

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

Chiffres, analyses et décryptages

Éditorial

E-santé



Felix Schneuwly, Head of Public Affairs

Bracelets d'activité physique, voitures, frigidaires ou brosses à dents – de plus en plus d'appareils sont équipés de capteurs et connectés au nuage de données. L'Internet des objets, ou Internet of Things (IoT), investit tous les domaines de la vie. Les prestataires découvrent de nouveaux modèles commerciaux et promettent aux consommateurs des services géniaux grâce aux données recueillies. Comme pour les médicaments, il convient de s'arrêter sur les effets secondaires indésirables et donc, de contribuer de manière active à l'évolution générale. Avec la révision de la loi sur la protection des données, le Conseil fédéral souhaite renoncer à un droit fondamental des citoyens sur leurs données. Une initiative populaire demande la protection de la sphère privée – seulement pour les questions financières.

Politiquement parlant, la question centrale n'est pas de savoir si les consommateurs sont disposés à fournir des données, mais plutôt à qui ils les fournissent et en contrepartie de quoi. Est-ce que je livre des données concernant ma santé à mon assureur pour obtenir un rabais de prime, à docteur Google ou à mon médecin de famille pour une alerte précoce d'infarctus ? Cela fera-t-il baisser ou, au contraire, grimper davantage nos coûts, parce que nous consommons plus longtemps une médecine encore plus coûteuse, afin de vivre mieux, plus longtemps ?

Marcel Dobler, entrepreneur, conseiller national PLR (page 3), Dr. Patrick Dümmler, manager de Health Tech Cluster Switzerland (page 1), Prof. Dr. Hato Schmeiser, directeur de l'Institut für Versicherungswirtschaft de l'université de Saint-Gall (HSG) (page 4) et Ursula Uttinger, présidente du Datenschutzforum Schweiz (page 2) abordent les risques et opportunités de l'avenir numérique. Bonne lecture!

Du système de santé numérique

L'avancée numérique devrait améliorer la prise en charge médicale mais aussi freiner la hausse des coûts sur le long terme. Il convient toutefois de tenir compte des contraintes entre faisabilité technologique et capacités financières.

Dr. Patrick Dümmler. En échange de leurs primes maladie, les patients attendent la meilleure qualité de traitement possible, à savoir des appareils d'examen et de diagnostic à la pointe de la technologie et des produits pharmaceutiques souvent onéreux. Pour le patient, une consultation médicale ne génère que peu de frais supplémentaires – on profite donc allègrement des prestations : depuis 1995, les coûts de la santé publique ont quasiment doublé (71 milliards), soit 11 % du produit intérieur brut. Le chiffre le plus élevé au monde, après les États-Unis.

Outre la demande croissante, les innovations ont elles aussi contribué à la poussée des coûts. Grâce aux nouvelles technologies médicales, on peut diagnostiquer des maladies plus précocement et traiter les patients de manière plus douce. Avec de nouveaux médicaments, beaucoup de maladies jusqu'à présent mortelles, deviennent des atteintes chroniques, voire guérissables. Conséquence réjouissante, l'espérance de vie se prolonge chaque année d'environ trois semaines.

Une tendance qui promet de se poursuivre avec la numérisation. La collecte de données de santé via des objets connectés ou la connexion d'appareils médicaux ouvrent de nouvelles possibilités de prévention et de diagnostic. L'évaluation de résultats d'examen assistée par ordinateur aide le médecin à poser le diagnostic et réduit le taux d'erreurs. Et le dossier médical électronique facilite le processus d'orientation du patient tout en faisant l'économie d'exams multiples. Le suivi de la thérapie peut être assuré par des capteurs. La recherche aussi profitera de l'avancée numérique. Davantage de données

et un recoupement plus intelligent de celles-ci offrent la possibilité de mieux identifier les causes de certaines maladies.

Cependant, le progrès comprend aussi des risques comme l'abus ou le vol de données liées à la santé. Beaucoup de patients se montrent donc critiques face au dossier médical électronique. Ce qui est encore difficile à estimer, ce sont les conséquences financières d'un système de santé numérique : à court terme, il devrait y avoir des coûts supplémentaires, qui ne feront gagner en efficacité qu'à moyen ou long terme.

Contrairement au Danemark par exemple, la Suisse n'en est qu'à ses débuts. Selon une analyse de Health Tech Cluster Switzerland effectuée dans le cadre de l'étude digital.swiss, la numérisation de la santé publique en Suisse n'est accomplie qu'à 39 %. Certes, le chiffre d'affaires augmente, mais l'utilisation et la mise en œuvre de certains produits de e-santé ne sont pas très répandues. On recherche des solutions faciles d'emploi, sûres et bon marché. Pour y parvenir, les acteurs intervenant tout au long de la chaîne de valeur de la santé doivent collaborer encore plus étroitement. La politique devrait créer les conditions-cadres qui favorisent des solutions et qui ne sont pas un frein à de nouvelles approches. En ce sens, les structures d'incitation dans la santé publique méritent une attention particulière et elles devraient s'axer davantage sur la réduction des coûts macro-économiques en cas de maladie. La numérisation est là un facteur décisif pour optimiser le système de manière globale par une meilleure interconnexion et une création de transparence.

« Les conséquences financières d'un système de santé numérique sont encore difficiles à estimer. »

Patrick Dümmler,
Health Tech Cluster



Les consommateurs et leur responsabilité

Chaque jour, nous laissons derrière nous de nombreuses traces de données dont nous ressentons régulièrement les conséquences. Bien sûr, nous apprécierions d'être toujours informés de manière transparente sur l'utilisation des données. Mais en pratique, les choses se présentent différemment. Souvent, les données sont collectées et transmises à l'insu des utilisateurs. Qui tire profit de ces traces laissées par nos données ? Qu'est-ce que l'utilisateur y gagne ?



Ursula Uttinger,
Datenschutzforum

« La meilleure législation de protection des données ne sert pas à grand chose si les individus ne s'intéressent pas à leurs données. »

Ursula Uttinger. Cela commence dès le matin, quand nous allumons la lumière, prenons notre douche, lisons nos mails ou notre journal en ligne. Toute la journée, on collecte des données sur nos actions diverses et variées, jusqu'à l'extinction des feux le soir venu. Même pendant le sommeil, d'aucuns sont prêts à produire davantage de données encore – en enregistrant leur nuit à l'aide de traqueurs de sommeil.

Les données que nous générons ou que des entreprises collectent sur nous et qu'elles exploitent entraînent des effets que nous ressentons régulièrement. On s'adresse à nous de manière ciblée, attirant notre attention sur de nouveaux produits ou nous informant des élections à venir. Sur Internet aussi, les résultats de recherche sont clairement axés sur l'utilisateur. Ce n'est que quand deux personnes recherchent simultanément le même mot-clé sur Google, l'une à côté de l'autre, que l'on s'en aperçoit : les différences dans les résultats ne doivent rien au hasard.

L'utilisation de données personnelles se retrouve, par exemple, chez les compagnies aériennes. Le fait qu'on trouvera rarement deux personnes payant le même prix à bord d'un avion ne surprend plus depuis longtemps. Car, ce n'est plus seulement le moment de l'achat du billet qui est déterminant, mais également le type d'appareil (ou l'adresse IP) depuis lequel la recherche a été effectuée. Par exemple, les utilisateurs Apple sont considérés plus nantis que les utilisateurs Android, ce qui fait que les adeptes d'Apple sont disposés à payer un prix plus élevé pour un produit identique. Cette discrimination de prix par les données n'est pas un cas isolé mais bien monnaie courante. Ce n'est que récemment qu'un grand commerçant de détail a fait les gros titres à ce sujet.

Prenons le boom des applications de santé : tous les smartphones ont un podomètre préinstallé et activé – ce n'est pas un hasard. Si l'utilisateur ne le désactive pas expressément, l'applica-

tion mesurera le nombre de pas et d'étages parcourus. Avec des mots encourageants, on nous dit : « Ne reste pas trop longtemps assis, bouge plus et fais du sport ». Les paramètres préinstallés restants qui s'intéressent à l'« attention », l'« alimentation » et le « sommeil » ne sont pas (encore) automatiques. Néanmoins, il existe une application intelligente pour chacun de ces mots-clés. Ces apps aident les mobinautes à faire de leur lit un « lit intelligent » et à connaître un « sommeil excellent ». De nombreuses applications incitent par ailleurs à se comparer et se mesurer à ses amis, pour se motiver de manière durable.

La production de données par les utilisateurs gagne également en importance pour les assureurs maladie. En concédant un (petit) rabais sur les primes maladie, ils poussent les assurés à partager avec eux des données telles que le nombre de pas (podomètre) – comme le principe d'une boîte noire dans l'assurance automobile. Les assureurs maladie comparent ces données de mouvement avec des données de santé – des données personnelles qui méritent une protection particulière selon la loi sur la protection des données – afin d'en tirer de nouvelles connaissances dans le cadre de la Big Data. L'individu en soi n'a que peu d'importance.

Ce qui est plus intéressant, ce sont les conclusions à tirer sur les éventuels coûts à venir pour certains groupes à risque. En effet, un grand volume de données et de statistiques permet de faire des pronostics sur des risques potentiels. Et l'identification de ces groupes se fait à un niveau de granularité de plus en plus fin. Pour l'assuré, l'avantage réside dans une plus grande équité des coûts (du moins d'un point de vue statistique). Reste que les nouvelles possibilités technologiques dans le domaine de la Big Data et les offres de plus en plus personnalisées sont également source d'incertitudes.

Qui profite le plus des traces laissées quotidiennement par nos données ? Rarement le consommateur de manière directe. Ce sont da-

vantage toutes sortes d'entreprises dont Monsieur et Madame Tout-le-monde n'ont souvent jamais entendu parler. Qui connaît « Axiom », qui est probablement le plus grand commerçant de données du monde. Certes, l'utilisateur a aussi un avantage (indirect), par exemple grâce à des produits et des services mieux adaptés à ses besoins. Mais le prix qu'il paie pour cela est élevé, sinon méconnu en grande partie. Le point le plus problématique est le manque de transparence en matière de collecte de données et l'utilisation que divers acteurs en font. L'utilisateur ne peut en général pas savoir ce qu'il advient précisément des données.

Bien sûr, nous apprécierions d'être toujours informés de manière transparente sur l'utilisation des données. D'ailleurs, la loi sur la protection des données exige expressément de la transparence dans le traitement des données. La réalité est pourtant toute autre et rares sont les plaintes déposées pour violation des données privées. Cela s'explique notamment par le sentiment répandu que la protection des données est « fastidieuse » ou « compliquée » – partagé par les entreprises, tenues de respecter la loi sur la protection des données, mais aussi par les consommateurs. Au lieu de commander quelque chose sur Internet à la hâte, il convient de lire préalablement les CGV. Car la commande ne peut être passée qu'à condition d'avoir coché la case confirmant la lecture des CGV. En d'autres termes : mettons la coche et passons. Le manque d'intérêt pour le contenu des CGV transparait dans le fait qu'on renonce même aux droits sur ses propres photos et données de contact (p. ex. avec différentes solutions en cloud).

Cela dit, la meilleure législation en matière de protection des données ne sert pas à grand chose tant que les individus ne s'intéressent pas à ce qu'il advient de leurs données personnelles. La question n'est pas tant de « ne rien avoir à cacher », mais plutôt de rester client et de ne pas devenir un produit.

La Suisse a besoin d'un environnement libéral

De quoi la Suisse a-t-elle besoin pour rester compétitive et performante? La place autrefois occupée par le secteur bancaire pourrait à l'avenir être investie par celui de la localisation des données. Pour autant qu'un environnement propice existe. L'enjeu consiste avant tout à mettre en place les bonnes incitations, à retenir les talents ainsi qu'à promouvoir une culture de l'innovation dans laquelle les erreurs sont permises.

Marcel Dobler. Avec la numérisation, la Suisse est confrontée à de nouveaux défis. Mais où en est-elle aujourd'hui? Jusqu'à quel point est-elle numérisée? L'indice digital.swiss est un excellent instrument de mesure des progrès réalisés. Conçu par ICTswitzerland ainsi que par une centaine de spécialistes, cet indicateur donne des informations sur le niveau de numérisation et les enjeux auxquels nous faisons face en Suisse. Nous avons beaucoup à faire. Il est nécessaire d'intervenir dans les trois domaines suivants.

1. Préserver la place numérique helvète

Au cours des dernières années, la Suisse a su s'imposer comme l'une des principales places numériques en Europe, jouissant d'une solide réputation. En plus de son système juridique fiable, des facteurs tels que l'excellent niveau d'infrastructure, la présence de travailleurs qualifiés ainsi que la stabilité, tant politique qu'économique, font que la Suisse est considérée être une place numérique de choix. Tout comme Martin Vetterli, président de l'EPFL, je pense que la Suisse a sa carte à jouer. Dans la perspective du futur, nous devons choyer ces formidables atouts qui sont les nôtres et en aucun cas risquer de les mettre à mal avec des révisions de la législation ou de nouvelles réglementations.

Pour la Suisse, j'en appelle donc à ce qu'elle se positionne comme centre névralgique du stockage de données, que la législation future ne mette pas en danger son attrait comme place numérique et que l'empressement réglementaire, tel qu'il s'est manifesté dans le secteur bancaire avec Swiss Finish, soit évité. Bien entendu, au vu des nouvelles technologies et des nouveaux modèles d'affaires disruptifs, il est tout à fait indiqué de faire évoluer l'environnement réglementaire. Cet élément a fréquemment été évoqué dans les

médias, en marge de l'arrivée d'Uber et d'Airbnb sur le marché. Le défi consiste à trouver un équilibre qui tienne compte des nouvelles conditions sans pour autant négliger les besoins de la « vieille économie ». Synonyme d'ouverture et d'innovation, la place économique suisse aurait tout à gagner à faire preuve de mesure et de clairvoyance et à éviter l'interventionnisme réglementaire, qui n'a d'autre but que la « sécurité intérieure » et constitue un frein à l'innovation.

2. Créer des incitations et retenir les talents

Championne du monde de l'innovation, la Suisse a besoin des meilleures têtes. Mais à quoi bon former des étudiants étrangers en Suisse si, une fois diplômés, ils n'ont pas le droit d'y travailler? Une situation insatisfaisante à laquelle il convient de remédier. Les talents ont besoin de perspectives. La mise en place d'incitations adaptées est indispensable si on souhaite voir un nombre plus

« Il n'y a pas d'erreurs, uniquement de mauvais essais. »

grand d'entreprises se créer et accroître l'innovation en Suisse (et non pas à l'étranger). Les capitaux suisses sont trop rarement employés dans les levées de fonds de l'ordre de trois à dix millions. Parce que ce type de transactions nécessite des connaissances et une expérience vastes – un savoir-faire qui, jusqu'à maintenant, reste rare. Quatre cinquièmes des investissements proviennent de l'étranger alors même que les capitaux seraient disponibles en Suisse.

Les start-up dont le modèle d'affaires table sur une internationalisation examinent très soigneusement la question du lieu où elles s'implanteront et se développeront. Sur le plan internatio-

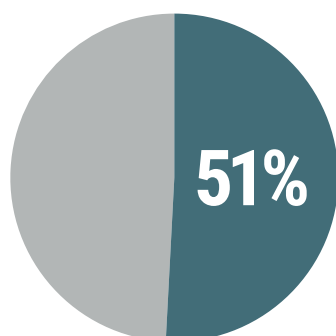
nal, la concurrence fait rage en ce qui concerne l'offre du meilleur climat possible. Les start-up ne fonctionnent pas comme les entreprises déjà établies. Il faut tenir compte des quelque 10'000 start-up qui, chaque année, voient le jour en Suisse, créent des emplois et innover. Voilà pourquoi les collaborateurs de start-up offrant une participation au capital doivent pouvoir bénéficier d'une organisation du temps de travail basée sur la confiance. Très restrictive, la réglementation en vigueur en matière de saisie du temps de travail nécessite un assouplissement car, aujourd'hui plus que jamais, elle peine à refléter les conditions actuelles sur le marché du travail.

3. Oser la culture de l'innovation et de l'erreur

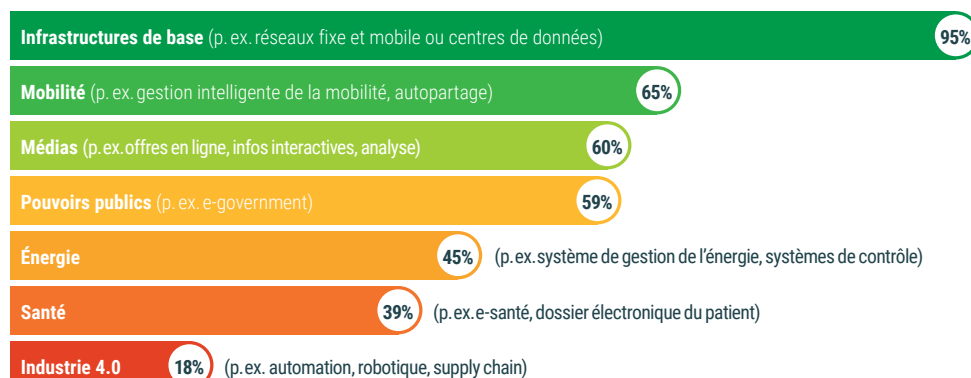
Tout jeune, nous apprenons en Suisse à ne pas faire d'erreurs. Si cela nous rend incroyablement précis dans notre travail, il est tout aussi vrai que cela contribue à amoindrir la disposition à prendre des risques ou à innover. Une tolérance zéro à la faute nuit donc à l'innovation. Aussi, je plaide ici en faveur de la méthode « essai et erreur » et d'une plus grande sérénité face à l'échec. Cela ne fonctionne toutefois que dans le cadre d'une culture du dialogue ouvert. Bien pilotées, les entreprises peuvent tirer les enseignements de leurs erreurs et faire émerger des innovations qui n'auraient pas été possibles sinon. Un phénomène que je peux confirmer de ma propre expérience d'entrepreneur.

La Suisse dispose des outils pour relever les défis futurs. À n'en pas douter, nous devons encore faire des choix en matière d'orientation pour qu'elle reste « championne de l'innovation ». Je suis optimiste quant à notre capacité à y parvenir. Jusqu'à ce jour, la Suisse a toujours su profiter de chaque révolution industrielle et j'ai la conviction qu'elle saura à nouveau le faire aujourd'hui.

digital.swiss Index
Aperçu global de la numérisation
en Suisse



Niveau actuel de la numérisation par secteur (source: digital.swiss)



Monitoring numérique dans la santé publique

Le monitoring numérique a le vent en poupe, notamment dans le domaine de la santé et de l'assurance maladie. Des applications et des objets connectés nous permettent, par exemple, d'évaluer précisément notre état de santé et nos comportements à risques. Si les nouvelles possibilités de ce secteur sont saluées par bon nombre d'acteurs, elles comportent aussi des risques.

Prof. Dr. Hato Schmeiser. Les avantages du monitoring (ou suivi) numérique tant pour les prestataires que les preneurs d'assurance sont évidents: possibilités de prévention innovantes, assistance ciblée en cas de maladie et équité des coûts accrue grâce à la diversification des classes de risques. Sans compter les suggestions et incitations pour une meilleure hygiène de vie.

Une appréciation positive qui ne fait toutefois pas l'unanimité. D'un côté, certains esprits critiques se demandent si «éduquer» le client doit vraiment être le rôle des compagnies d'assurance. De l'autre côté, le domaine de la santé a cette particularité d'être basé sur des données sensibles et les clients ne font pas toujours suffisamment preuve de discernement quant à la transmission de celles-ci. Par ailleurs, les options d'analyse et d'utilisation à venir, qui sont basées sur le suivi numérique, sont encore largement méconnues. La possibilité de pronostiquer l'apparition future de pathologies est, à titre individuel, le plus souvent perçue comme une menace.

Sur un marché compétitif, une différenciation de risques croissante via un suivi numérique mènera à une plus grande différenciation de prix. Ce qui, à son tour, fera grimper les primes des preneurs d'assurance les plus exposés à des risques. Un scénario qui peut, d'une part, entraîner des efforts de régulation de prix – si une partie considérable des personnes concernées ne peut s'offrir une couverture d'as-

surance que la société juge essentielle – avec les conséquences que cela implique pour la collectivité dans l'ensemble. D'autre part, des augmentations de prix pourraient également toucher des groupes de clients qui présentent effectivement de faibles risques mais qui ne sont pas prêts à se soumettre à une surveillance numérique par les assureurs maladie.

Une plus grande différenciation des risques n'est pas contraire au principe d'assurance. Une compensation des risques s'opère aussi dans le regroupement de risques hétérogènes, qui sont assurés par des primes différenciées. Cependant, le point essentiel est qu'un sinistre reste sujet au hasard. Un jour peut-être, les progrès technologiques permettront de pronostiquer certaines pathologies et moments d'apparition aussi à l'échelle individuelle, p.ex. en croisant des informations génétiques avec les données du suivi minutieux de l'hygiène de vie d'un assuré.

« Une plus grande différenciation des risques n'est pas contraire au principe d'assurance. »

La prestation de l'assureur, de réduire le risque des clients par la mise en commun et le transfert de risque serait moindre, car le potentiel de la compensation des risques est faible avec des dommages moins soumis aux aléas du hasard. Reste toutefois la question de savoir si

les personnes concernées (fournisseur technologique, assureur, client) jouissent du même niveau d'information à ce sujet ou s'il existe des disparités au bénéfice ou au détriment de certains groupes. Si la mutation technologique devait effectivement permettre de meilleurs pronostics sur des pathologies au niveau individuel, le profil des tâches des assureurs pourrait se déplacer davantage vers le domaine de la gestion de cas, dont l'élément central est l'organisation et l'accompagnement des processus de guérison.

À noter par ailleurs que, en croisant les informations, les fournisseurs de technologie seraient en mesure de très bien évaluer les preneurs d'assurance et probablement de prendre le dessus sur les compagnies d'assurance. Dans le cas d'un tel avantage informatif, les assureurs seraient en position de faiblesse: il est peu probable que des fournisseurs de technologie mettent gracieusement à disposition des informations pertinentes pour les assurances. D'une part, les assureurs devraient alors décider soit de se constituer un savoir-faire technologique comparable, soit d'acquérir des entreprises technologiques ou leurs données. D'autre part, une concurrence pourrait jaillir de secteurs différents, intéressés par le fait de se lancer dans des segments profitables du marché des assurances. Reste que les exigences élevées en termes de réglementation dans le domaine de l'assurance maladie posent d'importantes barrières à l'entrée sur le marché.

> 150'000

Selon des estimations récentes, plus de 150'000 applications de santé seraient actuellement sur le marché – tendance en forte hausse.

COMPARIPEDIA

digital.swiss Index – L'indicateur mesurant la numérisation en Suisse

La numérisation devient de plus en plus un moteur de l'innovation au sein de l'économie et de la société. Consciente de cette évolution, ICTswitzerland a développé un indice pour mesurer la progression de la numérisation en Suisse: fruit de la collaboration d'une centaine d'experts, le digital.swiss Index était né. Il repose sur les résultats d'un tableau de bord, où plus de 60 indicateurs issus de 15 domaines comme la sécurité, la mobilité, la santé ou l'éducation sont analysés. L'indice se situe aujourd'hui à 51%; une transformation numérique «optimale» de la Suisse correspondant à 100%. Dans le but de continuer à promouvoir la numérisation en Suisse, ICTswitzerland a créé la plateforme reprenant le nom de l'indice, digital.swiss. Les visiteurs ont la possibilité d'y présenter des projets d'actualité, des études et d'autres événements touchant à la numérisation.

IMPRESSUM

Éditeur: comparis.ch,
Birmensdorferstrasse 108,
8003 Zürich

Conception: comparis.ch

Impression: Linkgroup AG, Zürich

Réactions: redaktion@comparis.ch

www.comparis.ch/voix-des-consommateurs