieux outil pour savoir s'il est ensuite nécessaire de demander des modifications à l'employeur qui a rédigé le document.



Nouveaux locaux: Avenue de la Gare 4, 1003 Lausanne

www.cooprecht.ch