

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

Chiffres, analyses et décryptages:
les infos de
comparis.ch

NUMÉRO 01 | FÉVRIER 2014

Protection des données
Le sentiment des Suisses
face à Internet **PAGE 2**

Santé
Les causes de l'explosion
des coûts **PAGE 3**

Assurance maladie
La jeune génération
la plus touchée **PAGE 4**

ÉDITORIAL

Transparence: le grand déballage?

Les Suisses sont sensibles au scandale de la NSA ; sans estimer nécessaire que le législateur intervienne dans la protection des données nationales. A contrario, Hanspeter Thür, préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, réclame un débat national sur la sphère privée à l'ère du numérique. Car la Suisse ne peut faire valoir ses intérêts sur la scène internationale sans consensus préalable au niveau national. Cela est d'autant plus important que le Net dépasse les frontières.

L'État doit créer un cadre qui protège notre sphère privée afin que chacun puisse, en toute liberté, s'épanouir et contribuer à son propre bien-être et au bien commun. comparis.ch propose aux consommateurs des outils d'aide à la décision, mène des enquêtes sur des sujets d'actualité, analyse des données et porte les résultats dans le débat politique afin que les consommateurs puissent dialoguer avec les prestataires sur un pied d'égalité.

Car des consommateurs bien informés faisant usage de leur liberté de choix garantissent, généralement, une concurrence saine. Dans la santé, il manque des informations transparentes sur la qualité des prestations. D'où une discussion qui se resserre sur les coûts croissants, explique Henry Habegger. Ralf Beyeler, expert télécom chez comparis.ch, chiffre le potentiel d'économies sans précédent des utilisateurs de portables en Suisse : 3,1 milliards de francs. **Felix Schneuwly, responsable des affaires publiques**

« La protection de la sphère privée appelle un engagement des citoyens »

Le scandale de la NSA, les big data, la protection des données en Suisse et l'UE: un entretien avec le préposé fédéral à la protection des données et à la transparence Hanspeter Thür, mené par Felix Schneuwly et Stefan Säemann.

comparis.ch: la pile de dossiers sur votre bureau est impressionnante. Le Monsieur suisse de la protection des données trouve-t-il encore le temps de s'occuper de ses données personnelles?

Hanspeter Thür: Je ne cesse jamais de m'interroger: est-ce que je veux vraiment partager ce que je publie avec la terre entière? Ce que je diffuse échappe à mon contrôle. Une banalité, mais qui est prise à la légère par un grand nombre. Je n'évolue qu'avec réserve sur les réseaux sociaux. J'utilise parfois Twitter pour communiquer des infos mais pas Facebook. Pour mes achats en ligne, je ne sors ma carte de crédit qu'auprès de sites de renom, réputés sérieux. D'une manière générale, je distingue entre ma personne publique et ma personne privée. Vous ne trouverez aucune

1 SUR 100...

...c'est la part des internautes qui ne prend « aucune mesure de sécurité » pour protéger ses données, indique l'indice de confiance « données » suisse de comparis.ch. Seuls 39% installent un pare-feu supplémentaire sur leur ordinateur, 1 sur 11 crypte ses e-mails et 31% évitent les réseaux sociaux et les sauvegardes en ligne (cloud). Enfin, 1 sur 3 envoie ses données confidentielles par la poste.



Hanspeter Thür, préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PF PDT)

photo ou réflexion personnelle qui ne soit pas liée à ma fonction.

Le dernier indice de confiance relatif à la sécurité des données en Suisse, (cf. p. 2) de comparis.ch, montre que nombre de Suisses ont le sentiment d'être observés sur la Toile. Les médias rapportent que les connexions téléphoniques et Internet ont été interceptées par la NSA chez nous aussi. Vous-même réagissiez au scandale en déclarant: « L'heure est aux

contre-stratégies. » Mais à la différence de l'Allemagne par exemple, le débat public reste timide ici. Déplorerez-vous l'absence d'un débat vigoureux sur la protection des données?

Oui! Le débat public à ce sujet doit être plus vif en Suisse. La question ne se résume pas à savoir comment crypter nos messages électroniques. Une plus grande protection de la sphère privée appelle un engagement des citoyens. Car il ne s'agit de rien moins que la protection de **» Suite à la page 2**

la vie privée, de la personnalité et du droit à l'autodétermination en matière d'information, donc de nos fondements constitutionnels. Ces derniers doivent prévaloir dans l'univers numérique aussi. La Suisse n'a pas encore connu d'affaire sensible comme en Allemagne avec la mise sur écoute par la NSA du portable d'Angela Merkel. Le sujet aurait sinon eu, ici aussi, un retentissement politique et médiatique plus fort.

Des voix s'élèvent pour dire que le concept de sphère privée est inaccessible sinon inexistant pour la génération Internet. S'agit-il d'un concept désuet auquel s'attache la génération des téléphones à cadran ?

Internet améliore et facilite la vie à de nombreux égards, certes. Mais les simplifications comportent des risques en soi. Beaucoup d'internautes éprouvent un tel engouement

« Internet améliore et facilite la vie à de nombreux égards, certes. Mais les simplifications comportent des risques en soi. »

pour Internet, sans voir que la perte de la sphère privée induit une perte de liberté et d'autonomie. Ils ne tiennent pas toujours à être décodés. Les jeunes, précisément, sont loin d'imaginer le tort qu'il est possible de porter à autrui avec des informations à caractère personnel. D'ailleurs, d'après mes observations, l'absence d'une prise de conscience de la protection des données est plus une question d'éducation que de génération.

Au vu de l'ampleur considérable que la surveillance peut aujourd'hui revêtir, comment comptez-vous garantir la protection de la sphère privée et le droit à l'autodétermination en matière d'information ?

Gardons-nous de réduire ce sujet à l'espionnage des services secrets. Il nous faudra porter un regard plus attentif à la collecte de données par des services privés. En un mot : les big data. Cela fait longtemps qu'il est possible de réidentifier des données anonymisées.

Par exemple ?

Un professeur d'informatique m'expliquait pouvoir réattribuer, avec une probabilité atteignant jusqu'à 85%, un

dossier médical anonymisé à la bonne personne sur la base de quatre, cinq attributs. Ordinateurs performants et analyses automatisées permettent, en outre, de trouver, à mon insu, des informations me concernant à partir de ces grands volumes de données. Un défi de taille pour la réglementation en matière de protection des données.

Qu'une sorte de répartition des tâches entre l'État et le privé existe me préoccupe aussi. Pour ses opérations de surveillance, la NSA puise dans les amas gigantesques de données des grandes multinationales. On parlait jadis de complexe militaro-industriel. Le phénomène est comparable dans le domaine de la surveillance numérique. L'un et l'autre des acteurs sont unis par l'intérêt de surveiller les utilisateurs le plus exhaustivement possible, afin de pouvoir mieux les contrôler.

Internet ignore les frontières. Une législation nationale sur la protection des données, une solution suisse, a-t-elle seulement une chance de produire des effets ?

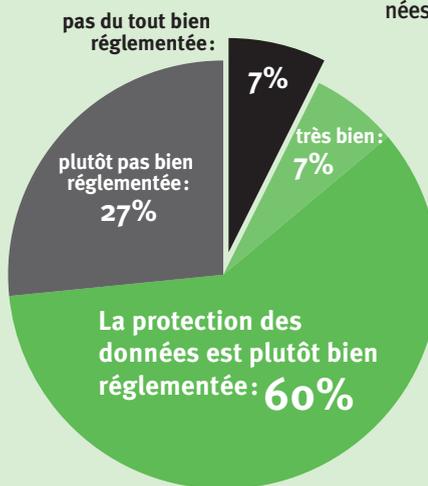
Une protection des données efficace requiert des normes internationales aussi. Mais ce dont nous avons besoin avant tout sur le plan national, c'est d'une prise de conscience accrue de la protection des données ainsi qu'un consensus sur les points dont nous voulons débattre à l'échelon international.

L'Union européenne travaille à un règlement général sur la protection des données harmonisant l'usage que les entreprises font des données individuelles. Selon l'indice de confiance sur la sécurité des données, la majorité des internautes suisses pense que notre législation est satisfaisante. Notre pays devrait-il néanmoins participer à ce règlement de l'UE ?

En tant que membre de l'espace Schengen, la Suisse doit pouvoir offrir une protection des données comparable à celle de l'UE, faute de quoi les échanges de données ne pourraient être garantis dans un cadre

Sécurité des données : zoom sur les résultats de l'indice de confiance

ssa. Cyberespionnage, fuite de données et cyberattaques : sur Internet, 31% des Suisses interrogés se sentent exposés en fournissant des données personnelles et 45% observés. Voilà le résultat du premier indice de confiance « données » de comparis.ch, établi sur la base d'une enquête représentative menée en ligne par l'institut d'études de marché GfK



auprès de 1200 personnes. À l'avenir, il est prévu de renouveler l'enquête tous les ans.

Les internautes suisses voient leurs données personnelles menacées d'utilisation abusive surtout par des criminels (73%) et des réseaux sociaux (67%), moins par des services de renseignement (50%). Préoccupés par la sécurité de leurs données, beaucoup ne les livrent qu'avec scepticisme : 45% indiquent leurs prénom et nom ou leur adresse e-mail avec des « craintes ». Pour 23%, il est exclu de fournir le numéro de portable, tandis que 35% ne postent pas de photos ou vidéos personnelles en ligne.

2 internautes sur 3 estiment que la protection des données est bien réglementée en Suisse.

Source : comparis.ch

légal. L'administration fédérale a reçu la mission d'élaborer, d'ici à fin 2014, un ensemble de normes pour le Conseil fédéral d'après lesquelles un projet de révision de la protection des données pourrait être formulé, qui bien évidemment devra prendre

exemple que les profils sur les réseaux sociaux ne soient pas publics par défaut. Jusqu'ici, nombreux sont les utilisateurs à ne pas remarquer l'ampleur de tout ce qu'ils révèlent.

De plus, un des objectifs sera de limiter le traçage massif des inter-

« Il est clair que, en l'état, nos dispositions sur la sécurité des données ne suffisent pas à protéger valablement la sphère privée. »

en compte l'évolution au sein de l'UE. Mais il ne sera sûrement pas présenté au Parlement avant deux à trois ans. Il est clair que, en l'état, nos dispositions sur la sécurité des données ne suffisent pas à protéger valablement la sphère privée.

Au regard de la révision prévue et de votre programme pour 2014, quelles sont vos grandes priorités ?

Deux maîtres-mots : « privacy by design » et « privacy by default ». Fabricants et prestataires devront intégrer à leurs produits et services des mesures de protection de la sphère privée les plus vastes possible. Cela signifie par

nantes. L'analyse de grands volumes de données a sans doute de nombreux avantages mais l'analyse personnalisée des big data me pose un problème. Des dispositions claires font encore défaut à cet égard.

Revenons-en à tous ces dossiers sur votre bureau : avez-vous suffisamment d'effectifs pour mener à bien ces tâches nombreuses dans des délais raisonnables ?

Nous pourrions à coup sûr occuper trois fois plus de collaborateurs. Mais nous parvenons à faire face, avec nos ressources limitées, en fixant des priorités. Je ne veux pas me plaindre.

Les primes, une bombe à retardement

Les coûts à la charge de l'assurance maladie de base explosent. Toutefois, il n'y a pas de lien de cause à effet entre la hausse des primes et celle des coûts de la santé. Les faits de Henry Habegger, journaliste accrédité.

Quelque chose se trame. Les derniers chiffres du pool de données des caisses maladie indiquent, de janvier à novembre 2013, une augmentation de 7,6% des coûts dans l'assurance de base par rapport à la même période l'année précédente. Le chiffre est effrayant : au cours des 11 mois de référence, les coûts des prestations médicales à la charge des caisses ont augmenté de près de 2 milliards de francs – de 23,8 à 25,6 milliards, soit de 2987 à 3177 francs par personne.

Les plus grands facteurs de coûts, les traitements ambulatoires, ont crû de 17,2%, soit de près d'un milliard de francs, pendant la période de référence – en grande partie pour des émissions tardives de factures. Et le danger est aussi ailleurs. Le porte-parole du Groupe Mutuel, Yves Seydoux, constate que d'autres « postes de dépense importants augmentent énormément » aussi.

Hausse des primes « inéluctable »

En effet, selon le pool de données actuel, les frais de médecin accusent une hausse de 443 millions (6,4%), les laboratoires 45 millions (7,9%) et la physiothérapie 37 millions (6,4%). Les coûts hospitaliers ambulatoires ont, eux, grossi de 160 millions (3,9%). Selon Paul Rhyn, porte-parole de Santésuisse, « la multiplication

du nombre de prestations fait exploser les coûts de traitement, tirant les primes inéluctablement vers le haut ».

Une chose est sûre : la croissance des coûts dépasse celle des primes, qui, selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), augmentent de 2,2% en 2014. Certes, le mois de décembre est encore absent des statistiques comparatives, mais la tendance se dessine déjà clairement. Les primes 2014 sont-elles trop basses ? Non, répond Daniel Dauwalder, porte-parole de l'OFSP : « Nous considérons que les primes approuvées pour 2014 couvrent les coûts. Mais il faudra attendre une année pour en être sûr. »

Dans le cas contraire, les caisses devront compenser le manque avec leurs réserves. Et si ces dernières fondent en-dessous de la limite minimale fixée par la loi, il faudra augmenter une nouvelle fois les primes. Justement, cela pourrait bientôt arriver.

Hausse de 4 à 5 % par an

Yves Seydoux attire l'attention sur la montée des coûts en 2012, qui était alors de 3,3%. En parallèle, les primes facturées n'avaient, elles, augmenté que de 2,4%. En 2013, l'écart s'est creusé encore davantage. Les primes (après changement de caisse) avaient crû de 0,9%

seulement. En revanche, la hausse des coûts a été plus brutale, vu les chiffres du pool de données mentionnés plus haut.

Sur le fond, tout le monde s'entend. Selon l'OFSP, « entre 1996 et 2012, les prestations payées par les assureurs ont augmenté de 4% en moyenne par personne et par an. Pour Yves Seydoux, « la hausse des coûts va à nouveau se rapprocher de la moyenne des jeunes années LAMal, c'est-à-dire 4-5% ».

rait de perdre beaucoup de clients s'il devait brutalement augmenter ses primes. » M. Hartmans sait de quoi il parle. En effet, c'est bien la raison pour laquelle Helsana a perdu plus de 160 000 clients fin 2010.

Facture salée à l'horizon

L'écart ne cesse de grandir entre recettes et dépenses. Un jour, la facture finira par arriver, et elle promet d'être salée. À fortiori, si la bourse s'effondre. Car aujourd'hui, les assu-

L'écart ne cesse de grandir entre recettes et dépenses. Un jour, la facture finira par arriver, et elle promet d'être salée.

Des primes basses dans l'assurance de base ont pour but d'attirer le plus grand nombre de clients, qui permettront de gagner de l'argent dans l'assurance complémentaire. D'après Rob Hartmans, responsable de la communication d'entreprise auprès de Helsana, l'accusation selon laquelle les assureurs maintiendraient, à cause de la caisse unique, les primes à un niveau artificiellement bas ne tient pas : « Ce serait la chose la plus insensée qui soit pour un assureur, qui serait inévitablement dépassé par les événements et risque-

reurs subventionnent indirectement les primes par de bons revenus sur le marché des capitaux – c'est un secret de polichinelle. Et comme aucun politicien et aucune administration ne veut assumer de fortes hausses de prix, l'OFSP tend à donner son accord aux caisses aussi longtemps que possible. Plutôt que de les forcer à adapter leurs primes aux coûts toujours croissants. Il est clair que l'autorité de surveillance pourrait corriger les primes trop basses dès maintenant. Et point besoin d'une nouvelle loi sur la surveillance à cela.

MULTIPLICITÉ DES PRIMES

Des primes multiples pour des besoins individuels

ssa. Le chiffre paraît incroyablement élevé : environ 294 000 primes ont été proposées aux assurés pour le changement de caisse maladie fin 2013. D'après une analyse du comparateur sur Internet comparis.ch, chaque assuré avait en moyenne le choix entre 47 primes seulement – deux de plus que l'an dernier. Fin 2012, l'offre était plus faible avec 287 000 primes pour l'ensemble du pays.

Un chiffre aussi élevé, comment est-ce possible ? Et d'où vient cet écart massif entre l'offre totale de primes et l'offre moyenne de primes par assuré ? Cette grande multiplicité s'explique par les 43 régions de primes, les trois tranches d'âge et l'offre double pour chaque prime, avec ou sans couverture accident. Pris individuellement, les assurés ne remplissent pas tous les critères, d'où le résultat beaucoup plus limité par personne ☑

Primes de l'assurance obligatoire (Suisse entière)	293 768
1 Critère Région de primes	Ø 6994
2 Critère Age	Ø 2331
3 Critère Option accident (Oui/Non)	Ø 1166
4 Critère Montant de franchise	Ø 184
5 Critère Modèle	Ø 47 Primes

En tenant compte des critères individuels, comme l'âge, la franchise et le modèle d'assurance, les Suisses ont le choix entre 47 primes maladie en moyenne.

Source: comparis.ch

Fraudeurs en nombre

Chaque jour, quatre à cinq cas atterrissent sur le bureau de Petra Rohner, responsable du service de médiation dédié à l'e-commerce. Depuis son ouverture à l'automne, quelque 150 plaintes d'acheteurs en ligne y ont été enregistrées, un consommateur sur deux tombant sur un fraudeur, déclare-t-elle. «Un chiffre affolant», estime la responsable du service commun du Forum des consommateurs kf et de l'Association Suisse de Vente à Distance.

Les cas ne relevant pas de la fraude se ressemblent. «Les conflits font souvent suite à un malentendu entre vendeur et client, par téléphone ou par e-mail», explique Petra Rohner. L'analyse des cas devrait se poursuivre jusqu'au milieu de l'année. «Notre but est de formuler des revendications claires à ce secteur», annonce-t-elle. En outre, une liste rouge des sites de vente en ligne suspects est en phase de création.

Avec le boom de la vente en ligne en Suisse, Petra Rohner s'attend à voir grossir la pile de plaintes sur son bureau. Une enquête représentative de comparis.ch vient corroborer cette prévision. Un internaute sur huit a déjà fait une mauvaise expérience en achetant en ligne. À cela s'ajoute le fait que 68% des personnes interrogées ont de graves lacunes en ce qui concerne l'état du droit en la matière. Elles ignorent par exemple que le vendeur décide lui-même d'octroyer un droit de retour ou non.

Le service de médiation est du reste gratuit.

Liberté de choix exprimée 600 000 fois

En 2014, les jeunes adultes doivent payer des primes supérieures à la moyenne. Rien d'étonnant à ce que les 19-25 ans aient davantage changé de caisse maladie que les adultes.

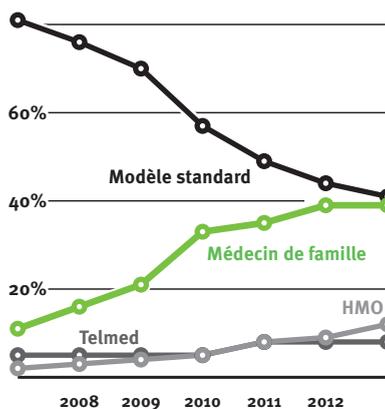
läm. En Suisse, 7,5% des payeurs de primes ont changé de caisse maladie pour 2014. Ils sont donc 600 000 environ à s'être tournés vers un nouvel assureur. C'est ce que révèle un sondage mené fin 2013 à la demande de comparis.ch.

Selon le comparateur sur Internet, la hausse des primes au 1er janvier 2014, de 3,3% au total, s'est révélée une nouvelle fois modérée. Par rapport à 2013 (taux de changement à 6,8%), le nombre d'assurés ayant changé de caisse maladie est grosso modo le même. Lorsque l'augmentation moyenne des primes n'est que légère, la part des assurés qui se sentent concernés est plus faible. Pourtant, le potentiel d'économies que l'on peut escompter lors d'un changement d'assureur n'a rien à voir avec l'augmentation générale des primes.

Les jeunes changent plus souvent

On constate que le taux de changement de caisse maladie est nettement plus élevé chez les jeunes adultes (19 à 25 ans) que chez les adultes : 17,7% contre 7,0%. Les primes des premiers ayant connu une hausse de 4,1%, contre 3,2% pour les seconds,

Progression du modèle du médecin de famille



Abandon du modèle standard pour le modèle du médecin de famille dans l'assurance obligatoire.

Source : comparis.ch

il n'est pas étonnant de constater que les jeunes adultes ont été plus nombreux à changer de caisse maladie.

Parmi les personnes assurées au modèle standard qui ont cherché une nouvelle caisse maladie, 65% sont restées fidèles à ce même modèle et 35% s'en sont séparées pour se tourner vers un modèle d'assurance alternatif (médecin de famille, HMO ou Telmed). Reste à savoir si la décision de rester assuré au même modèle s'avère opportune. En effet, selon une analyse de comparis.ch, à peu près une personne sur trois en Suisse a choisi un modèle de l'assurance de base obligatoire qui ne lui est pas adapté.

3,1 milliards par les fenêtres

läm. Les utilisateurs suisses de téléphone portable jettent leur argent par les fenêtres. Si chacun se tournait vers l'offre la plus avantageuse, ils pourraient économiser 3,1 milliards de francs. comparis.ch calcule le potentiel d'économies des utilisateurs de portable depuis 2005. Il n'avait encore jamais été aussi élevé. Les abonnements forfaitaires ont contribué à grossir le chiffre. Ils sont certes pratiques, mais les clients choisissent souvent une offre trop onéreuse. Ces dépenses pourraient être réduites de moitié en moyenne.

Le coût du vol

läm. Se faire voler son portefeuille est non seulement désagréable, mais aussi coûteux : les frais de remplacement des cartes (pièce d'identité, cartes bancaires, abonnements) varient entre 190 et 355 francs. Et certains prestataires facturent en plus le blocage des cartes Maestro et de crédit. Du reste : l'assureur ne remplace pas l'argent liquide volé.

La santé à 160 francs

läm. La santé est chère aux Suisses. En moyenne, elle leur coûte 160 francs par mois, en plus de la prime maladie. Le plus important pour les Suisses : sommeil suffisant, alimentation saine, bon équilibre entre loisirs et travail, sport et activités. Fréquemment cités également : l'arrêt de la cigarette et une consommation raisonnable d'alcool.

Comparipédia Streaming

Le mot, d'origine anglaise (de stream : flux), fait aujourd'hui partie intégrante de notre vocabulaire. Également désigné en français sous les termes de lecture en continu, diffusion en flux, lecture en transit ou diffusion en mode continu, cette technologie permet aux internautes de lire des fichiers vidéo ou musicaux sur la Toile sans devoir télécharger le fichier complet au préalable. Il fut un temps où disque vinyle et CD servaient de support musical. De nos jours, In-

ternet a gagné énormément de terrain en tant que source musicale. Selon une étude représentative menée par comparis.ch, 6 Suisses sur 10 écoutent régulièrement de la musique par le biais d'un service en ligne, et 1 personne sur 4 utilise un service de streaming comme Spotify. Dans la jeune génération, la part atteint 44%. Le nombre de personnes disposées à payer pour ces services s'avère par contre très faible : la majorité des personnes qui utilisent des sites de streaming, soit 93%, se tourne toujours ou la plupart du temps vers les offres gratuites ✓

IMPRESSUM

Éditeur : comparis.ch, Stampfenbachstrasse 48, CH-8006 Zurich
© 2014 comparis.ch

Rédaction : Stefan Säemann (ssa), Felix Schneuwly (fs), Henry Habegger (hab), Gabi Lämmlé (läm)

Version française : Aurélie Machut, Christine Eulriet, Cécile Libiez

Mise en page : yw@blackbox.ch

Impression : rva Druck und Medien AG, Altstätten

Réactions : redaktion@comparis.ch

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

comparis.ch