

Elvira Greco, une juriste de langue maternelle italienne, renseigne les clients dans les trois langues nationales.



✍ Werner Eichenberger

📷 Iris Stutz

JurLine, le service de renseignements juridiques par téléphone de Protekta, a fêté ses 10 ans le 1^{er} mars 2011. Coup d'œil en coulisses.

JurLine fête ses 10 ans

Allô, JurLine à votre service!

Il est à peine 8 heures quand Elvira Greco s'installe à son poste de travail, à JurLine. «Bonjour» par-ci, «Salü» par-là, cliquetis de claviers et jingles de démarrage système: neuf juristes s'attellent à la tâche et déjà les premiers appels arrivent. Elvira Greco répond à une question sur l'AVS, raccroche, crée un dossier et y consigne un bref résumé de l'appel.

Droit du travail en première ligne

Les appels concernent pratiquement tous les domaines du droit, avec en tête le droit du travail, suivi du droit pénal, du droit des assurances et du droit du bail. Tout l'éventail des questions juridiques que Monsieur et Madame Tout-le-monde peuvent se poser y passe. Les situations sont souvent cocasses, mais peuvent aussi être dramatiques:

- Le chat de mon voisin a dévoré tous mes poissons rouges! Mon voisin en est-il responsable?
- Il y a une clause de non-concurrence dans mon contrat de travail. Est-ce que

j'aurai des problèmes si je démissionne et passe à la concurrence?

- Mon locataire paie toujours son loyer en retard. Puis-je l'expulser?
- Suite à un grave accident, mon fils est dans le coma, aux soins intensifs. Que dois-je faire sur le plan juridique?
- J'ai fait confectionner de nouveaux rideaux, mais au lieu d'être écus, comme convenu, ils sont blancs. Le fournisseur est-il tenu de les reprendre?
- Je vis séparé de mes enfants biologiques et de mon ex-compagne, qui m'empêche de voir mes deux filles. Comment faire respecter mon droit de visite?

Renseignements en trois langues

La plupart des vingt collaborateurs de JurLine sont plurilingues et répondent en principe directement aux questions. Toutefois, si leurs connaissances de l'italien ou du français s'avèrent insuffisantes dans les cas complexes, ils font appel par exemple à Elvira Greco ou à un collègue francophone, qui prend le relais.

Andreas Züger, responsable de JurLine, souligne: «Nous ne sommes pas un service de conseil juridique. Notre rôle se limite à donner les premiers renseignements. Nous évaluons la situation, vérifions si le cas est couvert ou indiquons quels sont les autorités ou services administratifs compétents.»

JurLine répond de toute évidence à un besoin: en dix ans, le nombre d'appels a quintuplé.

Renseignements pour les assurés

Joignable au 0848 82 00 82 ou en ligne sur le site www.protekta.ch, JurLine est à la disposition des clients titulaires d'une assurance protection juridique de Protekta ou d'une assurance ménage, véhicules à moteur, voyages ou entreprise de la Mobilière. Horaire: du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.