

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

Chiffres, analyses et décryptages:
comparis.ch

NUMÉRO 04 | NOVEMBRE 2015

Projections

Les experts Comparis sur les tendances de l'année prochaine **PAGE 2**

Manque de médecins

Pourquoi il n'y a quand même pas assez de médecins **PAGE 3**

Forfait prévu par la loi

Pourquoi la Confédération se fait chef de produit **PAGE 4**

ÉDITORIAL

Légiférer moins, mais mieux

Le progrès technologique façonne plus l'avenir que ne le font les lois, toujours un peu à la traîne. Les experts Comparis dressent des perspectives dans la santé, les services financiers, les télécom, les véhicules et le commerce de détail du point de vue d'un consommateur responsable (PAGE 1). Le principal défi du législateur sera de ne pas vouloir régler chaque problème par de nouvelles lois car, souvent, elles sont déjà obsolètes lors de leur entrée en vigueur.

Jürg Schlup, président de la FMH, critique le « simple calcul » de Beat Sottas dans la dernière Voix des consommateurs quant à la formation des médecins (PAGE 3). L'un comme l'autre, ces experts ne tiennent pas compte du progrès technologique qui révolutionnera les pratiques et les profils de ces métiers. L'amélioration de l'efficacité et de la qualité passe par une vision non plus centrée sur les médecins mais sur les patients, tant dans la formation que dans la prise en charge.

En PAGE 4, Ralf Beyeler explique à quoi mène le manque d'orientation politique à l'exemple de la demande de l'OFCOM pour une tarification forfaitaire. La réponse de l'OFSP quant aux raisons du rationnement d'un médicament déconcerte et montre à quel point il est absurde de considérer une prestation individuelle sous le seul angle des coûts. Avec les modèles alternatifs, les caisses et les prestataires auraient les moyens de valoriser efficacité et qualité au lieu de quantité. **Felix Schneuwly, Head of Public Affairs**

Demain vu par les experts Comparis

L'année touchant à sa fin, l'heure est aux perspectives pour 2016. Quelles tendances se dessinent ? Quels défis faudra-t-il relever ? Les experts Comparis imaginent l'avenir du point de vue des consommateurs. La politique devrait en faire de même.

De la qualité par la transparence et de l'efficacité contre la pression des coûts

La santé publique suisse doit être encore plus cohérente en matière de qualité et d'efficacité : la qualité des prestations fournies par les médecins, pharmaciens et soignants est trop peu transparente. Au dam des patients, pour qui le libre choix (médecin/hôpital) tourne à la mascarade. Et au dam des fournisseurs de prestations, face à la concurrence en matière de prestations médicales.

L'attention doit être plus axée sur le patient. C'est pourquoi comparis.ch place la satisfaction des patients au cœur du comparatif des hôpitaux. Conjugés aux nombres de cas, taux d'infections, etc., les avis de patients contribuent à une meilleure qualité. Or, celle-ci est encore peu valorisée, voire ignorée comme mesure de l'efficacité des soins, précisément dans les négociations tarifaires – alors que rien n'est plus cher qu'une médecine de mauvaise qualité.

1 000 000

... d'assurés maladie devront faire face à une hausse de plus de 10 % de leur prime en 2016. Bien plus que la moyenne de 5,4 %. Dans les cas extrêmes, le plus sera même de 72 %. Les grands perdants de cette hausse sont surtout les assurés des modèles alternatifs ou avec une franchise élevée

Le nuage de mots-clés Comparis pour 2016



Apporter de la transparence en matière de qualité est le seul moyen d'échapper à ce cercle vicieux unilatéral consistant à baisser les coûts. Il appartient aussi aux cantons, qui homologuent les fournisseurs de prestations, de fixer des standards minimums pour la protection des patients face aux risques.

Pression effrénée sur les coûts dans le système de santé – l'efficacité est le maître mot et les clés en sont le tri opéré au premier contact et le case management en cas de soins coûteux ou de maladies chroniques. Le case management ne doit pas être un moyen de limiter l'accès à une médecine performante mais doit plutôt se concevoir comme une aide bienvenue pour les patients, permettant de coordonner

examens, opérations et thérapies. Chez les malades chroniques, ce coaching vise à éviter des examens et opérations inutiles. On réduit ainsi les hospitalisations coûteuses tout en améliorant la qualité de vie : le patient s'implique activement, motivé à veiller à sa santé en modifiant ses habitudes, ce qui freine en parallèle la progression des coûts. **Par Felix Schneuwly, expert en assurance maladie**

Réglementation et éviction : les changements majeurs du monde de la finance

Les réglementations imposées aux banques pour punir collectivement les excès de quelques brebis galeuses ont marqué la Finance ces dernières années. **» Suite à la page 2**



Felix Schneuwly,
expert en assurance maladie

« Pression effrénée sur les coûts dans le système de santé – l'efficacité est le maître mot et les clés en sont le tri opéré au premier contact et le case management en cas de soins coûteux ou de maladies chroniques. »

Pour s'affirmer sur la scène internationale, la Suisse doit savoir jongler entre une réglementation svelte et l'introduction de normes internationales, p. ex. de l'OCDE, tout en protégeant la sphère privée des citoyens.

Dans les domaines d'activité où la régulation est moins contraignante, p. ex. l'octroi de crédits ou le marché



Marc Parmentier,
expert bancaire

« Pour s'affirmer sur la scène internationale, la Suisse doit savoir jongler entre une réglementation svelte et l'introduction de nouvelles normes internationales. »

des devises, de nouveaux prestataires tentent leur chance, se plaçant entre les établissements bancaires traditionnels et leurs clients. Cette tendance déjà très marquée l'année passée se poursuivra de plus belle. Selon des études, les nouveaux prestataires feront perdre 30 % de recettes aux banques dans le monde à l'horizon 2020.

Les nouvelles entreprises offriront des plate-formes numériques à leurs clients, permettant à ceux-ci d'échanger en ligne sur des produits bancaires ou les meilleures stratégies de placement. Il est vraisemblable que nous échangerons davantage sur Internet au sujet de produits financiers et les évaluerons tel que nous le faisons d'ores et déjà pour les voitures et voyages.

Les prévisions pour l'évolution des taux à moyen et long terme ne sont que pure spéculation, la politique étant plus imprévisible que les marchés. Depuis la crise financière, les taux sont à un plus bas record. Une situation qui pourrait changer en 2016, si les banques centrales relèvent les taux d'intérêt. Aujourd'hui, la grande partie des clients opte pour des hypothèques à longue échéance afin de profiter pendant dix ans de taux hypothécaires stables entre 1,3 et 1,9 %. Il est conseillé aux emprunteurs dont l'hypothèque arrive à échéance en 2016 de demander des offres dès le 4^e trimestre 2015 en vue du renouvellement.

Par Marc Parmentier, expert bancaire

Les opérateurs télécom devraient considérer les besoins des clients

L'avenir des opérateurs télécom devrait être tourné vers un véritable service client et un esprit fair play. Les consommateurs s'offusquent d'être forcés d'acheter un smartphone lorsqu'ils souscrivent un abonnement. Sunrise montre désormais le bon exemple : depuis 2014, les clients obtiennent un abonnement sans appareil. S'ils le souhaitent, ils peuvent payer un appareil en plusieurs fois. Voilà du fair play et un véritable service client : pour avoir un appareil coûteux, il faut payer plus. Par ailleurs, le contrat peut être résilié en tout temps, sans pénalité. UPC Cablecom a copié le système de Sunrise. Mais Salt et le leader du marché Swisscom ne veulent rien savoir de ce système qui va dans le sens du client.

Une stratégie de vente douteuse : proposer des produits en package. Le client qui souhaite Swisscom TV devra donc prendre l'Internet Swisscom. Car le géant ne commercialise plus la TV que dans le cadre de packs. Il y a un an passé, Swisscom est allé jusqu'à retirer des connexions Internet rapides de sa gamme. Elles n'étaient plus disponibles que dans des packs Vivo incluant la TV. Cette stratégie n'a pas produit l'effet escompté. Depuis, Swisscom propose à nouveau des connexions Internet rapides sans TV ni réseau fixe. Le choix s'est, en revanche, réduit. Il faudrait un miracle pour que Swisscom TV soit disponible sans obligation d'Internet dès 2016. Certes, d'autres fournisseurs tels que Sunrise et UPC Cablecom tentent aussi de vendre un maximum de services à leurs clients, mais sans forcer la main autant que Swisscom.

Par Ralf Beyeler, expert télécom



Ralf Beyeler,
expert télécom

« L'avenir des opérateurs télécom devrait être tourné vers un véritable service client et un esprit fair play. Les consommateurs s'offusquent d'être forcés d'acheter un smartphone lorsqu'ils souscrivent un abonnement. »

E-commerce : consommation collaborative et transparence accrue

Le marché auto connaîtra à long terme un changement : la voiture perd sa valeur de symbole de statut social auprès de la jeune génération urbaine, qui la considère de plus en plus comme un simple objet utilitaire. Ils sont toujours moins nombreux à avoir leur permis. Et ceux



Michael J. Kohlas,
expert e-commerce

« La voiture perd sa valeur de statut social, elle est de plus en plus considérée comme un simple objet utilitaire. D'où le boom que connaissent les formules d'autopartage. Grâce à Internet, l'économie collaborative a aussi de l'avenir dans d'autres domaines. »

qui l'ont, renoncent de plus en plus à posséder une voiture. D'où le boom de l'autopartage. Grâce à Internet, l'économie collaborative a aussi de l'avenir dans d'autres domaines. Uber et AirBnB illustrent toutefois que cela n'est pas sans conflits.

L'évolution des besoins du marché constitue un réel défi pour les fabricants et assureurs, qui axent leurs produits sur une autre clientèle. Par ailleurs, de nouveaux acteurs souhaitent entrer sur le marché automobile, p. ex. Google et ses voitures autonomes ou Apple avec une voiture électrique.

Le commerce de détail connaît un essor fulgurant sur Internet, qui vaut des milliards et se poursuivra encore. On veillera toutefois à ne pas dérouter le consommateur. La transparence fait toujours défaut, comme le montrent les plaintes d'acheteurs en ligne lésés auprès du service de médiation consacré au e-commerce et créé en 2013 par le Forum des consommateurs kf, p. ex. sur l'application variable du droit de retour et les risques du paiement par anticipation. La présentation des modes de paiement et leur surcoût prêtent aussi à confusion. comparis.ch entend lutter contre ces pratiques via son comparateur de prix. *Par Michael J. Kohlas, expert e-commerce*

Pourquoi le nombre des médecins est insuffisant ? Nous continuons à ne pas en former assez !

Dans le dernier numéro de la Voix des consommateurs, Dr. Beat Sottas, spécialiste de la formation, expliquait pourquoi financer des places supplémentaires pour les études de médecine ne se traduirait pas par plus de médecins. Son « simple calcul » avait pour objectif de démontrer qu'avec les quelque 34 000 médecins formés en Suisse au cours des 45 dernières années, on ne devrait aujourd'hui pas avoir besoin d'étrangers, du moins pas d'autant. On aurait besoin d'eux uniquement parce que les jeunes médecins sont « une multitude à ne jamais exercer ». Dr. med. Jürg Schlup, président de la Fédération des médecins suisses (FMH), conteste cette vision.

Depuis une bonne vingtaine d'années, nous ne formons pas assez de médecins en Suisse, de sorte que près d'un tiers de nos collègues vient aujourd'hui de l'étranger. Longtemps, cette situation discutée sur le plan éthique n'a pas été remise en cause par nos experts en formation. L'amélioration portant sur le nombre de places d'études en médecine se trouve maintenant en butte à une critique qui use d'informations trompeuses.

Les examens de première année réduisent le nombre d'étudiants

Il est donc incorrect de dire que les places d'études portées aujourd'hui à 1628, sont déjà « bien plus que les 1300 [diplômes] qu'annonçait l'OFSP ». Les universités sans numerus clausus (NC) réduisant fortement leur nombre d'étudiants à l'issue des examens de première année, il n'y a déjà plus que 1143 candidats au diplôme en deuxième année. Un chiffre qui reste inférieur à celui réclamé par le Conseil fédéral en 2011 qui, soit dit en passant, sou-

haite conserver un volume constant de prestations médicales disponibles. Une hausse du fait d'évolutions démographiques ou autres n'est pas prise en considération ici.

Médecins en activité jusqu'à 72 ans

Et pour quelle raison n'y avait-il que 23 870 médecins en exercice avec un diplôme national et 10 478 avec un diplôme étranger, si le « potentiel [était] d'environ 34 000 médecins [...] au cours des 45 dernières années » ? Après leurs études, les médecins ne travaillent que rarement pendant 45 ans. Lorsqu'ils terminent leur cursus, les étudiants en médecine ont, en moyenne, 27,4 ans. Pour que le calcul de M. Sottas fonctionne, il faudrait donc que tous les médecins, sans exception, travaillent jusqu'à 72,4 ans et ce, sans interruption.

Dans la réalité, il est plus plausible que les médecins, comme les autres professionnels, partent à la retraite à 64 ans pour les femmes et 65 ans pour les hommes. En 2014, seules les per-

sonnes nées à partir de 1950 et donc issues des promotions à partir de 1977, auraient encore exercé.

15 % seulement hors de la prise en charge au bout de 37 ans

Selon les chiffres de l'Office fédéral de la statistique, 25 977 médecins ont obtenu leur diplôme entre 1980 et 2014. En y ajoutant trois fois le nombre moyen de 742 diplômés par an pour les

étaient encore 23 870 à exercer en 2014 (85 %). La perte de 15 % des effectifs sur une période de 37 ans risque donc de ne pas être plus élevée que dans d'autres métiers. Une partie des médecins mettra son expertise au service d'autres domaines et améliorera la prise en charge, par exemple, grâce à la recherche. Que cela soit favorisé par le NC n'est que purement spéculatif. D'autres ne seront plus en vie, ne travailleront

« Depuis une bonne vingtaine d'années, nous ne formons pas assez de médecins en Suisse de sorte que près d'un tiers de nos collègues vient aujourd'hui de l'étranger. »

promotions de 1977 à 1979, on obtient un « potentiel [...] pour notre pays » de 28 203 médecins, soit 6000 personnes de moins que les 34 000 de M. Sottas.

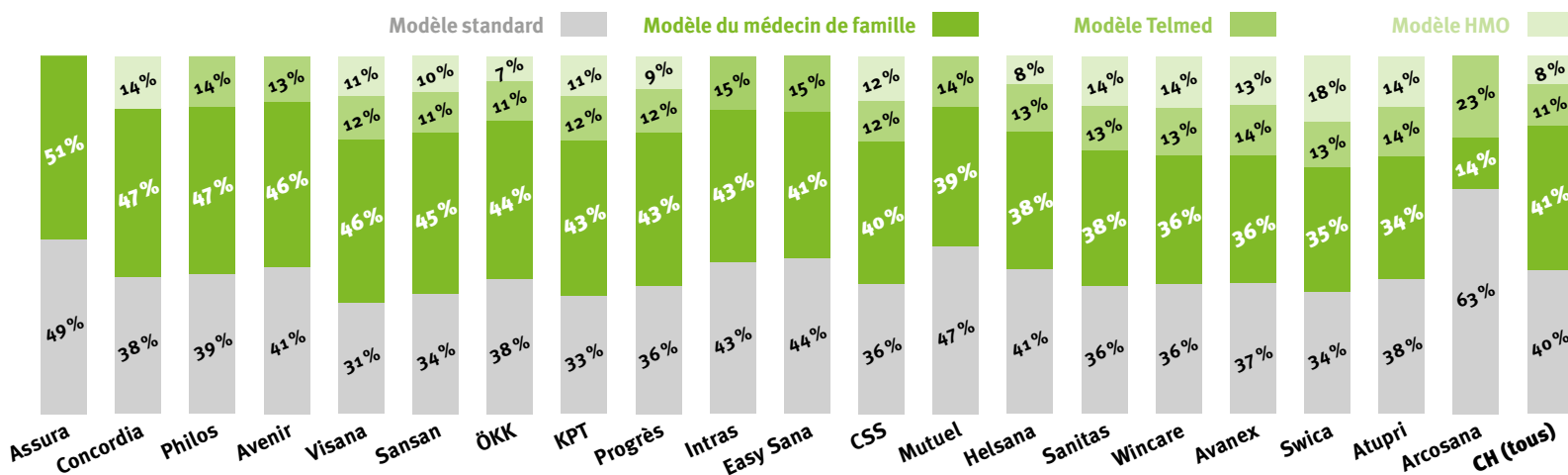
Il est donc également inexact d'affirmer que les jeunes médecins suisses sont « une multitude à ne jamais exercer » : sur les 28 203 médecins ayant obtenu leur diplôme depuis 1977, ils

plus pour des raisons de santé ou exerceront à l'étranger.

Actuellement, la FMH et l'AS-MAC réalisent une enquête dans le but de connaître le parcours professionnel des jeunes médecins – parce qu'assurer la prise en charge médicale nécessite un peu plus que de « simples calculs ».

CAISSE MALADIE

Engouement pour le modèle du médecin de famille



rg. La répartition, en termes d'affiliations, des modèles d'assurance auprès des 20 plus grandes caisses maladie le démontre : toutes caisses et tous modèles confondus, 41 % des assurés privilégient le modèle du médecin de famille face au modèle standard. Ils choisissent, pour 40 % d'entre eux, le modèle standard tandis qu'ils sont seulement 11 % et 8 % à opter respectivement pour les modèles Telmed et HMO.

Source: OFSP et Sasis

Remboursement sélectif

Les restrictions de remboursement sur les médicaments dans l'assurance de base obligatoire visent à faire baisser les dépenses de santé. Ce rationnement (limitation) à certains groupes de patients ne fait pas l'unanimité parmi les médecins (cf. Comparipédia). Certaines caisses remboursent la prescription malgré la limitation, invoquant la menace de frais médicaux consécutifs alors que d'autres suivent les dispositions au pied de la lettre, comme l'écrivait le « Tagesanzeiger ».

Résultat : incertitude parmi les patients, les médecins et les caisses. Cette pratique revient à saper l'assurance de base. En effet, les prestations de l'assurance de base sont les mêmes quelle que soit la caisse.

La « Voix des consommateurs » a posé la question à l'Office fédéral de la santé publique. Une porte-parole soulignait que la limitation n'était pas appliquée uniquement au motif de la rentabilité, mais qu'elle soulevait aussi, pour certains médicaments, la question de l'« adéquation d'une thérapie ». De plus, les frais consécutifs « ne justifient pas un remboursement au cas par cas hors des limites posées ». Et d'ajouter que l'OFSP n'a pas connaissance d'une telle pratique, soulignant que si elle devait s'avérer être vraie, l'OFSP interviendrait. En revanche, il est possible de rembourser une indication en dérogation à la limitation lorsque, p. ex., un médecin de confiance s'attend à un « un effet thérapeutique majeur ».

La Confédération joue les chefs de produit

Un forfait téléphonie au prix dérisoire de 29 francs, accessible à tous et édicté par la loi : telle est la proposition de l'Office fédéral de la communication en matière d'adaptation du service universel. Le fait que la Confédération se mette tout à coup à jouer les chefs de produit est à considérer d'un œil critique.

rb. En Suisse, la loi veut que tout usager obtienne un raccordement au téléphone et à l'Internet, même dans le chalet d'alpage le plus reculé. La Confédération soumet à un appel d'offres ce service dit universel, le vainqueur délivre la prestation. La concession octroyée en 2008 expire fin 2017. Swisscom en est titulaire jusque-là.

D'autres opérateurs pourraient théoriquement participer à l'appel d'offres. Mais, de fait, il n'y a que Swisscom qui soit en mesure de proposer le service universel. En effet, seul son réseau est suffisamment vaste pour toucher la quasi totalité des ménages.

Redéfinition du service universel

À chaque nouvel appel d'offres, l'Office fédéral de la communication (OFCOM) revoit les conditions du service universel. Pour 2018, l'OFCOM a mis ses idées en consultation. Les obligations suivantes sont vouées à disparaître : le fax, la transmission de données par bande étroite, l'obligation d'un poste téléphonique dans chaque commune suisse. Les technologies télécom évoluant rapidement, il est logique de retirer du service universel les prestations qui ne répondent plus à la demande.

La Confédération impose le forfait

En demandant que chaque usager obtienne un forfait téléphonie, l'OFCOM décroche le pompon : un raccordement téléphonique comprendrait un nombre illimité d'appels sur les réseaux fixe et mobile suisses. Le tout, au prix dérisoire de 29 francs/mois TTC. Jusqu'ici le raccordement au réseau fixe revient à 25,35 francs, sans aucun appel. Et pour seulement 4 francs de plus, l'illimité vient donc en prime. L'utilisateur qui téléphone beaucoup profitera ainsi du forfait édicté par la Confédération.

Aujourd'hui déjà, il y a certes des forfaits d'appels depuis le réseau fixe vers les téléphones fixes et mobiles en Suisse. Mais souvent uniquement sous forme de packs, p. ex. chez Swisscom à un prix relativement élevé : dès 74 francs, Internet et TV inclus.

On peut s'interroger sur la manière de faire de l'OFCOM : jusqu'à présent, la Confédération fixait les prix plafonds selon les offres existantes. La nouveauté, c'est que la Confédération elle-même se fait chef de produit et conçoit des formules que Swisscom aura à proposer au titre du service universel.

Modèles innovants

En dépit de la restriction du choix du médecin, les bons modèles alternatifs sont des produits de qualité qu'il convient de repositionner.

fs. Malgré le non au managed care en 2012, les parts de marché des modèles d'assurance alternatifs (MAA) avec restriction du choix du médecin ont progressé en 2015 atteignant 57,6 %. Entre 2014 et 2015, seulement 5 % des assurés sont repassés d'un MAA à l'assurance de base standard.

Tout bon produit d'assurance naît de la collaboration entre assureurs et fournisseurs de prestation. Une compensation des risques insuffisante empêche jusqu'à présent le positionnement des MAA comme produits de qualité. La prise en charge médicale intégrée améliorant tant l'efficacité que la qualité, ce repositionnement est donc primordial.

La LAMal laisse de la place aux innovations. Une prise en charge intégrée ne se réduit pas à une voie d'accès étroite via Telmed, médecin de famille ou cabinet HMO. Les produits vraiment innovants sont tenus, en cas de maladie, de fournir au client un interlocuteur de son choix qui coordonnera le traitement avec les meilleurs spécialistes et les temps d'attente les plus courts. Pour obtenir de meilleures prestations médicales sans avoir à passer par le labyrinthe du système de santé, beaucoup d'assurés n'escomptent même pas de réduction de prime.

Comparipédia Limitation

... signifie indication de limitation sur la liste des spécialités (limitation LS) sur laquelle figurent les médicaments qui ne sont que partiellement remboursés, contrairement à ceux sans une telle indication. L'OFSP peut ainsi limiter l'usage à un groupe de patients p. ex., à une quantité ou durée données ou bien le soumettre à une condition d'âge des assurés. Certains médicaments chers tombent sous le coup de la limitation, comme pour le traitement de certaines formes de cancers. Pour ces médicaments, il est possible de déterminer qu'ils

ne seront remboursés par la caisse qu'à partir d'une certaine gravité. Une façon de mettre un frein aux dépenses du système de santé.

La limitation des remboursements est controversée. Les médecins critiquent que certains patients sont certes gravement malades mais pas assez pour se faire rembourser certains médicaments. Ils indiquent d'autres possibilités que l'exclusion des patients à certains médicaments pour parvenir à une réduction des coûts. Malgré la limitation, certaines caisses prennent les coûts en charge, argumentant qu'il faille sinon s'attendre à supporter des frais consécutifs à l'aggravation de la maladie ☑

IMPRESSUM

Éditeur : comparis.ch, Stampfenbachstrasse 48, CH-8006 Zurich
© 2015 comparis.ch
Rédaction : Felix Schneuwly (fs), Regina Gerdes (rg), Stefan Säemann (ssa), Ralf Beyeler (rb), Jürg Schlup (js), Marc Parmentier (mp), Michael J. Kohlas (mjk)
Version française : Aurélie Machut, Christine Eulriet
Mise en page : yw@blackbox.ch
Impression : galledia ag, Berneck
Réactions : redaktion@comparis.ch
Reproduction (partielle) autorisée avec mention de la source (comparis.ch); possibilité de téléchargement PDF sur fr.comparis.ch/konsumentenstimme

comparis.ch