



COOP
re

FRAUDE SUR INTERNET

Quand une bonne affaire
vire au cauchemar

BONNE FOI

Les meilleures intentions n'empêchent
pas une réduction des prestations

UNE EXPERTISE QUI N'A PAS DE PRIX

Daniel Siegrist, CEO: les atouts de Coop
Protection Juridique sont autant d'avantages
pour ses clients

EDITORIAL



CHÈRES LECTRICES, CHERS LECTEURS,

Une jeune femme veut empêcher un incendie et son assurance réduit ses prestations (page 14). Un client paye son costume sur mesure, mais ne le reçoit jamais (page 34). Ces deux histoires vraies montrent que l'on peut rapidement être confronté à la loi et illustrent les questions qui se posent dès lors. Comme vous allez le constater, le droit est un domaine passionnant!

A raison d'environ 26 000 cas par année, nous avons acquis en 39 ans une expertise rare. Nous avons aussi accumulé d'énormes quantités de données, dont vous bénéficiez vous aussi. A la page 20, un futurologue nous explique comment nous pouvons exploiter ces données. Et ce que nous devrions en faire.

Avec le slogan «tout simplement différente», Coop Protection Juridique affiche ses ambitions. Pour atteindre nos objectifs, nous offrons les meilleures conditions possibles à nos collaborateurs et proposons à nos clients des produits de protection juridique innovants ainsi que des services souples et efficaces. Notre nouveau magazine clients se veut lui aussi «tout simplement différent». Dites-nous ce que vous en pensez!

Je vous souhaite une excellente lecture!

Daniel Siegrist
CEO, Coop Protection Juridique SA



«COOP EST UNE MARQUE FORTE»

En quoi Coop Protection Juridique est-elle encore liée à son ancienne maison-mère? CEO Daniel Siegrist répond aux questions de Lukas Hässig.

Page 4



CONCOURS

Gagnez une journée Segway pour 10 personnes d'une valeur de 5000 francs!

Page 42

IMPRESSUM

Editeur: Coop Protection Juridique SA **Responsables du projet:** Petra Huser, Sibylle Lanz, Coop Protection Juridique SA **Rédaction:** Matthias Mächler, www.diemagaziner.ch **Maquette/Réalisation:** Baldinger & Baldinger AG, Aarau **Traduction:** Bertrand Benzler **Production:** Christoph Zurfluh, www.diemagaziner.ch **Correctrice, Impression et expédition:** Schwabe Druck, Bâle **Tirage:** 3000 exemplaires **Parution:** une fois par an **Commandes:** Coop Protection Juridique, Entfelderstrasse 2, Case postale 2502, CH-5001 Aarau, petra.huser@cooprecht.ch **Illustration de couverture:** Felice Bruno. Les informations sur les prestations de service et les produits publiées dans ce magazine ne constituent pas des offres au sens juridique du terme.



VENT DE PANIQUE

Un cas pour Coop Protection Juridique:
Prendre des risques peut entraîner une
réduction des prestations

Page 14



UN NUAGE PLANE SUR L'AVENIR

Le futurologue Lars Thomsen
nous parle du grand Cloud

Page 20

SOMMAIRE

NEWS & INFOS

Des informations utiles ou étonnantes sur le droit

Page 10

CLAIR & NET

Le jargon juridique décodé

Page 26

UNE GRANDE FAMILLE

Un personnel fidèle: Coop Protection Juridique
est un employeur très apprécié

Page 28

LE RÊVE DE LA BONNE AFFAIRE

Un cas pour Coop Protection Juridique:
les abominables pratiques de certains vendeurs en ligne

Page 34

FEEDBACK

«Merci d'être à l'écoute»: Coop Protection Juridique
et ses clients

Page 40

MERCI À NOS PARTENAIRES

Ils nous ont aidé à devenir le N°1. Nous les aidons
à proposer à leurs clients des prestations de qualité

Page 44

Page 3

coop protection juridique
tout simplement différente.

«COOP EST UNE MARQUE





FORTE»

Daniel Siegrist, CEO de Coop Protection Juridique, évoque la relation de sa société avec son ancienne maison-mère, la marque Coop et la pression exercée sur les collaborateurs qui font leurs courses à la Migros.

Texte: Lukas Hässig Photos: Samuel Wimmer



Lukas Hässig: Monsieur Siegrist, voilà longtemps que Coop Protection Juridique n'appartient plus à la Coop. Pourquoi gardez-vous ce nom?

Daniel Siegrist: En Suisse, Coop est une marque très forte et la Coop a cofondé Coop Protection Juridique en 1974. Pour des raisons compréhensibles, elle a choisi de vendre ses parts, mais nous avons avec elle un accord qui nous autorise à utiliser sa marque. De notre point de vue nous n'avons donc aucune raison de changer de nom.

Vous sentez-vous encore proche de la Coop?

Oui, nous nous identifions à cette entreprise. Nos collaborateurs bénéficient encore de la carte de rabais réservée au personnel de la Coop et cotisent à sa caisse de pension.

Qu'en pensent les nouveaux propriétaires?

Cela a bien sûr été discuté avec les actionnaires et le conseil d'administration. Tant que nous partageons les valeurs de la Coop, rien ne change de notre point de vue.

Qu'incarne la Coop pour vous?

La durabilité, l'innovation et le service à la clientèle. La Coop est une entreprise moderne et dynamique. Nous pouvons être fiers de porter le même nom.

Que dites-vous aux collaborateurs qui font leurs courses à la Migros?

Nous devons prendre soin de la marque Coop. Il n'est donc pas pensable que nos collaborateurs arrivent au bureau avec un sac Migros.

C'est une règle?

Elle ne figure bien sûr pas dans le manuel destiné aux collaborateurs. Mais de temps à autre, je me permets d'insister sur ce point.

Vous pensez qu'un sac Migros peut faire du tort à votre entreprise?

Nous avons une responsabilité à l'égard de la Coop. J'espère ne jamais devoir lire un titre comme: «Les collaborateurs de la Coop adorent la Migros».



Deux pros face à face: juriste et père de deux enfants, âgé de 54 ans, Daniel Siegrist (à gauche) dirige Coop Protection Juridique depuis 2008. Pour «CORE», il a été interrogé par le célèbre journaliste économique et essayiste Lukas Hässig («Der UBS-Crash», «Paradies perdu»).

Vous êtes avocat et avez étudié à Berne. Puis vous avez travaillé pour La Mobilière.

J'ai eu la chance de ne pas débiter ma carrière dans un service juridique et de travailler tout de suite dans les assurances, ce qui m'a permis d'apprendre mon métier en commençant en bas de l'échelle.

C'est pour cela que vous avez rejoint Coop Protection Juridique?

Droit, management et assurances – c'est mon univers.

Peu de gens connaissent vraiment Coop Protection Juridique. Quel est votre rôle?

Nos prédécesseurs ont développé un modèle ingénieux. Ils ont consciemment choisi de coopérer avec des partenaires pour distribuer nos produits. Au départ, il s'agissait principalement d'organisations de travailleurs. Plus tard, des assureurs comme Helsana, Helvetia et Nationale Suisse sont venus s'y ajouter.

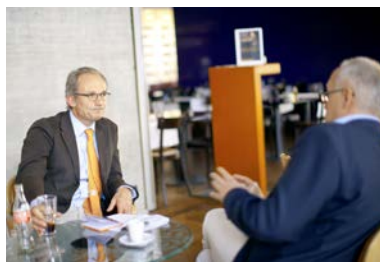
N°1 POUR «KASSENSTURZ»

Que valent les assurances protection juridique quand on a besoin d'elles? L'émission «Kassensturz» a interrogé 5800 avocats suisses alémaniques au sujet de leurs expériences avec les huit plus grands assureurs. Verdict: mention «passable» pour six compagnies et «bien» pour les deux autres, dont Coop Protection Juridique, qui arrive largement en tête du classement. Selon cette enquête, Coop Protection Juridique réagit rapidement, elle se montre accommodante et, par rapport à la concurrence, elle ne refuse que très peu de cas sous prétexte qu'ils sont sans espoir.

De plus, Coop Protection Juridique se classe première en matière de compétence.

www.core-magazin.ch





Il n'est donc pas nécessaire de faire connaître Coop Protection Juridique?
Oui et non. Nous obtenons d'excellents résultats en travaillant avec nos partenaires. Mais nous souhaitons que Coop Protection Juridique soit considérée comme un label de qualité.

Comment y parvenez-vous?

En discutant quotidiennement avec nos collaborateurs, nos partenaires et nos avocats – c'est-à-dire nos fournisseurs. Ils doivent comprendre que, pour nous, la qualité est une priorité absolue.

Tout le monde peut en dire autant. Qu'est-ce qui vous distingue des autres?

Nous avons signé nos premiers grands contrats collectifs avec des organisations de travailleurs et, depuis, notre esprit n'a pas changé. Nous voulons que tout le monde soit satisfait. Si les clients ne sont pas satisfaits, nos partenaires auront des clients insatisfaits. Nous ne pouvons et ne voulons pas nous le permettre.

Et vos collaborateurs le savent?

Bien sûr. Les réclamations sont heureusement peu nombreuses. Mais

quand il y en a une, l'organisation partenaire concernée défend souvent les intérêts de ses clients, ce qui nous soumet à une pression supplémentaire. Nous faisons donc tout pour éviter les réclamations.

Comment pratiquer la protection juridique à l'heure où toutes les informations sont disponibles sur Internet?

Certes, on trouve presque tout sur Internet. Mais tout le monde sait qu'il est très difficile de s'y retrouver dans la masse d'informations juridiques proposées.

C'est pourquoi notre expertise n'a pas de prix.

Votre société continue-t-elle de croître?

La croissance du marché suisse de la protection juridique est d'environ 6 % par an. Ces dernières années, la nôtre a été encore plus forte. De plus, l'évolution des lois ainsi que les autres bouleversements actuels, notamment ceux liés à Internet, nous permettent de proposer des produits plus adaptés et plus complets aux clients.

Où vous arrêterez-vous?

Avec notre société filiale Helsana Protection Juridique, nous nous classons actuellement en 5^e position sur le marché suisse avec un

LA PROTECTION JURIDIQUE PRÉFÉRÉE DES SUISSES EN CHIFFRES

Coop Protection Juridique a été fondée en 1974. Ses sites d'Aarau, Lausanne et Bellinzona emploient en tout quelque 65 personnes. En 2012, Coop Protection Juridique a traité 25 720 cas. Lorsqu'un cas est traité en interne, la procédure dure en moyenne six mois. S'il est complexe, il est parfois confié à un avocat externe. Il faut alors compter environ un an et demi.

En Suisse, Coop Protection Juridique est l'assurance de ce type ayant remporté le plus de succès ces dernières années. Et ses clients en profitent: entre 2008 et 2012, les dépenses de Coop Protection Juridique pour les prestations d'assurances ont pratiquement doublé, passant de 13,00 à 22,48 millions de francs, tandis que ses recettes passaient de 18,52 à 33,41 millions. Coop Protection Juridique propose des contrats de protection juridique à partir de 260 francs par an pour un ménage.

volume de primes de plus de 50 millions de francs. Nous souhaitons continuer à augmenter notre part de marché et visons une place sur le podium.

Comment le slogan «tout simplement différente» a-t-il vu le jour?

Nos clients et partenaires nous disent souvent que nous sommes différents des autres assurances, plus dynamiques et moins bureaucratiques. Notre agence de communication a repris ces affirmations pour créer notre slogan.

De l'extérieur, on a le sentiment que Coop Protection Juridique est une entreprise familiale. Les idées personnelles des uns et des autres sont appliquées rapidement et sans dépenses inutiles.

C'est l'une de nos forces. En tant que petite compagnie, nous devons identifier immédiatement les tendances et les transformer en produits. Notre rapidité et notre souplesse sont nos atouts majeurs. Nos actionnaires et notre conseil d'administration nous laissent beaucoup de liberté et nous les en remercions.

Est-ce que Coop Protection Juridique est rentable?

En 2014, pour notre 40^e anniversaire, nous aimerions générer au moins

POUR LES PARTICULIERS – ET LES AUTRES

Coop Protection Juridique assure les particuliers et coopère avec des syndicats, des caisses maladie et des associations. Depuis 2008, elle assure aussi les entreprises. Coop Protection Juridique défend les intérêts de ses clients dans les domaines suivants:

Protection juridique privée: Coop Protection Juridique défend ses clients en tant que salariés, locataires, patients et consommateurs.

Protection juridique circulation: Coop Protection Juridique défend ses clients en tant que piétons, passagers et conducteurs, même en cas d'amende trop élevée ou de risque de retrait de permis.

Protection juridique combinée: Coop Protection Juridique combine de manière astucieuse protection juridique privée et circulation. Elle intervient par exemple si un pharmacien vend un médicament avec des effets secondaires ou si un véhicule d'occasion est vendu comme s'il était neuf.

Protection juridique recouvrement: Coop Protection Juridique vérifie la solvabilité des particuliers et des entreprises. Car il vaut mieux prévenir que guérir. Si le litige ne peut être évité, elle apporte son assistance juridique.

Protection juridique pour les entreprises: Coop Protection Juridique offre aux entreprises des conseils juridiques et une assistance en cas de litige. En association avec Nationale Suisse et Helvetia, elle propose une assurance spéciale pour les PME.

Protection juridique pour les organisations: Coop Protection Juridique développe des solutions sur mesure pour les organisations, par exemple des solutions concernant le droit du bail pour les associations de locataires ou le droit des patients pour les assurances maladie.

40 millions de francs de chiffre d'affaires. Seul compte pour nous le ratio coûts/revenus. Notre objectif se situe bien au-dessous des 100 %. Et, ces dernières années, nous l'avons toujours atteint.

Vous vivez à Aarau, tout près de vos bureaux. Quelle importance cela a-t-il pour vous?

Je suis sans doute l'un des rares managers suisses à pouvoir rentrer régulièrement à la maison pour déjeuner en famille. C'est un immense privilège.

Vous discutez avec vos enfants pour savoir ce qu'ils pourraient entreprendre juridiquement contre les enseignants et les élèves qu'ils n'aiment pas?

Bien sûr que non! Je crois que mes enfants n'ont pas encore vraiment compris ce que je fais toute la journée!

NEW & INFOS

Page 10

Des informations utiles ou
étonnantes sur le droit.

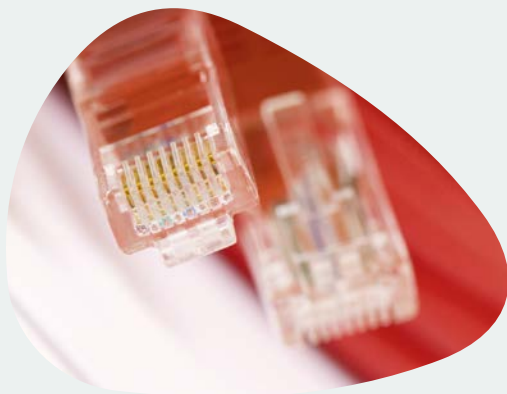
un Affaire De BOSS

Les patrons délèguent bien des choses à leurs assistants: correspondance délicate, coups de fil aux clients ou cadeaux de Noël pour les enfants. Mais il est une chose que les responsables des PME suisses assurées auprès de Coop Protection Juridique via Helvetia ou Nationale Suisse font eux-mêmes: **en cas de problème juridique, 90% d'entre eux nous appellent personnellement.**

Bien ASSURÉS

En Suisse, l'assistance juridique est de plus en plus demandée: aujourd'hui, près d'un ménage sur deux a une assurance protection juridique. Avec 6 à 7% de croissance par an, la protection juridique est l'assurance qui se développe le plus vite. **En 2001, les huit assurances de protection juridique suisses encaissaient quelque 200 millions de francs de primes. Fin 2011, ce chiffre atteignait près de 440 millions.**

Le LUNDI, Le STANDARD EXPLOSE



Les collaborateurs du front office de Coop Protection Juridique sont les premiers interlocuteurs des assurés. Normalement, **ils répondent à 200 appels par jour. Mais cet été, ils en ont reçu 300 en une journée.** Et il s'agissait bien sûr d'un lundi. En effet, nombre de clients examinent leurs dossiers pendant le week-end, en famille, et nous appellent dès le lendemain pour perdre le moins de temps possible.

ATTENTION: DIFFAMATION

Les avocats n'ont plus le droit de se traiter mutuellement de «Winkeladvokat» (que l'on pourrait traduire par «avocaillon marron»). Un tribunal de Cologne a rendu un jugement dans ce sens qui est pris au sérieux en Suisse et **qui considère ce mot comme une grave accusation** sous-entendant que le destinataire de l'insulte joue avec les limites de la déontologie, ce qui peut être assimilé à une atteinte à la personnalité.



Page 11

CURIEUX COURRIER

En cas de litige, les preuves sont essentielles. Mais les collaborateurs de Coop Protection Juridique sont étonnés de voir ce qu'on leur envoie alors qu'ils n'ont rien demandé: bouts d'os retrouvés dans une saucisse, culottes sales, lettre tachée de sang, ordures de la voisine, cheveux, dentier... **Conseil: attendez que l'avocat de Coop Protection Juridique vous demande des preuves.**



LE FUMEUR ENFUME

A Charlotte (Caroline du Nord), un célèbre avocat achète une boîte de cigares très chers et les assure contre les dégâts dus aux incendies. Puis il les fume et demande des dommages et intérêts à son assurance, **les cigares ayant été détruits**

«par une série de petits incendies». L'assurance refuse de payer, l'avocat porte plainte – et gagne. Le tribunal concède que cette demande est scandaleuse, mais précise que les cigares sont bien assurés contre tous les types d'incendies, sans aucune restriction. L'avocat encaisse son chèque de 15 000 dollars – et est immédiatement poursuivi par l'assurance pour 24 incendies criminels. **Le tribunal le condamne pour «incendie volontaire de biens assurés»** à 24 mois de prison ferme et 24 000 dollars d'amende.

page 12

A QUI APPARTIENNENT LES IDÉES?

Un concept ne relève pas du droit d'auteur. Car, pour la loi, **un concept n'est qu'une idée**. Or le droit d'auteur ne protège pas les idées, mais bien la forme qu'on leur donne pour les exprimer. On peut par exemple utiliser la célèbre théorie de la relativité d'Einstein sans rien demander à personne, mais il n'est pas permis de reproduire son texte original sans autorisation.

LA RELÈVE SE PRÉPARE

Dans les cinq ans à venir, un quart des entreprises suisses vont changer de propriétaire. Et la majorité des sociétés envisagent même une reprise par un successeur dans les deux ans. C'est ce que montre une étude de Credit Suisse et du Center for Family Business de l'Université de Saint-Gall. **En moyenne, les PME suisses changent de propriétaire tous les 25 ans.**

DE PLUS **en PLUS** DE TRAFIC

En 2030, la population suisse aura augmenté de 0,6 million de personnes pour atteindre 8,7 millions d'habitants – dixit l'Office fédéral de la statistique. Mais il y a plus spectaculaire: au cours de la même période, le trafic routier et ferroviaire va augmenter d'environ 25 %, les transports en commun enregistrant une croissance de 50 % et le trafic individuel motorisé de 20 %.

AU SERVICE DU CLIENT

Les accidents graves ont souvent de lourdes conséquences. La victime dépense toute son énergie pour guérir et son incapacité de travail engendre des problèmes juridiques et financiers. Elle a donc besoin d'aide dans tous les domaines. C'est pourquoi Coop Protection Juridique met à son service une équipe formée d'un juriste, d'un médecin-conseil et d'un Case Manager, qui définissent avec la victime la meilleure stratégie possible pour qu'elle retrouve sa capacité de travail. **Dans un premier temps, Coop Protection Juridique investit plus de ressources, mais ceci lui permet souvent d'éviter des procédures coûteuses.**

VÉLO: Pas avant 6 ANS



Les premières mesures du programme de sécurité routière «Via sicura» s'appliquent depuis le 1^{er} janvier 2013. Elles prévoient des sanctions plus dures pour les chauffards et l'interdiction des avertisseurs de radars embarqués. De plus, **l'âge minimal requis est désormais de 6 ans pour faire du vélo sur les routes principales et de 14 ans pour conduire un véhicule à traction animale** et les titulaires d'un permis à l'essai ne peuvent plus accompagner les apprentis conducteurs.



Jeroen van Rooijen
Auteur indépendant et M. Élégance de la radio SRF 3, il nous parle de ces petits détails qui font la différence.

TOUT EST POSSIBLE? MAIS NON!

La mode est désormais à la portée de tous et elle est devenue un droit démocratique fondamental. Mais il serait erroné de suivre aveuglément les humeurs de l'époque. L'originalité et l'épanouissement personnel sont dans l'air du temps. Mais cela ne veut pas dire que tout est possible. Car il ne faut pas confondre bling-bling et élégance!

Au quotidien, le classicisme constitue la base de la garde-robe des actifs. On peut s'autoriser quelques fantaisies, mais les connaisseurs n'optent pas pour des vêtements spectaculaires et sont farouchement contre le costume rose bonbon. Ils savent que ce sont les petits détails qui font la différence et lui préfèrent donc une pochette assortie ou une note de couleur.

Pour le reste, l'essentiel est dans la coupe. Mon costume est-il vraiment à ma taille? Mes manches et mes pantalons ne sont-ils pas trop longs alors qu'aujourd'hui, on les préfère un peu courts? Mes vêtements ne sont-ils pas trop larges? C'est en effet à ce genre de subtilités que l'on distingue les vrais élégants des imposteurs.

VENTE DE PANIQUE

HISTOIRE VRAIE: ÉTUDE DE CAS N° 1

Liz Wiesner voulait juste accrocher son linge. Mais soudain, tout se brouilla dans sa tête: les flammes géantes de sa série télévisée préférée faisaient rage pour de bon.

page 14

Texte: Thomas Wyss Illustrations: Felice Bruno



Liz habitait chez Ben Lauscher depuis deux ans et demi. Elle l'avait rencontré à l'agence. C'était son premier «vrai» job depuis ses études de graphisme aux Beaux-Arts de Lucerne et trois semestres de perfectionnement au célèbre Central Saint Martins College of Art and Design à Londres.

A son retour d'Angleterre, elle avait commencé par travailler en free-lance dans la région de Lucerne. Elle ne refusait aucune commande. Qu'il s'agisse d'un flyer pour une soirée, d'un site Internet pour un magasin diététique ou d'une annonce pour une assurance, elle trouvait toujours une solution élégante et originale. En professionnel chevronné, Ben Lauscher avait repéré ses travaux et, en 2007, il avait finalement réussi à la convaincre de rejoindre son agence.

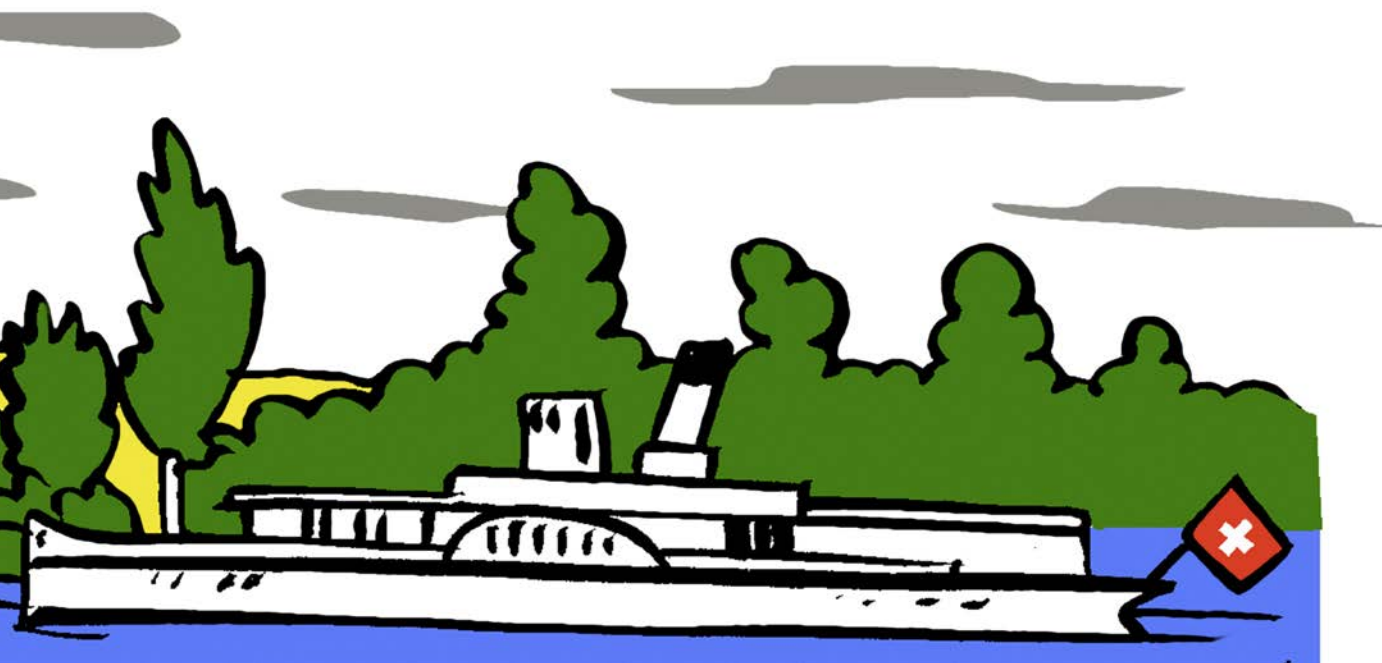
RÉVÉLATION À LUCERNE

A première vue, cette carrière a de quoi étonner. Née il y a 38 ans à Eschholzmatt, Liz était autrefois une «fille de la campagne». A l'école, elle était sage et assidue. Le samedi, elle s'amusait dans les forêts de l'Entlebuch avec les autres enfants de l'association «Blauring» et, le dimanche, elle livrait les tresses dorées du boulanger Limacher. Sa vie suivait tranquillement son cours, jusqu'au jour où sa tante Rosemarie lui offrit pour son dixième anniversaire une excursion à Lucerne.

Cette journée dans «la grande ville», comme on disait dans son village, fut une révélation. Elle était fascinée par les beaux vêtements qu'elle découvrait dans les vitrines, par les senteurs inconnues qui flottaient dans l'air, par le scintillement du lac. Plus tard, elle entra pour la première fois dans une librairie où les ouvrages parlaient d'aventure et non de tâches ménagères. Elle en fut tellement bouleversée qu'elle prit une décision sans appel: un jour, elle vivrait et travaillerait en ville.

CHAIR DE POULE

Elle réalisa son rêve. Sa réussite était le fruit de son talent et de sa créativité, mais aussi de son humilité, de son sens de l'effort et de sa discipline, qualités qu'elle n'avait jamais perdues et qu'elle voulait conserver coûte que coûte, malgré la situation confortable dont elle jouissait. Elle était toujours aussi exigeante avec elle-même, à toute heure du jour. Elle ne s'autorisait qu'une seule fantaisie: lorsqu'elle était seule à la maison, elle baissait les stores, se lovait dans le sofa et regardait des séries télévisées américaines, se délectant de ces moments de suspense qui lui donnaient la chair de poule...





Aujourd'hui, nous sommes samedi et Liz décide donc de s'accorder une petite pause télé. Vers 9 heures, elle met une machine à laver en route puis s'installe sur son canapé pour regarder un épisode corsé de «Rescue Me», une série dans laquelle des pompiers sont plongés au cœur d'un incendie apocalyptique et doivent secourir des blessés graves. Encore secouée par ces images effrayantes, elle va à la cuisine pour confectionner une tarte à la crème de coco. Elle la termine juste au moment où la machine à laver a fini son cycle. Elle allume le four pour le préchauffer et se dit qu'elle a le temps d'aller accrocher son linge dans le jardin avant qu'il n'atteigne les 190 degrés nécessaires. Ensuite, elle regardera un deuxième épisode de «Rescue Me».

UN «BOUM» SOURD

Arrivée dans le jardin, elle est en train de sortir un premier T-shirt du panier à linge lorsqu'elle entend un grincement étrange suivi d'un «boum» sourd. Elle fait le tour de la maison et constate que la porte électrique du garage, par laquelle elle vient de sortir, s'est refermée toute seule. Elle rit. Puis elle fouille dans les poches de sa robe de chambre, mais n'y trouve ni ses clés, ni son portable. En un instant, elle cesse de rire. Pire encore: Liz Wiesner, habituellement d'un calme olympien, est prise de panique.

Sans doute encore sous l'emprise de «Rescue Me», de terribles images se bousculent dans sa tête. Elle voit le four surchauffé exploser, le feu se propager dans le salon et la chambre à coucher, ravageant l'écran plat haut de gamme, les disques de

collection de Ben et ses lithographies de Warhol. Tout part en fumée et les flammes atteignent maintenant le chauffe-eau au gaz situé à la cave. La villa explose à son tour. Les débris incandescents ne se contentent pas





va réussir à entrer dans la maison pour éteindre le four. Elle parvient à s'agripper à la branche et s'élance pour sauter par la fenêtre ouverte. Mais elle ne prend pas assez d'élan et tombe dans le vide, s'écrasant cinq mètres plus bas sur le macadam, juste devant le garage. Le dénouement est tragique. Liz est victime de nombreuses fractures aux bras et aux jambes, d'une lésion de la colonne vertébrale et d'une commotion cérébrale relativement sévère.

ÉTAT DE CHOC

En état de choc, Liz a tout risqué – et presque tout perdu. Pour éviter une catastrophe qui, finalement, n'a pas eu lieu car le four n'a pas explosé. Rongée par le remords à l'égard de Ben, elle va maintenant devoir suivre une longue thérapie très coûteuse. Or elle ne sait pas du tout comment elle va faire pour payer une telle somme.

de retomber sur les voitures de luxe garées dans la rue, mais se déversent sur la maison d'à côté, qui appartient à un marchand d'art, provoquant, dans le film d'horreur intérieur de Liz, la mort de son colley Amadeus.

Liz est victime de ce que l'on appelle un court-circuit émotionnel

PUIS UN DÉCLIC

Liz Wiesner est alors soudain victime de ce que certains psychologues appellent un court-circuit émotionnel. Complètement paniquée, elle voit une fenêtre ouverte au deuxième étage et c'est le déclic. Son cerveau lui dit qu'il faut qu'elle l'atteigne à tout prix pour éviter la catastrophe. En robe de chambre et pantoufles, elle se met à grimper le long de la gouttière. Si elle arrive à attraper la branche de l'arbre qui surplombe la fenêtre, elle



LE PROBLÈME: PRENDRE DES RISQUES PEUT ENTRAÎNER UNE RÉDUCTION DES PRESTATIONS

UN CAS POUR COOP PROTECTION JURIDIQUE

L'histoire continue. Liz appelle son assurance protection juridique et la spécialiste qui lui répond la rassure: le coût des soins est couvert. Il lui suffit de faire une déclaration auprès de l'assurance-accidents de son employeur en décrivant ce qui s'est passé. Elle aura aussi droit à des indemnités journalières pendant la durée de son incapacité de travail.

Mais Coop Protection Juridique n'a pas que de bonnes nouvelles. La loi prévoit en effet que l'assurance-accidents peut réduire ses prestations si l'assuré a commis une imprudence grave ou s'est engagé dans une entreprise téméraire.

En grim pant le long de la gouttière en robe de chambre et pantoufles, Liz s'est exposée elle-même à un grand danger. Elle doit donc s'attendre à ce que l'assurance-accidents diminue le montant de ses indemnités journalières, même si elle avait les meilleures intentions du monde.

Si elle s'était mise en danger pour sauver d'autres personnes, cette règle ne pourrait pas s'appliquer. Pourtant, il faut savoir que même si le colley Amadeus avait été son chien et qu'elle le considérait comme un membre de sa famille, il n'aurait pas été considéré comme une «personne».

Les bonnes intentions
n'empêchent pas
une réduction des
prestations

Coop Protection Juridique demande à Liz de se manifester immédiatement si jamais l'assurance-accidents décide de réduire ses prestations. Dans ce cas, Coop Protection Juridique examinera la situation pour voir si cette mesure est conforme aux dispositions en vigueur ou s'il est indiqué de la contester. En cas de litige avec l'assurance-accidents, Coop Protection Juridique pourra compter sur son médecin-conseil et sur un vaste réseau d'avocats externes spécialistes du droit des assurances. Liz ne devra donc pas batailler elle-même avec l'assurance-accidents et pourra se consacrer entièrement à sa guérison.

Claudia Strozzi
Avocate, Coop Protection Juridique

PAGE 19



AU FAIT

Retrouvez la recette de la tarte
à la crème de coco de Liz sur:
www.core-magazin.ch



Foto: Jorma Müller

UN NUAGE PLANE SUR L'AVENIR

Le Cloud est l'une des tendances majeures de notre époque. Nous lui confions tout: nos données, notre agenda, notre musique, nos documents – et espérons qu'il n'y aura pas de problème. Mais pour le futurologue Lars Thomsen, ce n'est qu'un début.

Texte: Lars Thomsen

Considère «la fin de la bêtise» comme l'une des tendances majeures de la décennie: le futurologue Lars Thomsen.

Tout le monde n'est pas dépassé par la vitesse des mutations en cours. Les «digital natives» ont grandi avec les nouvelles technologies.



Page 21

Comprenez-moi bien: le Cloud est l'une des innovations récentes les plus importantes et comme nombre de mes contemporains, je l'utilise de plus en plus souvent, sans trop y réfléchir. Pourtant, le Cloud et l'évolution qu'il préfigure posent des questions essentielles. Où va nous mener cette technique? Et comment comptons-nous gérer notre sphère privée?

En tant qu'expert des tendances, on me demande souvent à quoi ressemblera le monde dans dix ans. J'ai l'habitude de répondre par une question: est-ce que, pour vous, dix ans représentent un laps de temps court ou long? A posteriori, le temps paraît généralement court. Vous vous souvenez certainement de ce que vous faisiez en 2003 et vous dites peut-être que,

depuis, les choses n'ont pas beaucoup changé. Cependant, à l'époque, le Cloud et les smartphones n'existaient pas et personne ne parlait des réseaux sociaux sur Internet. Nous achetions notre musique chez des disquaires et nos vêtements dans des boutiques du centre-ville. Nombreux étaient ceux qui utilisaient encore des pellicules Kodak et dont le téléviseur n'était pas plat. Si, en 2003, quelqu'un vous avait dit que, bientôt, il coûterait moins cher de produire une vidéo d'une demi-heure et de la diffuser dans le monde entier pour qu'elle soit vue par des millions de personnes plutôt que de photocopier vingt tracts, l'auriez-vous cru? Certaines choses changent vite, à commencer par nos modes de consommation et de communication ou notre rapport aux informations.

Il y a dix ans,
les smartphones
n'existaient pas,
nous achetions
notre musique chez
des disquaires et
utilisions des
pellicules Kodak

Le «système nerveux
numérique» est de
plus en plus complexe.
Il peut faire peur, mais
il nous simplifie la vie.



Aujourd'hui, Google corrige déjà nos fautes de frappe pendant que nous tapons les mots de notre recherche. Le système est donc en mesure d'identifier ce que nous espérons trouver. De plus en plus de voitures font des créneaux plus précis que les automobilistes et bientôt, nous n'aurons même plus besoin de les conduire. Des plateformes comme Wikipédia regroupent des données plus complètes et plus récentes que les bibliothèques des meilleures universités.

Dans peu de temps, les robots humanoïdes ne se contenteront plus de passer l'aspirateur ou de tondre le gazon. Ils rempliront notre lave-vaisselle et le mettront en marche, feront notre lessive, prépareront nos repas et rangeront notre appartement. Par mois, ils coûteront nettement moins cher qu'une femme de ménage.

DE LA SCIENCE-FICTION?

Ces évolutions ont à voir avec le Cloud et le partage virtuel des connaissances. Celui-ci bénéficie à la société dans son ensemble, car il favorise l'apprentissage et stimule les échanges créatifs et démocratiques entre les citoyens, rapprochant des gens et des idées qui n'étaient pas censés se rencontrer. De plus, nous avons accès à nos données dès que nous en avons besoin.

Mais cette médaille a un revers et des problèmes apparaissent. Le Cloud stocke de manière transparente nombre d'informations sur nos vies. Elles peuvent devenir accessibles à d'autres et le débat public sur la protection des données ne fait que commencer. Dans ce «système

LES MÉGATENDANCES DES ANNÉES À VENIR

A part le Cloud, il existe bon nombre d'autres tendances qui vont changer fortement notre vie et notre monde dans un avenir proche.

En **médecine**, la recherche génétique va entraîner des bouleversements spectaculaires. Certaines maladies vont pouvoir être soignées ou évitées d'une manière inconnue à ce jour. Grâce à l'association des cellules souches et de l'impression 3D, il va par exemple être possible d'«imprimer» ou de «faire pousser» des organes.

Le vieillissement de la population et l'évolution démographique posent des problèmes à nos **systèmes sociaux et régimes de retraite**. Il va falloir inventer de nouveaux modèles.

Dans le domaine **de l'énergie et de la mobilité**, nous devons nous attendre à de profondes mutations. L'ère des énergies fossiles va se terminer bien plus tôt qu'on ne l'imagine généralement. Et en raison de la mise en réseau des hommes et des systèmes, la mobilité partagée va devenir une évidence.

Le fond et la forme de notre travail changent. Dans de nombreux secteurs, nous allons faire face à une **pénurie de personnels qualifiés**.

L'intelligence artificielle et la robotique humanoïde sont en plein essor et vont modifier notre quotidien dans les dix ans à venir.

nerveux numérique», tout ce que vous faites sera bientôt mémorisé et analysé. On saura quand vous avez ouvert votre frigo, combien de temps la lumière de votre salle de bain est restée allumée, à quelle vitesse votre voiture se déplace et de où à où, ce que vous recherchez sur Internet et ce dont vous parlez avec vos amis. De la science-fiction? Non, il s'agit déjà d'une réalité.

L'évolution a été tellement rapide que les pouvoirs publics n'ont pas eu le temps d'adapter le cadre légal de la protection des données et des droits

de la personnalité. Nous devons donc revoir la sécurité du Cloud à l'échelle planétaire. Par le passé, nombre d'inventions ont elles aussi évolué dans un no man's land juridique pendant un certain temps: au début, on pouvait conduire une voiture ou piloter un avion sans permis et il n'y avait pas de code de la route.

UNE INVENTION UTILE

Le Cloud a un bel avenir devant lui. Il s'agit d'une invention utile et nous sommes loin d'avoir exploité tout son potentiel. Mais nous devons être vigilants et définir des règles nationales et supranationales pour profiter de ses avantages sans craindre pour nos

données et nos droits fondamentaux. Les experts des tendances ne sont pas extralucides. Mais nous pouvons quand même formuler un pronostic: en dehors de toutes ces choses qui ne changeront pas, il est probable que, dans les dix ans à venir, nous assisterons à des bouleversements

encore plus profonds que ceux que nous avons connus depuis 2003 avec la généralisation de la numérisation et de l'accès à Internet.

A man with light brown hair, wearing a white button-down shirt and blue jeans, stands on a paved walkway. He is leaning his right arm on a metal railing. In the background, there is a body of water with several boats, a city skyline, and hills under a clear sky. The scene is brightly lit, suggesting daytime.

Lars Thomsen est l'un des futurologues germanophones les plus écoutés. Son institut «future matters» d'Erlenbach analyse l'impact des mégatendances de notre époque sur les marchés, la politique et la société.

CL

AI

R

N

E

T

**La vie est déjà assez compliquée
comme ça: explication de quelques
termes juridiques.**

DROITS RÉELS LIMITÉS

Il s'agit de droits de jouissance ou d'usage comme le droit de passage. Exemple: un propriétaire foncier accorde à son voisin le droit de passer sur son terrain pour accéder à sa maison. Il peut aussi s'agir du droit d'utiliser l'eau d'une source commune.

NÉGLIGENCE

Se comporte avec négligence quiconque n'exécute pas son action avec la prévoyance requise. Le comportement de référence est celui que l'on est en droit d'attendre normalement d'une personne dans la même situation.

DESCENTE SUR LES LIEUX

Pour comprendre la situation, l'avocat de Coop Protection Juridique se rend sur place. Accident ayant eu lieu à un carrefour compliqué ou désaccord concernant une haie: cette étape est souvent indispensable pour évaluer les chances qu'a une procédure d'aboutir ou les risques qu'elle comporte.

RÉPARATION

Si, à cause d'une autre personne, quelqu'un subit un dommage immatériel, un traumatisme ou une atteinte à son intégrité psychique, il peut exiger réparation. Il s'agit généralement d'une indemnisation financière permettant d'aider la victime à surmonter le problème et de punir le coupable en le privant de certaines de ses ressources.

ÉVÉNEMENT DE BASE

Il détermine le début du cas juridique. En cas d'accident de la circulation, il s'agit de la date de cet accident. L'affaire se corse lorsqu'il faut identifier quel événement a déclenché un différend.

DÉFENSE DES INTÉRÊTS

L'assurance doit toujours défendre les intérêts de son assuré, c'est-à-dire tenter d'obtenir le résultat le plus avantageux pour lui.

CONFIRMATION DE PRISE EN CHARGE DES COÛTS

Par ce biais, l'assurance garantit la prise en charge des coûts engendrés dans le cadre de la couverture d'assurance prévue. Si Coop Protection Juridique confirme cette prise en charge à un avocat externe, celui-ci pourra envoyer sa note d'honoraires directement à Coop Protection Juridique et l'assuré n'aura rien à payer.

PRESTATION FACULTATIVE

Il s'agit de la prise en charge par Coop Protection Juridique de coûts non couverts par l'assurance.



MÉDIATION

Une médiation a pour but de trouver un accord à l'amiable entre plusieurs parties. Le médiateur sert d'intermédiaire et aide les parties à trouver une solution qui convient à tout le monde.

DEVOIR DE COLLABORATION

Lorsqu'un assuré déclare un cas, il a l'obligation d'aider à sa résolution du mieux qu'il le peut. Il doit par exemple fournir les informations ou les documents demandés ou transmettre au juriste les courriers concernant ce cas.

INDEMNITÉS DE PROCÉDURE

Ici, on détermine si la partie au procès doit payer elle-même ses frais juridiques ou si la partie adverse doit les prendre en charge, partiellement ou dans leur totalité. Cette mesure



permet d'éviter toute perte à la partie gagnante et de lutter contre la multiplication des procédures inutiles ou vouées à l'échec.

OPPOSITION

Quiconque ne paye pas une facture peut être poursuivi et recevoir un commandement de payer. Mais le débiteur peut contester cette créance: il fait opposition. Le créancier doit alors engager une procédure judiciaire.

DOMMAGE PÉCUNIAIRE

Contrairement au dommage corporel ou matériel, le dommage pécuniaire entraîne uniquement une perte financière. Par exemple lorsqu'un prestataire arrive en retard chez un client à cause d'un embouteillage et perd une commande.

COUVERTURE D'ASSURANCE

Il existe une couverture d'assurance générale par cas. Chez Coop Protection Juridique, elle est de 300 000 francs. Mais attention, il existe aussi des limitations de prestations, clairement définies dans les Conditions générales d'assurance (CGA).

DÉLAI D'ATTENTE

La protection juridique n'est accordée que si l'événement de base s'est produit après l'entrée en vigueur du contrat. Dans certains cas, il existe même un délai d'attente (voir CGA). Notre devise en la matière: «Il n'est pas possible d'assurer une maison qui brûle déjà.»

UNE GRANDE FAMILLE

A woman with short brown hair and glasses, wearing a red sailing jacket over a white turtleneck and dark sailing pants, is holding a thick black and yellow rope. She is standing on the deck of a boat, with a white sail and blue rigging visible on the left. The background shows a blurred view of trees and a body of water under an overcast sky.

Coop Protection Juridique, qui célébrera l'an prochain son 40^e anniversaire, est en pleine forme. Le secret de sa bonne santé? Des collaborateurs satisfaits. C'est pourquoi l'entreprise est prête à (presque) tout pour les garder.

Texte: Matthias Mächler
Photos: Valentina Verdesca

Page 28

Marlene Arnold
(38 ans), Oftringen,
responsable des
finances et des
services, chez Coop
Protection Juridique
depuis 2012

Confortablement installée dans son fauteuil, Marlene Arnold dit en souriant: «Malheureusement, je ne peux pas militer en faveur de meilleures conditions de travail. Quand je suis arrivée, tout était déjà parfait.» Responsable des finances et du personnel, elle a rejoint Coop Protection Juridique il y a plus d'un an et demi. Elle savait qu'elle avait choisi un employeur apprécié.

Mais, à l'époque, elle a quand même été étonnée de constater à quel point les collaborateurs étaient fidèles à l'entreprise: en moyenne, les employés restent huit ans. Aujourd'hui, elle sait pourquoi.

«La satisfaction des collaborateurs et leur forte identification à l'entreprise sont le fruit de toute une série de petites mesures», explique-t-elle. «De plus, ce puzzle est légèrement différent pour chacun d'entre nous. Nous bénéficions tous d'une valeur ajoutée sur mesure.» Le secret de Coop Protection Juridique est donc simple: l'entreprise considère ses collaborateurs comme des individus et les respecte. Grâce à une hiérarchie horizontale, sa structure est en outre quasi familiale.

CONFIANCE

Mettre les collaborateurs au cœur du dispositif pour être capable de proposer des prestations professionnelles: chez Coop Protection Juridique, ce principe est une règle d'or. Et comme la motivation des collaborateurs est essentielle pour atteindre des

objectifs ambitieux, l'entreprise fait tout pour qu'ils puissent concilier vie professionnelle et épanouissement personnel. Le temps de travail – basé sur la confiance – est de 40 heures par semaine et tous les collaborateurs bénéficient d'au moins cinq semaines de vacances par an. Les jours de congé supplémentaires peuvent être compensés via le salaire. Chacun a

le droit de travailler chez lui un jour par semaine. Et, en matière de formation continue, Coop Protection Juridique ne se contente pas de participer aux frais puisqu'il est parfois possible de déduire les heures de cours du temps de travail. «En tant qu'entreprise de services,

nous n'avons que peu de machines. Notre principale ressource est la compétence de nos collaborateurs», ajoute Marlene Arnold.

Elle ne pense pas qu'en se montrant généreuse, l'entreprise scie la branche sur laquelle elle est assise. «La qualification des collaborateurs augmente à chaque formation et il se peut qu'ils soient à terme surqualifiés pour leur poste. Mais généralement, ils se voient confier plus de responsabilités, fournissent des performances plus élevées et améliorent le niveau de compétence de l'entreprise dans son ensemble.» Pour conserver ses spécialistes, Coop Protection Juridique leur propose un environnement moderne digne d'une grande entreprise et très étonnant pour une PME employant 65 personnes.

PAR AMOUR DE LA SANTÉ

C'est ainsi par exemple que Marlene Arnold accorde beaucoup d'importance au management de la santé. Les collaborateurs disposent de meubles fonctionnels, de bureaux réglables en hauteur et de chaises ergonomiques. Ils peuvent se faire conseiller personnellement par un spécialiste pour trouver la meilleure position possible. Ils travaillent sur de grands écrans qui ménagent leurs yeux et on leur propose des fruits et de l'eau minérale ainsi que des initiatives pour lutter contre le manque de mouvement (concours de marche ou Bike-to-Work). Dans les locaux du siège social, à Aarau, ils ont tous accès à un appareil vibrant qui peut être utilisé à des fins médicales ou simplement pour rester en forme. Les responsables de Coop Protection Juridique sont en effet convaincus qu'un personnel en bonne santé est rentable à long terme.

»»

«Il va de soi que tout n'est pas parfait», dit Marlene Arnold. «Au terme de certaines discussions, tout le monde n'est pas toujours pleinement satisfait. C'est le côté difficile de mon métier, mais il fait partie du job. Dans de tels cas, il faut communiquer ouvertement et respecter le principe selon lequel chacun doit être traité de manière juste et équitable.» D'autre part, les règles sont claires. Si un collaborateur abuse de son pouvoir pour en tirer avantage ou de la confiance qui lui est accordée en matière de temps de travail, il peut être licencié. Mais dans l'ensemble, la gestion du personnel pratiquée par Coop Protection Juridique et les opportunités qu'elle offre en matière de formation sont très appréciées et jouissent d'une excellente réputation.

C'est ainsi que nombre d'avocats externes et d'enseignants conseillent Coop Protection Juridique à celles et ceux qui veulent suivre une formation ou faire un stage. Actuellement, les apprentis de commerce et les stagiaires postgraduate constituent 20% du personnel. Ceci s'explique aussi par le fait que Coop Protection Juridique prend son rôle très au sérieux. Les apprentis ne sont pas condamnés, loin s'en faut, à archiver des documents ou à faire des photocopies tout au long de leur formation: ils sont accompagnés pas à pas pour apprendre leur métier. Pour les diplômés des

La gestion du personnel de Coop Protection Juridique est exemplaire

hautes écoles, Coop Protection Juridique est aussi un excellent choix puisqu'ils doivent traiter toutes sortes de cas, du simple accident de la circulation au litige complexe concernant la responsabilité civile.

SUR LA BONNE VOIE

En raison de cette gestion du personnel, Coop Protection Juridique obtient d'excellents résultats. Mais Marlene Arnold reste humble: «Nous sommes sur la bonne voie et ce chemin est le but. Car, dans le domaine des ressources humaines, le travail n'est jamais terminé.»

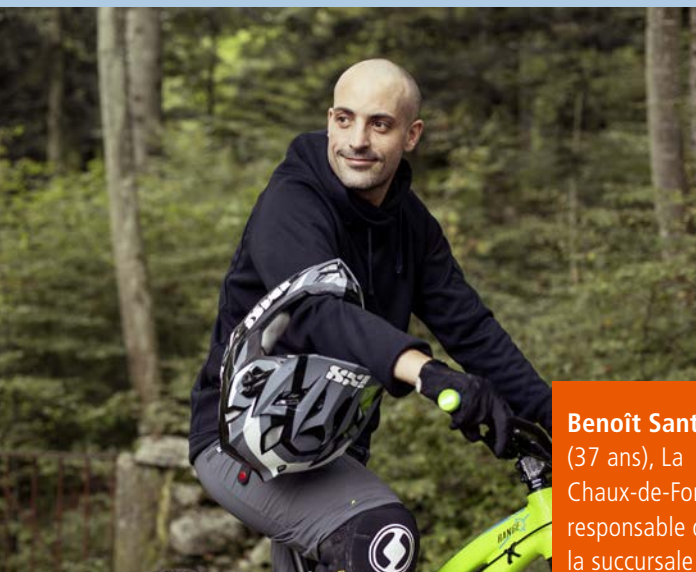
MON OPINION

Autonomie et équité: les collaborateurs de Coop Protection Juridique nous parlent des qualités de leur entreprise en tant qu'employeur.

«Cas juridique ou développement de nouveaux produits: la collaboration avec les médecins, les Case Managers et les avocats est très stimulante et mon job très varié. Mais au fil des ans, ce que j'apprécie le plus est l'attitude humaine de Coop Protection Juridique à l'égard de ses clients et de ses collaborateurs. Nous partageons les succès de l'entreprise. Et les slogans ne sont pas des paroles en l'air. Lorsque le Segway est devenu le symbole de notre claim «tout simplement différente», nous avons été invités à Paris pour prendre part à une balade en Segway afin de découvrir les sensations qu'il procure.»

Markus Ganzke
(47 ans), Bâle,
avocat, chez
Coop Protection
Juridique depuis
1996





Benoît Santschi

(37 ans), La Chaux-de-Fonds, responsable de la succursale de Lausanne, chez Coop Protection Juridique depuis 2012

«J'ai choisi de travailler pour Coop Protection Juridique parce que ses produits innovants sont fair-play, transparents, modernes et vraiment utiles. Je voulais que les Romands puissent en bénéficier eux aussi. Entre-temps, j'ai découvert que les Suisses allemands ne sont pas aussi coincés qu'on le croit en Suisse romande. Au contraire: à chaque fois que je parle à des gens qui travaillent au siège social, à Aarau, ça me met de bonne humeur.»

«Je n'ai pas du tout envie de retourner vivre en Suisse orientale. Et cela a aussi à voir avec mon emploi à Aarau. Chez Coop Protection Juridique, on m'écoute, même lorsqu'il s'agit de régler des problèmes personnels, et les relations entre collègues sont très chaleureuses. Nous participons à des ateliers dans les plus beaux endroits de Suisse – ce qui ne nous empêche pas de travailler dur. Coop Protection Juridique nous accorde beaucoup de temps et de moyens pour la formation continue. C'est très appréciable.»

page 31



Martina Frei

(41 ans), Gränichen, chargée de dossiers juridiques, chez Coop Protection Juridique depuis 2002





«Pour rédiger la charte concernant les collaborateurs, la direction n’a pas dicté sa loi ou fait appel à un prestataire extérieur. Nous l’avons conçue nous-mêmes lors d’un workshop – une vraie preuve de confiance. Chez Coop Protection Juridique, il n’y a pas de barrières entre les gens. Les échanges sont vivants, l’atmosphère amicale et tout est prétexte à un brunch ou un dîner. Or ce n’est pas partout comme ça. Existe-t-il d’autres entreprises où, même après le week-end ou les vacances, on se réjouit de retourner travailler?»

Andrea Mathys

(25 ans), Aarau, spécialiste du management clients et produits, chez Coop Protection Juridique depuis 2004

page 32

«Je n’ai jamais eu de job aussi varié, où on me laisse autant d’autonomie et où mes idées ont un tel impact. Nous sommes pris au sérieux. Coop Protection Juridique me donne le sentiment d’être respecté en tant qu’être humain. Nous travaillons ensemble de manière rigoureuse et efficace, mais l’humour a aussi sa place. L’entreprise nous encourage à poursuivre notre formation continue et se montre très généreuse en la matière. Prochainement, je vais ainsi pouvoir suivre des cours de français.»



Patrick Thut

(46 ans), Rupperts-
wil, spécialiste de
l’informatique et
des infrastructures,
chez Coop Pro-
tection Juridique
depuis 2012



André Wyler
(41 ans), Gränichen, Key Account Manager, chez Coop Protection Juridique depuis 2011

«Je suis toujours surpris de constater tout ce que Coop Protection Juridique propose à ses collaborateurs: événements internes, équipement informatique moderne, horaires à la carte, mobilier de qualité, travail à domicile... la liste est longue. Et grâce à la simplification des processus et à une hiérarchie plate, la prise de décision est efficace, ce qui engendre un haut degré de satisfaction, qui se répercute à son tour sur nos partenaires: ils semblent très heureux de travailler avec nous.»

page 33



Michèle Sägesser (18 ans), Köllikon, apprentie de commerce (3^e année), chez Coop Protection Juridique depuis 2011

«En tant que jeune, j'apprécie que les rapports humains soient simples et qu'on me fasse confiance. Je savais que Coop Protection Juridique était un bon employeur, mais je suis surprise qu'on me traite avec autant de respect et que je puisse parler de façon aussi directe et ouverte à mes supérieurs ou aux autres apprentis. Les apprentis profitent énormément des formations proposées en interne. Et on les intègre immédiatement au processus de travail.»

LE RÊVE DE LA BONNE AFFAIRE

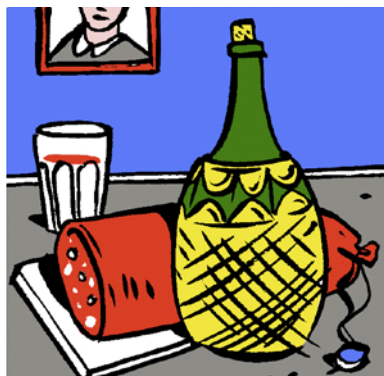
HISTOIRE VRAIE: ÉTUDE DE CAS N° 2

page 34

L'offre était tentante: grâce à son costume sur mesure, Umberto Lazzari espérait trouver l'amour. Et changer de vie. Mais rien ne se passa comme prévu.

Texte: Thomas Wyss Illustrations: Felice Bruno

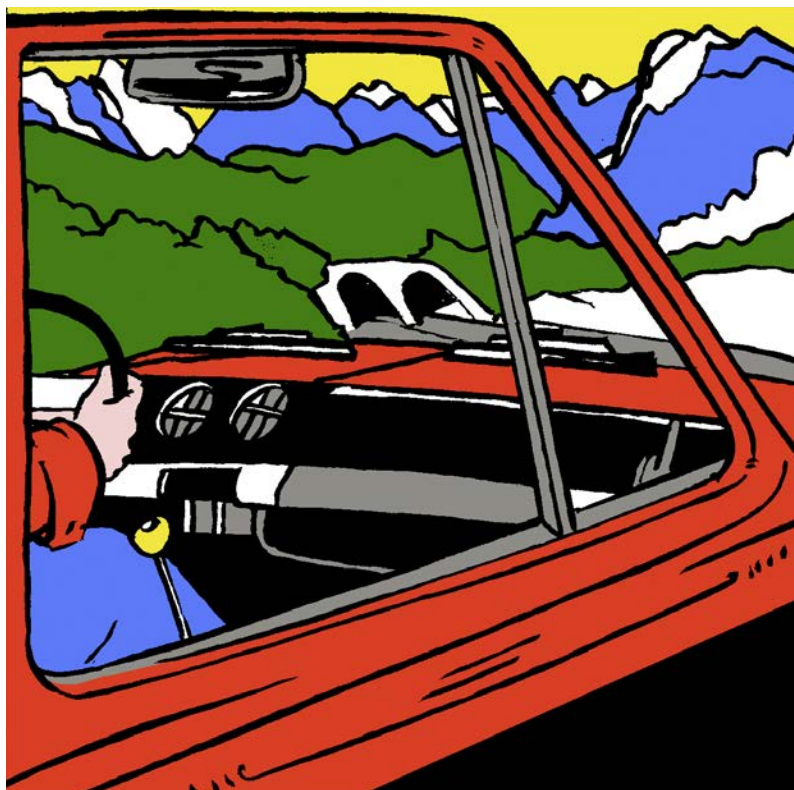




Une fois par an, il s'installait au volant de sa vieille Fiat pour retourner dans sa famille à Torre dell'Orso, dans les Pouilles, où il passait trois ou quatre semaines de vacances. Mais au quotidien, il ne s'offrait pratiquement aucune distraction. De temps à autre, il allait au stade du Letzigrund pour voir jouer le FC Zurich et finissait la soirée au «Bocciodromo», qui servait selon lui les meilleures pizzas Napoli de la ville. Parfois, il jouait aussi au jass avec les membres du club «Trumpf Buur». Il avait découvert ce jeu pendant son processus de naturalisation et était devenu tellement fort qu'il remportait pratiquement toutes ses parties et ne perdait jamais d'argent. Econome, Umberto avait ainsi réussi à mettre de côté une coquette somme, qu'il conservait pour se payer une petite folie le jour venu.

TENUES DÉCONTRACTÉES

En 2012, l'année de ses 59 ans, l'occasion de dépenser son argent se présenta. Son jeune collègue de travail Roger, maçon comme lui, l'invita au «Theater Spektakel», un grand festival de théâtre zurichois. Umberto accepta. Le soir dit, Roger était accompagné de sa mère Jasmin, qui était divorcée. Elle avait le même âge qu'Umberto et, entre eux, le courant passa tout de suite. Dans la foulée, ils se revirent plusieurs fois pour prendre l'apéritif. Jasmin était toujours très bien habillée car elle travaillait dans une banque. Et Umberto remarqua qu'il se sentait de plus en plus mal à





l'aise dans ses tenues décontractées. Il se dit donc qu'il allait s'acheter un beau costume de gentleman pour pouvoir inviter Jasmin au concert et dans un restaurant romantique.

OFFRE ALLÉCHANTE

Umberto n'y connaissait rien en vêtements chics et il demanda conseil à Roger. Ce dernier lui montra sur Internet une offre très alléchante. Sur la plateforme «Dein Deal», on pouvait télécharger pour la somme de 50 francs un bon de réduction donnant droit à «30% de rabais sur deux chemises et un costume sur mesure confectionnés par le célèbre tailleur italo-américain Davide Sartoriani». Umberto était aux anges. Il téléchargea le bon et se rendit quelques jours plus tard dans la boutique du tailleur, située en plein centre-ville, à deux pas de la Bahnhofstrasse. L'homme bien mis qui l'accueillit était l'associé de Sartoriani et s'appelait Rick Cecotto. Il lui offrit un café et ils bavardèrent un peu, parlant football et élégance. Puis Cecotto prit les mesures d'Umberto. Une fois qu'il eut fini, Umberto sortit sa carte de crédit pour payer. Mais Cecotto lui fit soudain une nouvelle offre, encore

plus intéressante: au lieu de deux chemises et un costume, il pouvait acheter quatre chemises et deux costumes avec 50% de rabais s'il acceptait de payer toute la somme, soit 900 francs, en liquide.

DESIGN SOIGNÉ

Umberto ne se fit pas prier. Il avait l'argent et voulait être bien habillé. Il se rendit au distributeur le plus proche, retira 900 francs, puis retourna à la boutique pour les donner à Cecotto, accompagnés du bon de réduction et de son numéro de téléphone. Cecotto ne lui remit pas de reçu car il ne retrouvait pas son bloc de quittances, mais lui tendit une carte de visite au design soigné en l'invitant à l'appeler quand il le voulait et en ajoutant qu'il devrait patienter six à huit semaines avant de recevoir ses vêtements.

FRAUDE PARFAITE

Au bout de sept semaines, Umberto n'avait reçu aucun coup de fil et il appela donc Cecotto. Mais il tomba sur un répondeur. Le message indiquait que la boutique était

Ils bavardèrent un peu, parlant football et élégance, puis Cecotto prit les mesures d'Umberto





Ils avaient vendu
des costumes
imaginaires et
dépensé tout
l'argent encaissé

momentanément fermée. Umberto se dit que le tailleur et son acolyte devaient assister à un défilé ou participer à un salon et il attendit un peu avant de s'inquiéter. Au bout de deux semaines, n'ayant toujours pas été rappelé, il retourna à la boutique et là, il eut le choc de sa vie: le magasin était complètement vide et des scellés avaient été apposés sur la porte. Effondré, il appela Roger, qui lui promit qu'il allait se renseigner.

Quelques jours plus tard, Roger le rappela. Mais les nouvelles n'étaient pas bonnes. L'office des poursuites et des faillites lui avait dit que cette boutique n'avait jamais eu d'existence légale et que personne, pas même la police, ne connaissait Davide Sartoriani et Rick Cecotto. Par contre, ils avaient entendu parler d'un cas similaire en Allemagne, où deux prétendus tailleurs américains avaient vendu des costumes imaginaires et dépensé tout l'argent encaissé en achetant de belles voitures et en organisant de grandes fêtes — avant de disparaître. Les fonctionnaires avaient aussi

expliqué à Roger que, comme Umberto, quelque 500 personnes avaient été victimes de ces mêmes escrocs et que la plateforme «Dein Deal» avait accepté de leur rembourser les 50 francs du bon de réduction.

«Et mes 900 francs», demanda Umberto désespéré, «je dois faire une croix dessus?» Roger n'avait pas la réponse. Mais, par chance, Umberto était assuré auprès de Coop Protection Juridique via son syndicat



LE PROBLÈME: QUI PAYE L'ADDITION EN CAS DE FRAUDE SUR INTERNET?

UN CAS POUR COOP PROTECTION JURIDIQUE

Ce cas n'est pas simple – même pour les juristes de Coop Protection Juridique que nous sommes. Car bien que la fraude soit avérée, il n'est pas facile de faire appliquer le droit. Normalement, lorsqu'un vendeur ne livre pas la marchandise, nous pouvons envoyer un rappel ou engager

Lorsque les fraudeurs présumés ont disparu, les choses se compliquent

une procédure. Mais, ici, ceci n'est pas possible car les fraudeurs présumés ont disparu. Nous avons donc besoin de l'aide

de la police et du Ministère public, qui ont pour tâche de retrouver les suspects et de les poursuivre pénalement. Ensuite seulement, nous pouvons faire valoir les prétentions civiles de notre client et exiger du fraudeur le remboursement de la somme versée, intérêts compris. Mais si les pouvoirs publics ne parviennent pas à arrêter les suspects, la voie juridique devient une impasse.

Il faut donc se méfier des offres trop belles pour être vraies. Avant de payer, renseignez-vous sur Internet en essayant d'avoir des informations sur le vendeur et le produit. Il suffit de taper les mots-clés dans un moteur de

recherche. Si certains internautes évoquent des malversations, nous vous déconseillons vivement de finaliser votre achat.

Lorsque les recours juridiques possibles deviennent un simple exercice de style ou ne laissent pas espérer une issue satisfaisante, nous recherchons des solutions alternatives. Dans le cas d'Umberto, fidèles en cela à notre slogan «tout simplement différente», nous lui avons versé une partie de la somme perdue. Sans paperasserie inutile. Car nous essayons toujours d'offrir le meilleur service possible à nos clients.

Ioannis Martinis,
Juriste, Coop Protection Juridique

Page 39

AU FAIT

Il existe aussi des tailleurs honnêtes. Pour en savoir plus, rendez-vous sur:

www.core-magazin.ch



F
E
D
B
A
K

«Merci d'être à l'écoute»:
Coop Protection Juridique et ses clients

«MERCI BEAUCOUP»

pour votre réponse rapide et claire.
Votre service est irréprochable et je
resterai donc chez vous!» Lito Löwy



«J'AIMERAIS VOUS DIRE

que je suis très satisfait de la compétence et de la réactivité avec laquelle vous
avez traité mon dossier. Je remercie tout particulièrement l'équipe de Case
Management.»

J.G.

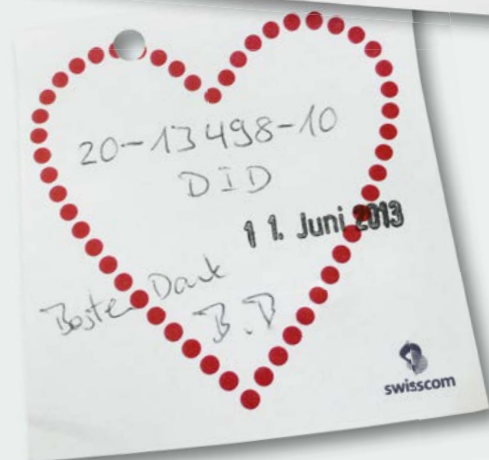
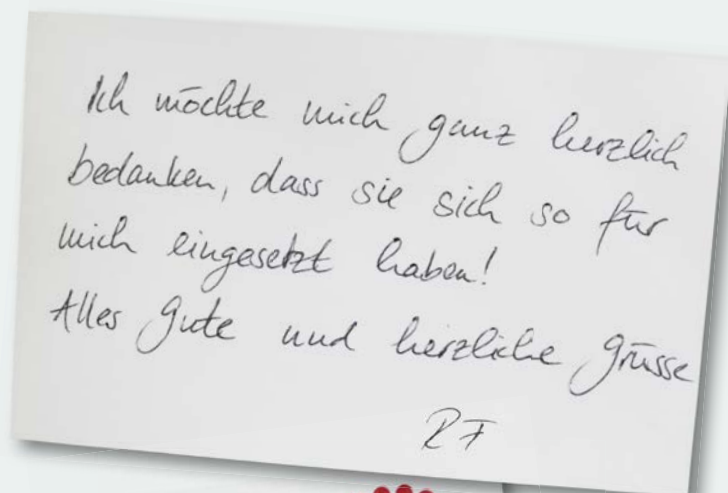
«J'AI REÇU

votre virement et je souhaite vous remercier de votre aide et
de votre soutien, qui m'ont beaucoup simplifié la vie.» H.D.

«RETRAITÉ DEPUIS MAINTENANT 7 ANS,

je suis très heureux de pouvoir continuer à compter sur
Coop Protection Juridique. Je souhaite bonne continuation
et un maximum de réussite à tous vos collaborateurs!»

Godi Balzli



«JE VIENS DE RENTRER DE L'ÉTRANGER ET JE VOIS

que la somme a été versée! Merci d'avoir accepté de vous occuper de ce cas – et d'avoir trouvé une solution!»

Christer Loefgren

«MERCİ POUR TOUS CES COUPS DE FIL ET E-MAILS, MERCİ D'ÊTRE À L'ÉCOUTE

et de toujours prendre le temps. C'est génial! Je vous remercie sincèrement de tout ce que vous faites.»

Priska Jean-Richard

Page 41

«LA SOLUTION TROUVÉE

dans ce cas est satisfaisante pour toutes les parties concernées. Il n'y a ni gagnants ni perdants. Je vous remercie de votre travail, votre aide a été très précieuse! Dans l'enquête de «Ktipp», Coop Protection Juridique se classe première – je suis parfaitement d'accord!»

Theo Schneider



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE!

Nous sommes «tout simplement différentes».

Mais nous voulons aussi être la meilleure assurance de protection juridique de Suisse.

C'est pourquoi votre avis compte. Que pensez-vous de notre nouveau magazine clients, destiné à paraître une fois par an? Quel est l'article qui vous a le plus – ou le moins – intéressé? Quel sujet souhaiteriez-vous que nous abordions à l'avenir?

Ecrivez-nous pour nous parler de vos expériences avec Coop Protection Juridique ou du magazine «CORE»: core@cooprecht.ch ou CORE, Coop Protection Juridique SA, Entfelderstrasse 2, Case postale 2502, 5001 Aarau.

CONCOURS



GAGNEZ
UNE JOURNÉE SEGWAY POUR
10 PERSONNES D'UNE VALEUR
DE **CHF 5000.–**

Page 42

EN VILLE ET SUR L'EAU

Passez une belle journée avec vos amis. Le matin, vous partez en Segway à la découverte de Zurich, Bâle, Lucerne, Montreux, Genève ou Rapperswil – au choix – avant de déjeuner dans un bon restaurant. L'après-midi, vous faites un tour en bateau et dégustez des gâteaux, du café et une coupe de Champagne.

Pour participer au tirage au sort, envoyez la solution de la grille ci-contre, votre nom et votre adresse par e-mail à gewinn@cooprecht.ch ou votre adresse et votre numéro de téléphone accompagnés de la mention «Concours CORE» sur une carte postale (pas de lettres s.v.p.) à Coop Protection Juridique SA, Entfelderstrasse 2, Case postale 2502, 5001 Aarau.

Date limite de participation: 21 mars 2014

Le/la gagnant/e sera avisé/e par écrit. Les prix ne pourront être convertis en espèces. Tout recours juridique est exclu. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. Les collaborateurs de Coop Protection Juridique et les membres de leurs familles ne sont pas autorisés à participer au concours.

Coop Protection Juridique SA

Entfelderstrasse 2, Case postale 2502, 5001 Aarau
T. +41 62 836 00 00, F. +41 62 836 00 01
info@cooprecht.ch

MERCI!

Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous vous remercions de votre intérêt. Mais sachez que, sans ses partenaires, Coop Protection Juridique ne serait pas ce qu'elle est.

Nous aimerions donc également remercier les organisations et entreprises suivantes: Employés Suisse, Atupri, Beobachter, Collecta, Coop, Européenne Assurances Voyages, Syndicat du personnel de la douane et des garde-frontières garaNto, Helsana, Helvetia, CPT, Asloca du canton de Berne, Nationale Suisse, ÖKK, Association du Personnel de la Confédération APC, Association du personnel de la Suva, Association suisse des employés de banque, Association suisse des cadres ASC, Syndicat du personnel des transports SEV, smile.direct, Organisation suisse des patients OSP, Sympany, Syna, Syndicom, Unia, Syndicat des services publics SSP.

coop protection juridique
tout simplement différente.