

# LA VOIX DES CONSOMMATEURS

Chiffres, analyses et décryptages:  
comparis.ch

NUMÉRO 04 | NOVEMBRE 2014

## L'État fouineur

Vive opposition à la révision de la LSCPT. PAGE 2

## Place financière

La Confédération en fait-elle trop en matière de réglementation? PAGE 3

## Caisse unique


Au lendemain du Non des Suisses. PAGE 4

ÉDITORIAL

## Réglementation: jusqu'où faut-il aller?

« Quand il n'est pas nécessaire de faire une loi, il est nécessaire de ne pas en faire. » Une maxime montesquienne que la Berne fédérale oublie souvent. Markus Mugglin, invité dans nos colonnes, pense lui aussi que les consommateurs sont mieux protégés par les nouvelles lois portant sur le secteur de la finance.

Qu'il s'agisse d'assurances, de banques, d'autres instituts financiers ou d'opérateurs télécom: la réglementation bien intentionnée n'est souvent qu'une réaction à des prestataires trop puissants. Une bureaucratie qui touche toutefois davantage les petits prestataires. Et ce sont les citoyens, nous, qui payons doublement la facture: en tant que contribuables, face à la surveillance et sa réglementation bureaucratique, et en tant que consommateurs, face aux prestataires.

Le peu de sérieux avec lequel la question du stockage prolongé des données électroniques, pour élucider voire empêcher un crime, a été examinée avant la révision de la « loi sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication » (LSCPT) rappelle celui observé dans le cadre de la loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMa). Les adversaires de la caisse unique refusée ne s'accordent pas sur les réformes nécessaires à un système de santé de qualité, accessible financièrement. De quoi réjouir la gauche perdante: la stratégie fédérale « Santé2020 » déplace la responsabilité du citoyen vers l'État.  Felix Schneuwly, Responsable des affaires publiques

## Les Suisses craignent-ils l'État fouineur?

Le Conseil national se prononce sur l'allongement de la durée de conservation des données de communication. La révision de la loi est controversée.


Grâce à une révision de la loi sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT), l'État entend recueillir davantage de données relatives aux communications électroniques et mobiles – afin de lutter contre la criminalité. Au printemps, le Conseil des États a voté pour la révision. C'est maintenant au Conseil national de se prononcer. La controverse: la conservation des données. Les adversaires brandissent la menace du référendum au cas où le Conseil national emboîterait le pas au Conseil des États en approuvant la LSCPT, comme l'indique Franz Grüter, le président cantonal de l'UDC lucernoise dans un entretien en page 2.

### Dans l'impasse

Mais que pensent les Suisses de la conservation systématique, et sans présomption de délit, des données secondaires portant sur les appels, les e-mails et l'accès à Internet afin que police et justice puissent y avoir accès en cas de besoin et sur décision judiciaire? La peur de l'État fouineur l'emporte-t-elle sur la nécessité d'une meilleure lutte contre la criminalité, ou inversement? Une enquête représentative, menée par l'institut LINK pour comparis.ch auprès de 1117 personnes, livre des éléments de réponse.

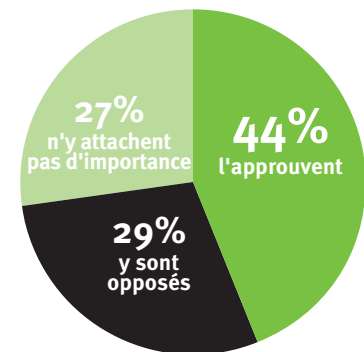
Elle révèle une impasse: environ la moitié des répondants pense que la conservation des données « n'est pas bien ». Près de 30% d'entre eux trouvent cela « bien » et près de 20% sont sans opinion précise. Autres conclusions: les plus de 50 ans sont souvent plus méfiants face à la conservation des données que les plus jeunes.

## Données secondaires

Les données de communication secondaires révèlent qui a utilisé Internet ou a passé un appel, quand, où, de quelle durée, avec qui. Les autorités lisent aussi ces données auprès des services de messagerie suisses comme Bluewin. Elles n'ont pas accès aux contenus des données téléphoniques ni aux sites consultés 

### Conservé les données plus longtemps


La conservation des données par les fournisseurs de services postaux et de télécommunication doit passer de 6 à 12 mois. Que pensent les Suisses de cet allongement?



Source: comparis.ch

Ils sont 44% à approuver un allongement de six à douze mois, 29% à s'y opposer tandis que 27% n'y attachent pas d'importance. Les sondés ne disposant que d'un certificat de scolarité obligatoire sont significativement moins souvent d'accord avec un allongement de la durée de conservation. Il se dessine, en outre, que plus le niveau de formation est faible, plus la proportion de personnes indifférentes est élevée.

### Madame Protection des données: insouciance jeunesse

D'après Ursula Uttinger, présidente du Forum suisse pour la protection des données, l'enquête montre que la conservation des données reste « un sujet abstrait » pour beaucoup. « Elle n'aura de conséquences immédiates – réelles ou potentielles – que pour un très petit nombre. » Pour elle, la différence entre les générations vient de la familiarité des jeunes internautes avec des sociétés comme Facebook qui enregistrent leurs données. Selon elle, « les plus jeunes ne sont pas assez conscients des possibles répercussions que la conservation des données peut avoir, alors que les plus âgés se souviennent du scandale des fiches. » Ursula Uttinger rappelle le principe visant à ne conserver que la quantité de données nécessaires.  Suite à la page 2

Six mois doivent permettre de juger de la nécessité ou non de conserver certaines données plus longtemps. Une durée de douze mois ne simplifiera pas les choses. C'est pourquoi six mois devraient suffire.»

Une critique partagée. Daniel Vischer, conseiller national et représentant des Verts à la Commission des affaires juridiques, voit dans les résultats de l'enquête « une grande incertitude et une grande peur face à la conservation des données. » Il en réclame l'abandon, tout au plus sa limitation à un ou deux mois.

**Sans sécurité, pas de liberté**

À l'opposé, Martin Schmid, Conseiller aux États (PLR), a pris position en faveur de la révision dans les colonnes de la NZZ: « Sans surveillance, pas de sécurité – sans sécurité, pas de liberté. » Selon lui, un cadre légal clair est nécessaire « pour que la sécurité des citoyens puisse être garantie tout en protégeant leur sphère privée contre les abus ». Mais, lui aussi, s'est montré favorable à une durée de conservation plus courte que ce que propose le Conseil fédéral, qui a lancé la révision de la LSCPT. La raison centrale: éviter que les délinquants présumés puissent se soustraire à la surveillance des autorités de poursuite pénale en utilisant des communications cryptées via Internet, par exemple. L'objectif étant de surveiller « mieux », pas « plus ».

La Chambre basse doit maintenant se prononcer sur la révision de la LSCPT au cours de la session d'hiver.

# « Un danger semblable au risque nucléaire »

*Malgré un large soutien au parlement, la LSCPT rencontre de la résistance. Dans l'opposition: presque tous les partis de jeunes, la SWICO (faïtière du secteur informatique suisse), des entrepreneurs du numérique, des représentants des Verts, Vert'libéraux et UDC. Franz Grüter, président cantonal de l'UDC lucernoise et entrepreneur dans le secteur de l'informatique, explique pourquoi lui et les autres opposants brandissent la menace d'un référendum pour bloquer la loi.*

**Les Suisses sont divisés sur la question de la conservation des données. Cela vous étonne ?**

Je me réjouis que, déjà, la moitié des répondants estime que la conservation des données n'est pas une bonne chose. Si les gens savaient combien de données les concernant sont collectées aujourd'hui, ce chiffre exploserait. Le danger, dans la protection des données et la sphère privée sur Internet, est semblable au risque nucléaire: cela ne se sent pas, ne se voit pas et ne fait

pas mal. Mais les deux sont extrêmement dangereux.

**Pour le Conseil fédéral, le problème est ailleurs: le danger, ce sont les criminels, qui peuvent échapper aux poursuites en se servant des moyens de communication modernes. Vous n'êtes pas d'accord ?**

L'idée de conserver les données de millions d'honnêtes citoyens n'est pas digne d'un pays libéral et démocratique. Si la poste ouvrait chaque lettre pour la copier et l'archiver douze mois durant, ce serait un scandale! C'est pourtant l'intention de la nouvelle LSCPT en ce qui concerne les e-mails. À côté, le scandale des fiches dans les années 90, c'est de la pacotille. Voilà pourquoi j'ai créé un comité de référendum. Si la révision passe au Conseil national comme au Conseil des États, nous n'hésiterons pas à recourir au référendum.

**Mais comment faire, pour la police et la justice, face à des criminels pouvant échapper à la surveillance grâce à la technologie moderne ?**

La loi en vigueur, qui limite la conservation des données à six mois, est largement suffisante; il n'est pas nécessaire de les garder douze mois. Au contraire: je pense que ce délai devrait être réduit à un strict minimum, qui ne dépasserait pas deux semaines. Une sorte de « gel immédiat », où les autorités pourraient exiger le gel des données et des e-mails en cas de soupçon, pourrait être une alternative. Les autorités ne l'ont simplement jamais proposé.

**En tant qu'entrepreneur dans le secteur de l'informatique, ne voyez-vous pas avant tout les coûts élevés que signifierait la LSCPT pour vous ?**

Mon combat contre la LSCPT est basé sur l'intime conviction que nous n'avons pas à collecter les données de citoyens innocents. Les coûts élevés de la LSCPT sont ici secondaires. Si ce n'était qu'une simple question de coûts, je ne m'engagerais pas autant pour bloquer le durcissement. *L'interview a été menée par Stefan Säemann.*



Franz Grüter, président cantonal de l'UDC lucernoise et entrepreneur dans le secteur de l'informatique.

TRANSFERT DE DONNÉES

## Volume de données: une croissance sans limites

rg. Imaginons un peu que chacun des 800 habitantes et habitants de la cité du Vatican écoute de la musique du matin au soir et ce, toute une vie durant. La quantité de données échangées représenterait alors le volume transféré d'un coin à l'autre de la Suisse, en un an seulement. Et la tendance est à la hausse.

Mais commençons par le commencement: une masse de données considérable est transférée chaque jour. D'après les statistiques de l'Office fédéral de la communication, la croissance du volume de données transférées s'est multipliée par 24, rien que sur le réseau mobile suisse sur la période de 2008 à 2012. Au cours de ces cinq années, ce volume transféré est passé de moins d'un milliard à seize milliards de mégaoctets.



Source: OFCOM

# Réglementation des marchés financiers – la naissance d'un monstre ?

*La nouvelle réglementation des marchés financiers déclenche une salve de critiques qui y voient une monstruosité bureaucratique, un « tsunami réglementaire XXL » et, pour la place financière suisse, une stagnation sur de longues années. Des cris d'orfraie qui appellent à la réserve.*

Les auteurs de tels abois redoutent visiblement la perte de leur pré carré. Surtout quand Martin Janssen, professeur émérite de finance, parle de coûts de plusieurs milliards – comme le remarque la NZZ en des termes inhabituellement forts – sans « apporter le moindre détail susceptible d'étayer ces propos ».

Le projet de loi sur les services financiers aborde indéniablement des sujets sensibles. Il y va de l'accès au marché financier de l'UE qui exigera à l'avenir qu'un État tiers, tel la Suisse, ait une réglementation « équivalente ». Le G20 fixe aussi des normes pour une meilleure protection de la clientèle. À la Suisse de reproduire ce que d'autres ont fait avant elle.

## Banques : la charge de la preuve

Le Conseil fédéral propose des mesures variées visant à imposer aux banques et aux gestionnaires de fortune une obligation d'informer et d'établir des documents, à soumettre les gestionnaires de fortune à une autorité de surveillance, à inverser la charge de la preuve en cas de litige. À l'avenir, la banque devra démontrer qu'elle a correctement informé l'investisseur. On prévoit de régler les litiges devant un tribunal arbitral paritaire ou de donner aux investisseurs lésés une réelle opportunité de recours aux tribunaux grâce à un fonds constitué par le secteur financier et assumant les frais de procès. Enfin, le Conseil fédéral veut autoriser les plaintes collectives et les procédures de groupe contre des prestataires de services financiers.

Pour les représentants des banques, ces propositions chamboulent la conception du droit en Suisse. Les gestionnaires de fortune déplorent les coûts élevés d'une telle réglementation.

Mais les professionnels avertis de la communication le savent : on ne s'apitoye pas sur son sort. Les prestataires de services financiers se soucient du bien des investisseurs – surtout des petits épargnants, qui,

selon eux, ne trouveraient plus de gestionnaires de fortune à qui s'adresser du fait des coûts élevés. Ils en seraient donc les victimes, ce qui, contrairement aux promesses des autorités, nuirait à la protection des clients plutôt que de la renforcer.

Oubliés, les milliers d'épargnants suisses qui se sont laissé entraîner, par leurs conseillers, à investir dans

**Les pratiques financières doivent gagner en transparence, la surveillance être accentuée et les obligations renforcées afin d'identifier les dangers de façon précoce, de limiter les dommages et de les imputer aux responsables.**

les produits de la banque défilante Lehman Brothers ou de l'escroc américain Bernard Madoff. Pourquoi cette récente indignation au sein de la population quant aux pratiques commerciales douteuses d'un petit nombre d'instituts financiers, s'emportent les adversaires aux propositions du Conseil fédéral.

## La sécurité a son prix

Nul ne le conteste : les nouvelles règles ne sont pas gratuites. Selon le Département des finances, les gestionnaires de fortune auront à prévoir, en termes de budget, environ 20 000 francs annuels pour l'obligation d'établir des documents et les frais supplémentaires de surveillance et 50 000 francs pour l'inscription initiale. Des sommes indiscutablement trop élevées pour de nombreux acteurs de petite taille. De quoi modifier passablement le secteur. Beaucoup de très petites structures disparaîtraient ou seraient obligées de conclure une coopération.

Mais une réglementation insuffisante a aussi son prix. Tel est l'enseignement de la crise financière et de ses effets. Les pratiques financières doivent donc gagner en transparence, la surveillance être accentuée et les obligations renforcées

afin d'identifier les dangers de façon précoce, de limiter les dommages et, surtout, de les imputer à leurs responsables. Grâce à des fonds propres plus élevés, les grandes banques seraient en mesure de surmonter d'importantes difficultés sans aides publiques. Les investisseurs ayant subi des pertes auraient une véritable opportunité de faire valoir leurs droits

devant les tribunaux vis-à-vis des prestataires de services financiers.

Les réglementations rognent certes les perspectives de gain des prestataires de services financiers et gonflent les coûts du conseil à l'investissement. En retour, l'incertitude fléchit. Une raison qui justifie le prix à payer.

## La crise attendra-t-elle la nouvelle loi ?

Rien n'est encore gagné. Les prestataires de services financiers font front commun. Finies les piques des derniers mois au sein du secteur : les grands reprochant aux petits les lacunes dans la surveillance, les petits accusant les grands de vouloir les évincer. Désormais, tous font bloc contre la prétendue réglementation tentaculaire, essayant d'orienter le débat politique.

L'enjeu est de taille. La Suisse veut-elle être un « pays en développement pour la protection de la clientèle », comme le craignait en son temps l'ancien chef de la FINMA, Patrick Raaflaub ? Ou bien veut-elle satisfaire aux normes internationales ? Le temps presse : elle risque déjà que la prochaine crise financière ne survienne avant la mise en œuvre d'une meilleure protection de la clientèle ✓

*Un article de Markus Mugglin*

# Adeptes de l'auto-médication

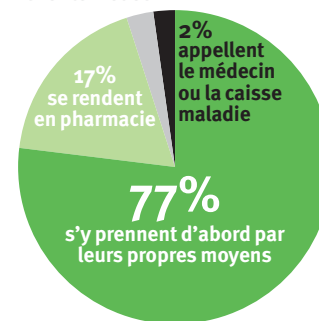
*L'hiver arrive et avec lui, ces fâcheux refroidissements. Pour se soigner, Monsieur et Madame Suisse ont généralement recours aux remèdes de grand-mère.*

*rg.* Bonne nouvelle : les Suisses savent souvent s'y prendre par eux-mêmes. En cas de refroidissement accompagné de toux, rhume et maux de gorge, seuls 3 % d'entre eux vont directement consulter. Leur premier réflexe, dans 77 % des cas, est l'automédication – plutôt que de s'adresser à un médecin ou à un pharmacien.

Cependant, les assurés ayant une franchise basse (300 ou 500 francs), consultent plus rapidement que les assurés ayant une franchise plus élevée. En d'autres termes, s'il faut payer de sa poche, on a tendance à éviter de consulter immédiatement un médecin et à recourir d'abord à l'automédication.

## Comment soignez-vous un fort refroidissement ?

3% vont directement chez le médecin



*La grande majorité essaie d'abord de soigner son refroidissement de son propre chef.*

Source : comparis.ch

Traiter un refroidissement avec des remèdes de grand-mère est une pratique largement répandue. C'est ce que font 80 % des Suisses. Quels sont leurs remèdes favoris ? Les infusions et les inhalations à base de plantes ou d'huiles essentielles. Ils optent souvent aussi pour le lait chaud au miel, de longues nuits, un cataplasme autour du cou ou un bain chaud.

## Un coup d'épée dans l'eau ?

Ce fut la première mesure du Conseil fédéral dans la lutte contre le niveau très élevé des prix en Suisse. En 2012, sous l'égide de la Fondation pour la protection des consommateurs SKS, le comparateur en ligne [preisbarometer.ch](http://preisbarometer.ch) a été créé dans le but de veiller à la transparence des prix excessifs et arbitraires. La Confédération a accordé une subvention de 500 000 francs à 4 associations de défense des consommateurs pour leur permettre de relever les prix et de gérer le site internet.

En fin d'année, la Confédération supprimera ces subventions. Or, la Suisse demeure un îlot de cherté en Europe et le tourisme d'achat dans les pays voisins se porte mieux que jamais. Mais le portail du baromètre des prix est un échec, avec à peine 120 clics par jour. Le forum des consommateurs [kf](http://kf.ch) a d'ores et déjà annoncé son retrait. « Il revient désormais aux associations de consommateurs d'étudier la possibilité de poursuivre l'action du portail et si oui, comment. Aucune décision n'a été prise pour l'instant », déclare le Bureau fédéral chargé de la consommation (BFC) auprès de la Confédération.

Mais pour Michel Rudin, à la tête de [kf](http://kf.ch), le retrait est sans appel : « L'investissement est conséquent or l'intérêt des consommateurs est faible. Pas suffisamment à jour, le portail n'a que peu d'utilité. »

La fondation SKS estime, elle, que la réussite n'est pas une question de clics : le portail est utile car il maintient la pression politique.


## Le statut quo n'est pas l'alternative à la caisse unique

*Le 28 septembre, le peuple a dit Non à la caisse unique pour la troisième fois. Les initiants s'estiment vainqueurs. Les opposants, eux, n'arrivent pas à s'accorder sur les quelques propositions de réformes importantes qui garantiraient des soins de qualité, accessibles financièrement.*

La nouvelle loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal) signait la volonté de politiciens bourgeois apeurés, de s'opposer à la caisse unique, sans indiquer les problèmes que la surveillance ne peut pas résoudre dans la loi sur l'assurance maladie (LAMal) en vigueur. Désormais, les initiants de la caisse unique font de la LSAMal une semi-victoire. Les assurés, qui peuvent se protéger eux-mêmes contre des primes trop élevées ou un service médiocre en changeant de caisse feront doublement les frais de la bureaucratie signée LSAMal – en tant que payeurs de primes et contribuables, faute d'évaluation sérieuse des répercussions d'une telle réglementation.

La stratégie « Santé2020 » du Conseil fédéral prévoit de déplacer, pas à pas, la responsabilité du citoyen vers l'État pour économiser 20% des coûts. Cela va également dans le sens des perdants de la votation sur la caisse publique, bien qu'on ne voie pas encore comment réaliser ces économies. Cependant, l'institut national de la qualité, le premier grand projet « Santé2020 », risque de devoir affronter une forte opposition des caisses maladie et des prestataires. À l'instar de la caisse unique, les adversaires ne

sont pas en mesure de garantir aux assurés une qualité transparente qui faciliterait le libre choix du médecin et de l'hôpital. Mais la loi sur le dossier électronique du patient pourrait apporter une lueur d'espoir. Elle serait, après le nouveau financement des hôpitaux, la deuxième réforme du système de santé à n'être rejetée ni par le parlement ni par le peuple.

[comparis.ch](http://comparis.ch) est du côté des consommateurs. La Voix des consommateurs a laissé s'exprimer tant les adversaires que les partisans de la caisse unique. Quant au calculateur de primes de caisse unique, les initiants sont malheureusement revenus sur leur engagement. Le dimanche de la votation, [comparis.ch](http://comparis.ch) a attiré l'attention sur le paquet de réformes en huit points publié auparavant. Ces propositions de réformes renforcent l'équilibre entre, d'une part, les partenaires tarifaires (médecins, hôpitaux, etc. et caisses maladie) et d'autre part, entre les partenaires tarifaires et les assurés. L'État assume toujours un rôle subsidiaire en veillant à ce que le système de santé fonctionne, dans toute sa complexité, avec la responsabilité propre des acteurs.  *Un billet signé Felix Schneuwly, expert en assurance maladie.*

## Des hypothèques pour une bouchée de pain

*rg.* Les conditions sont propices à l'achat d'un bien immobilier : en négociant bien et en présentant une solvabilité solide on peut escompter des hypothèques à taux fixe sur dix ans à un taux de 1,5% environ. Un niveau incroyablement bas, qui rejoint le record historique de 2012. Pas étonnant alors qu'au troisième trimestre, la demande d'échéances longues ait grimpé de 76 à 82% pour les nouvelles hypothèques à taux fixe. La part des échéances à moyen terme a, quant à elle, chuté de 22 à 15% sur la même période.

## Auto : pas d'informations sans contrepartie

*rg.* Les solutions télématiques, p. ex. le « Drive Recorder », enregistrent toutes les données sur la conduite propre à l'automobiliste, tels que la vitesse et l'accélération. 75% des propriétaires de voiture pensent que ce dispositif peut accroître la sécurité routière tandis que 88% sont convaincus que cette collecte d'informations permet d'éliminer les accidents plus facilement.


Les Suisses sont-ils alors prêts à se faire installer un appareil de ce type permettant l'enregistrement de données de conduite dans leur véhicule ? Oui, répondent 73% des personnes interrogées – dont la majorité exige une réduction d'au moins 30% des primes d'assurance automobile. Pour l'instant, seul un assureur propose un tel rabais, et ce, uniquement pour les jeunes conducteurs.

## Comparipédia Cloud Computing

« Cloud Computing », ou informatique en nuage, est une infrastructure informatique qui permet à des utilisateurs de déposer des données sur le serveur d'un fournisseur de services, dans un centre de données. Les données sont généralement transmises par Internet. Le « cloud » est un nuage sans rapport avec la météo. Il est la métaphore de la technologie qui permet d'enregistrer des données de manière centralisée dans un centre de données ou d'utiliser des applications, p. ex. un système de gestion d'adresses, afin d'avoir accès aux contenus

depuis n'importe où. Et puisque les données ne sont pas stockées sur son propre disque dur mais dans un centre de données quelque part dans le monde, on parle de nuage.

Pour l'utilisateur, ces services sont avant tout intéressants en ce qu'ils permettent à plusieurs personnes d'accéder au cloud et de travailler sur les mêmes documents depuis des lieux différents. De plus, on économise ainsi de l'espace de stockage sur des appareils mobiles et le PC domestique.

Cependant, cette sauvegarde externe présente des risques : les données sont confiées à un fournisseur de cloud et peuvent, au pire, être utilisées à des fins abusives. 

### IMPRESSUM

Éditeur : [comparis.ch](http://comparis.ch), Stampfenbachstrasse 48, CH-8006 Zurich  
© 2014 [comparis.ch](http://comparis.ch)

Rédaction : Stefan Säemann (ssa), Felix Schneuwly (fs), Regina Gerdes (rg), Markus Mugglin (mm), Ralf Beyeler (rb)

Version française : Aurélie Machut, Christine Eulriet

Mise en page : [yw@blackbox.ch](mailto:yw@blackbox.ch)

Impression : galledia ag, Berneck

Réactions : [redaktion@comparis.ch](mailto:redaktion@comparis.ch)

Reproduction (partielle) autorisée avec mention de la source ([comparis.ch](http://comparis.ch)) ; possibilité de téléchargement PDF sur [www.comparis.ch/voix-des-consommateurs](http://www.comparis.ch/voix-des-consommateurs)