

# LA VOIX DES CONSOMMATEURS

Faits, chiffres et questions  
sous-jacentes à la consommation  
par **comparis.ch**

NUMÉRO 04 | NOVEMBRE 2012

## Système de santé

Traitement inutile pour une personne sur quatre **PAGE 3**

## Budget

Les femmes ont les finances en main **PAGE 4**

## Hypothèques

Taux anémiques - transformation du marché à l'horizon **PAGE 4**

### ÉDITORIAL

## Le marché, l'État et le consommateur

*La réglementation ne résout pas tous les problèmes, et elle coûte cher. L'État devrait se limiter à fournir des conditions cadres.*

Dans une interview, Monsieur Prix nous révèle les conséquences des différentes réglementations. Selon lui, l'État devrait créer un cadre permettant à l'économie et à la société de fonctionner. L'État doit-il intervenir à chaque fois qu'un problème survient? Cette interprétation a contrario émane des politiciens, qui entendent toujours faire valoir leur instrument, soit la législation, lorsque les électeurs leur font remarquer une irrégularité. Tout comme en médecine, un diagnostic préalable est nécessaire: avant de remédier à un dysfonctionnement via une nouvelle loi, il faudrait en examiner les causes de manière critique. Celui-ci pourrait très bien provenir d'un défaut d'exécution de la loi en vigueur.

comparis.ch souhaite donner plus de poids au consommateur en l'aidant à comparer. L'empowerment revient justement à renforcer sa position sur le marché sans faire appel à l'État. À cette fin, Internet offre une multitude de possibilités. Et comparis.ch vous les propose. Toute réglementation a un coût: pour l'État et les sociétés mais aussi pour leurs clients, c.-à-d. nous contribuables et consommateurs. **Felix Schneuwly, responsable des affaires publiques**

## « Le consommateur s'en sort toujours »

*Comparer, comparer et encore comparer, c'est ainsi que le consommateur peut amener les prestataires à répercuter les gains de change résultant du franc fort. C'est ce qu'explique le Surveillant des prix, Stefan Meierhans, dans notre interview.*

**Pourquoi le commerce de détail a-t-il répercuté les gains de change? Par pure philanthropie?**

La pression exercée par le consommateur a entre autres été décisive. Nous avons fait un constat pour le moins intéressant: plus une marchandise coûte cher, c'est-à-dire plus l'écart de prix est grand, plus la concurrence joue. Les voitures et le mobilier par exemple, que l'on peut se procurer assez facilement à l'étranger, ont ainsi vu leurs prix baisser massivement en Suisse.

**Que peut faire le consommateur?**

Comparer, comparer et encore comparer, pour finalement faire jouer la concurrence. La possibilité de comparer et la transparence qu'offrent Internet accélèrent considérablement ces effets concurrentiels. De nos jours, il est rare que l'acheteur potentiel d'un véhicule ne se renseigne pas sur les offres via Internet. Autrefois, on se rendait tout au plus chez deux concessionnaires. Aujourd'hui, on ne craint plus de chercher une bonne occasion sur la toile et d'aller la payer dans un autre canton. Le consommateur s'en sort toujours.

**Et quand cette solution mène vers un étranger plus abordable?**

Je ne me réjouis évidemment pas que les gens fassent leurs courses à Domodossola plutôt qu'à Thoun. Mais on ne peut pas leur en vouloir de faire jouer la concurrence.

*» Suite à la page 2*



S. Meierhans, Surveillant des prix: « Rare que l'acheteur potentiel d'un véhicule ne se renseigne pas sur les offres via Internet. »

## 287 000 primes...

... environ pour l'assurance de base. Ce chiffre colossal s'explique par les différentes variantes possibles: en Suisse, on dénombre 42 régions de primes et 19 niveaux de franchise pour toutes les tranches d'âge. De plus, chaque prime est proposée avec ou sans couverture accident. Pour un produit disponible dans toute la Suisse, une caisse maladie doit déjà établir 1596 primes.

Seulement voilà, nombre de caisses maladie commercialisent aussi des modèles alternatifs (médecin de famille ou HMO, p.ex.), conformément à

la loi sur l'assurance maladie. De plus, 61 caisses maladie opèrent sur le marché, même si elles ne sont pas toutes actives dans la totalité des régions de primes.

Le nombre total de primes n'est en fait pas important pour l'assuré. Une personne souhaitant garder exactement la même couverture en 2013 peut choisir parmi 45 primes en moyenne, la majorité étant déjà exclue via les critères de lieu, d'âge et de couverture accidents. Dans l'ensemble, le nombre d'offres a reculé. Pour 2013, on dénombre bien 8 % de possibilités de primes de moins qu'en 2011.

**Malgré la répercussion des gains de change, la Suisse reste un îlot de cherté. Que peut-on faire ?**

Une mesure pourrait consister à agir sur les entraves au commerce, tout d'abord via une amélioration du principe « Cassis de Dijon ». Dans bien des cas, ce principe continue à engendrer d'énormes charges administratives. L'importateur doit supporter tout le canal de distribution, des obtentions d'autorisations aux formalités douanières. Tout cela a un coût. En matière d'importation, il faut s'efforcer de maintenir un minimum d'obstacles. Pas seulement pour le consommateur

la structure des coûts. Soit il perd de la marge, soit il se voit obligé de susciter l'agacement de ses hôtes.

**Comment parvenir à des prix réduits dans la télécommunication ?**

Ce marché n'a pas été suffisamment libéralisé. La loi sur les télécommunications confère aujourd'hui encore une certaine protection à Swisscom. On a plutôt assisté à « une libéralisation visant à éviter trop de réglementations » : le marché a été assez libéralisé pour que Swisscom n'ait plus le monopole mais pas assez pour que la concurrence soit vraiment dangereuse. La loi doit désormais être révisée en fa-

## « Les hôteliers suisses dépensent nettement plus pour les denrées alimentaires que leurs homologues autrichiens, et quand leurs offres s'en trouvent plus chères, les touristes se détournent de la Suisse »

mais aussi pour les PME et l'ensemble du site suisse de production et d'industrie. Le tourisme est particulièrement touché en l'absence de libre-échange agricole. Les hôteliers suisses dépensent nettement plus pour les denrées alimentaires que leurs homologues autrichiens, et quand leurs offres s'en trouvent plus chères, les touristes se détournent de la Suisse.

**Que faire sur le plan national ?**

Il faudrait remettre les prix nationaux en question. Pour en rester au tourisme : selon notre analyse, l'accès à Internet revient 83 % plus cher que dans les pays environnants. Si un hôtelier suisse veut mettre Internet à disposition de ses clients, il ajoute encore un élément à

leur de la concurrence et d'une neutralité technologique. Les consommateurs doivent continuer de faire pression en comparant les tarifs.

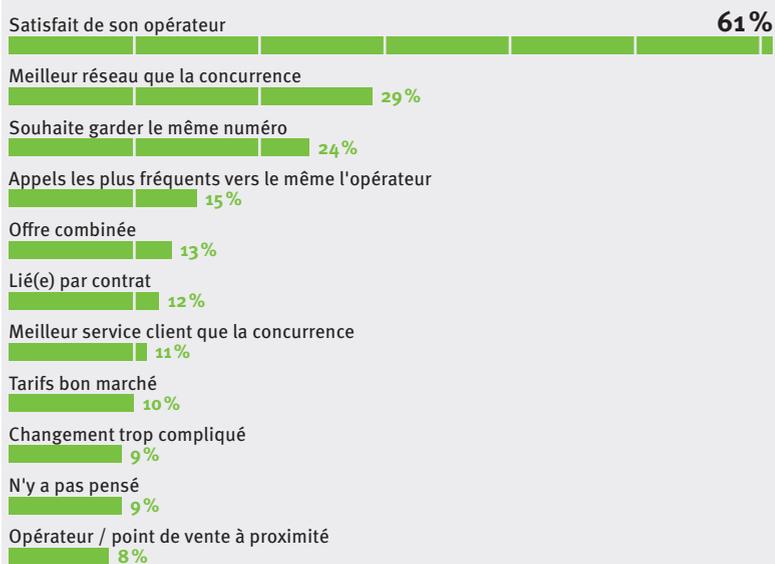
**C'est plus difficile avec les prix du roaming, rarement décisifs pour la souscription à un abonnement**

Si on ne trouve pas de solution bilatérale avec l'UE, on ne pourra pas échapper à une réglementation étatique, au moins pour un certain temps. Parfois, lorsqu'il n'y a pas de moteur au changement, il faut savoir bon gré mal gré accepter un certain interventionnisme sur une courte période. Par exemple, en 2003, la Norvège a introduit des quotas de femmes au sein des conseils d'administration d'entreprises semi-étatiques. Aujourd'hui on parle

## Les utilisateurs de portable changent rarement d'opérateur

2,3 milliards de CHF : c'est la somme que les Suisses pourraient économiser s'ils passaient à l'offre la plus avantageuse. Pourtant, ils restent fidèles à leur opérateur. Pour quelles raisons ? La plupart sont tout simplement satisfaits de leur opérateur (cf. graphique). Étonnamment, presque un quart d'entre eux pense à tort ne pas pouvoir garder son numéro lors d'un changement.

Ces résultats ressortent d'une enquête que comparis.ch a menée voici un an auprès de 5200 personnes. Le prochain sondage sera publié début 2013.



## Pourquoi les utilisateurs de portable restent-ils fidèles à leur opérateur ?

d'abolir cette loi, qui n'est plus nécessaire : le nombre de femmes fixé est désormais « atteint ».

**Il en va d'une « véritable » réglementation. Qu'en est-il de la libéralisation du marché de l'électricité pour les particuliers, le second pas en matière de libéralisation de ce secteur d'activité ?**

Vu les expériences faites dans la télécommunication et le système de santé, je ne suis pas certain qu'une dynamique apparaîtra sur le marché de l'électricité. D'un autre côté, on pourrait penser qu'une libéralisation serait sensée d'un point de vue économique. Je suis vraiment indécis. En fin de compte, c'est la politique qui doit trancher.

**Que répondez-vous à l'argument de la vérité des coûts ? Pour l'électricité, le consommateur paie plus via ses impôts que via ses charges, ce qui fausse les coûts réels.**

C'est faux : pour l'électricité, on en est déjà à la vérité des coûts ! Finalement, il s'agit aussi d'une question philosophique : quel est le rôle de l'État ? Si on lui en attribue un, il consiste alors au moins à créer un cadre permettant à la société de fonctionner. Quels impôts seraient

sinon prélevés par rapport à la situation économique ? Prenez le système de santé, où le « deal politique » est clair : une part vient des impôts, l'autre de la prime par tête.

**Nous en arrivons ainsi à la santé. Que se passerait-il si le Tribunal administratif fédéral allait dans votre sens au niveau des forfaits par cas ?**

La différence entre ce que nous recommandons et ce que les hôpitaux exigent est estimée à 500 millions de CHF à charge de l'assurance de base. À cela s'ajoutent les coûts supportés par les cantons. En tout et pour tout, cette décision concerne 1 milliard de CHF.

**Sur quels points le Surveillant des prix et les hôpitaux divergent-ils le plus ?**

Les divergences apparaissent souvent lors de discussions concernant l'infrastructure et les prestations d'économie générale. Mais plus longtemps nous paierons pour des coûts d'investissement excessifs, plus nous retarderons l'assainissement de la structure voulue par la loi, ce qui n'est dans l'intérêt ni des assurés ni des contribuables ✓

**L'interview a été menée par Felix Schneuwly et Lorenz Frischknecht.**

## Retour aux niveaux de 2009

Le Surveillant des prix a analysé les effets du franc fort. Selon son rapport de septembre dernier, les baisses de prix ont dans l'ensemble été répercutées. Les prix sont revenus aux niveaux de 2009 dans différents secteurs. Plusieurs facteurs y ont contribué : d'une part, l'adaptation au marché et à la concurrence des consommateurs, qui ont aussi fait pression en achetant à l'étranger ; d'autre part, la pression de la politique et des associations. comparis.ch a aussi signalé publiquement les prix élevés des articles de marque suisses dans ses relevés exhaustifs de 2011 et de 2012. Comme le Surveillant des prix le constate, la Suisse reste un îlot de cherté malgré la répercussion des gains de change. Partant, il exige la suppression des entraves au commerce et l'élaboration de réformes sur le marché intérieur.

# Moins d'argent – moins de visites chez le médecin

Une enquête représentative révèle que le niveau de salaire et le degré de franchise influent sur la propension des patients à se faire soigner ou non.

**fg.** Une étude menée de concert par 20 Minuten Online et comparis.ch montre que, pour beaucoup de patients, une visite chez le médecin est un tel obstacle financier qu'ils y renoncent, malgré une blessure ou une maladie. Pour les besoins de cette enquête représentative, l'institut d'études de marché gfs.bern a interrogé, par téléphone et en ligne, un échantillon représentatif de plus de 6600 personnes de 15 ans ou plus dans toute la Suisse. Environ 1 personne sur 4 a déclaré s'être abstenue, au moins une fois dans sa vie, de se rendre chez le médecin, même souffrante, en raison des frais y relatifs.

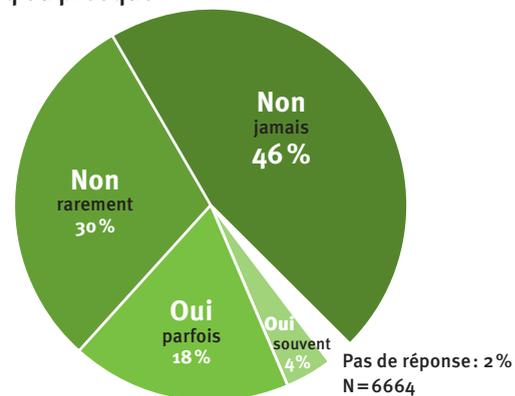
Le nombre d'abstentions s'est avéré significativement plus élevé pour les ménages disposant de faibles revenus. Ainsi, 38 % des assurés percevant moins de 3000 CHF par

mois déclarent ne pas s'être rendus chez le médecin, au moins une fois, pour des raisons financières. Parmi ceux disposant d'un salaire mensuel situé entre 3000 et 5000 CHF, 30 % ont donné la même réponse (cf. graphique).

## Moins de traitements en raison de la franchise à option

Cette étude montre que, tout comme le revenu, la franchise exerce elle aussi une influence sur la disposition à se faire soigner. Par le passé, 15 % des participants ont déjà refusé une intervention conseillée par leur médecin, et ce en raison de leur franchise. À noter que le degré de franchise joue ici un rôle : de toutes les personnes interrogées dont la franchise s'élève à 1000 CHF ou plus, 19 % ont déclaré s'être déjà

Intervention superflue : une fois sur cinq ou presque



La majorité des participants déclare ne pas avoir été traitée de manière superflue. Pourtant, 22 % tout de même ont le sentiment que leur traitement a été réalisé sans qu'il fut vraiment nécessaire.

Source : comparis.ch, 20 Minuten Online, gfs.bern

passés d'une visite chez le docteur. Quant aux assurés ayant opté pour la franchise de base (300 CHF) ou la franchise à option la plus basse (500 CHF), ce pourcentage ne se monte plus qu'à 12 %.

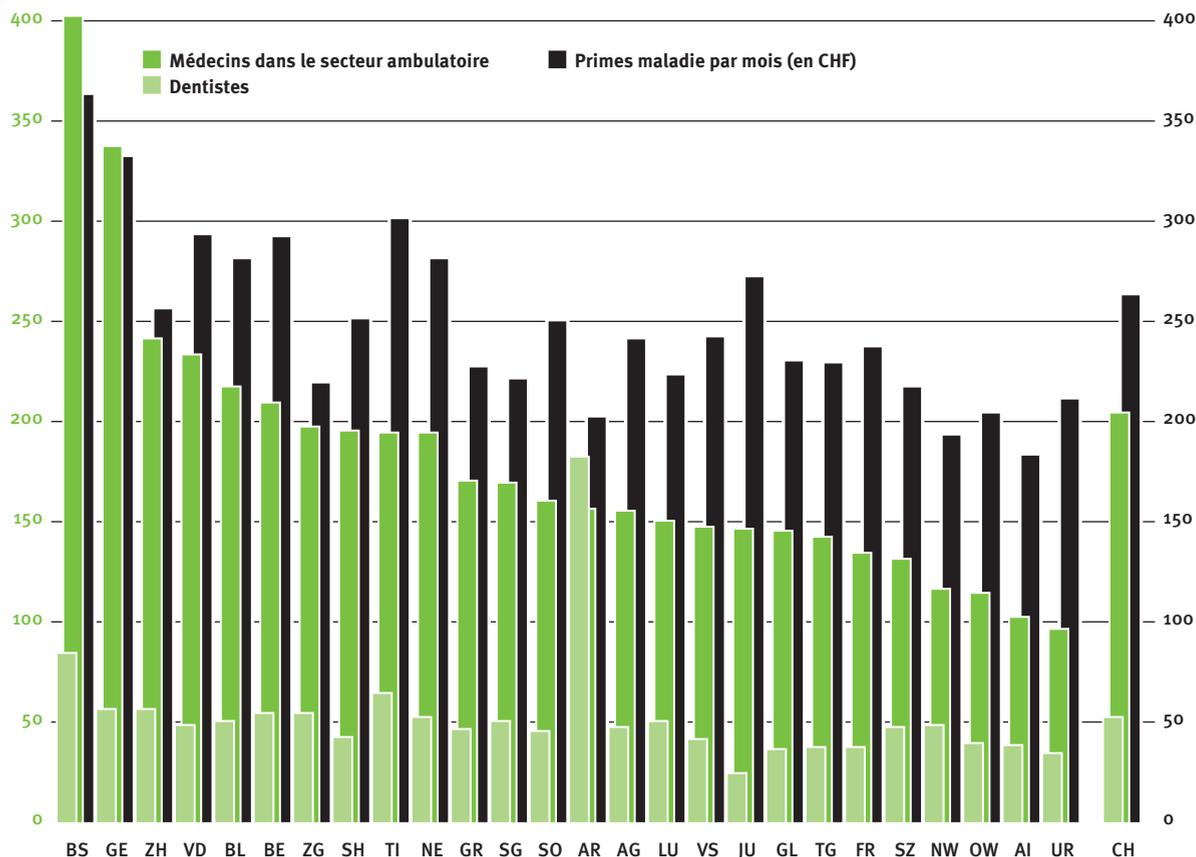
Cette tendance va dans le sens de la loi fédérale sur l'assurance maladie. Si opter pour une franchise plus élevée permet de bénéficier de primes plus basses, les patients doivent en contrepartie déboursier plus

de leur poche pour les prestations médicales. Cette situation vise en fin de compte à dissuader les assurés de consulter inutilement.

Cependant, la réalité est parfois tout autre. Ainsi, 22 % des personnes interrogées indiquent avoir eu, au moins de temps en temps, l'impression qu'une consultation ou un traitement chez le médecin n'aurait pas été réellement nécessaire (cf. graphique).

# Grands écarts de la densité de médecins

**fg.** C'est bien connu : certains cantons comptent beaucoup plus de médecins que d'autres. Bâle-Ville arrive en tête avec 402 docteurs pour 100 000 habitants. Ce rapport se voit quasiment divisé par quatre dans le canton d'Uri (96 / 100 000), qui figure ainsi en bas de tableau. En outre, la densité de médecins se répercute sur le montant des primes maladie. Ainsi, les citoyens bâlois subissent-ils les primes les plus élevées de toute la Suisse. L'idée répandue voulant que les cantons ruraux disposent de moins de médecins n'a toutefois pas lieu d'être : on n'observe pas de tels écarts au niveau des dentistes. Les différences fondamentales entre les médecins dentistes et les autres résident dans le fait que ces premiers sont en concurrence et que leurs prestations ne peuvent être remboursées par l'assurance maladie obligatoire qu'à titre exceptionnel.



Source : comparis.ch, BFS

## Des hommes peu indépendants

Alors que l'année touche à sa fin, les boîtes à lettres se remplissent de factures. Monsieur et Madame Tout-Le-Monde ont-ils bien prévu tous ces frais ? C'est ce qu'a voulu savoir comparis.ch par le biais d'une enquête représentative. Résultats : presque deux ménages suisses sur trois (62 %) ne tiennent pas de budget. Toutefois, ce choix de planification dépend vraisemblablement du revenu : si près d'un ménage interrogé sur deux disposant de moins de 3000 CHF par mois fait un budget, cette part chute au fur et à mesure que le revenu augmente. En effet, parmi les participants touchant plus de 9000 CHF par mois, tout juste 29 % tiennent un budget.

Point intéressant : la personne responsable du budget. De toute évidence, les hommes sont moins indépendants que les femmes à ce niveau. En effet, le poste de ministre des finances est occupé par Madame à elle seule dans 35 % des ménages, contre tout juste 21 % pour Monsieur.

Mais à quel point ces budgets sont-ils détaillés ? 75 % des Suisses romands et 84 % des Alémaniques affirment prévoir leurs dépenses « assez précisément », voire « très précisément ». Quant aux Tessinois, avec un taux de 87 %, ils semblent être des planificateurs hors pair. Avec 54 %, les Romands se voient également devancés par leurs compatriotes alémaniques (69 %) et Tessinois (67 %) lorsqu'il s'agit de réserver un montant fixe pour l'épargne dans leur budget.

## Longue vie au marché hypothécaire

*Les taux hypothécaires étant bas, de plus en plus de propriétaires tablent sur le long terme, d'où une réelle transformation du marché, avec moins d'hypothèques à refinancer.*

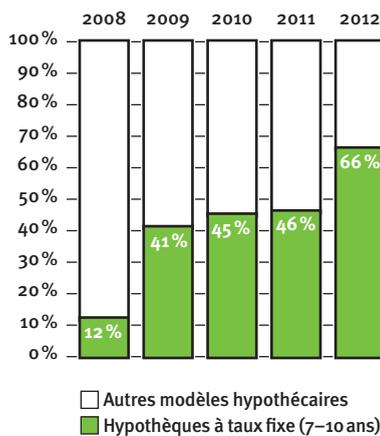
fri. Les taux hypothécaires dégringolent, et ce depuis plusieurs années déjà. Aujourd'hui, ils se maintiennent à des niveaux bas. Au troisième trimestre 2012, il fallait compter 2,1 % pour une hypothèque à taux fixe sur dix ans et 1,4 % pour son homologue sur cinq ans, soit environ les mêmes taux qu'au trimestre précédent. Le marché stagne ; les taux de référence ont atteint le creux de la vague.

### Le long terme pour les deux tiers

Vu l'évolution des taux, les débiteurs hypothécaires ne s'attendent plus non plus à une hausse des taux dans un avenir proche. Pas étonnant donc qu'ils souhaitent quasi geler la situation actuelle. Les propriétaires de logement pourront ainsi profiter aussi longtemps que possible de prix avantageux. La Bourse aux Hypothèques de comparis.ch illustre bien la mutation de la demande : les modèles à long terme – sur 7 à 10 ans – sont de plus en plus prisés. Si ces derniers constituaient à peine 12 % de la demande totale en 2008, ils atteignent aujourd'hui déjà 66 % (cf. graphique).

Cette tendance évidente au long terme pourrait véritablement transformer le marché. Au cours des années à venir, le nombre d'hypothèques nécessitant un refinancement devrait clairement chuter. Selon les chiffres de la Banque nationale suisse, les nouvelles hypothèques ainsi que celles nécessitant

### Tout vient à point...



Part en hypothèques à taux fixe à long terme dans l'ensemble des modèles hypothécaires, de janvier à septembre pour chaque année.

Source : comparis.ch

un refinancement ont à chaque fois représenté environ 20 % du volume hypothécaire total ces dernières années. D'après une estimation de comparis.ch, cette part pourrait passer à 15 % de moyen à long terme.

### La concurrence à titre de frein

Un âge d'or pour les propriétaires ! Dans un tel contexte, l'offre se révélera en effet supérieure à la demande. La concurrence entre les banques et les assurances s'intensifie. Conséquence : les établissements en quête de croissance devront lutter plus fermement pour leurs clients et leur soumettre des offres attrayantes – ce qui devrait faire ralentir la progression des taux.

## C'en est fini du boîtier décodeur

fri. UPC Cablecom a enfin franchi le pas tant attendu. Début 2013, le plus gros fournisseur de télécommunications suisse abolira le cryptage de base des chaînes numériques. comparis.ch avait maintes fois exigé que les clients ne soient plus obligés de louer une Set-top-box, c'est chose faite. La pression de la concurrence a fait son effet : UPC Cablecom se sent davantage menacée par Swisscom-TV ou d'autres fournisseurs.

## Aucune baisse de primes

ig. Si le nouveau financement des hôpitaux fait diminuer les prestations à la charge de la complémentaire, cette situation ne se ressent pas encore sur les primes : des 22 caisses maladie interrogées par comparis.ch, une seule a indiqué baisser ses primes pour la complémentaire hospitalière. Trois autres caisses avaient déjà octroyé un rabais ou réduit certaines de leurs primes pour début 2012. Quatre assureurs n'ont fourni aucune indication.

## Amputation de rabais

ig. Avec une progression des primes de 3,5 % en moyenne, les jeunes adultes devront à nouveau subir une hausse plus importante que les autres. La raison ? Les caisses maladie diminuent encore les rabais accordés à cette tranche d'âge par rapport aux primes adultes. En 2002, cette remise s'élevait encore à 22 %. En 2013, elle n'atteindra plus que 7 %.

### Comparipedia

## Frais d'administration

*Frais ne découlant pas directement de la fabrication d'un produit ou d'une prestation de services mais de la gestion d'une entreprise. Les frais d'administration peuvent être chiffrés en montants absolus en CHF ou en montants relatifs aux coûts totaux, cette dernière solution permettant une comparaison plus aisée.*

*Les frais d'administration des caisses maladie font sans cesse l'objet de nouveaux débats.*

*Rien d'étonnant au fait que Monsieur et Madame Tout-Le-Monde estiment donc leur part dans les coûts totaux à 30 % en moyenne (source : Santé-suisse). Toutefois, cette proportion est en réalité bien plus faible. En effet, pour chaque franc de prime perçu, les caisses maladie n'utilisent que 5 centimes à peine pour leur gestion. La Suva, par contre, affiche des frais d'administration nettement plus importants : le rapport frais d'administration/volume de primes est presque deux fois plus élevé pour la Suva que pour les caisses maladie ☺*

### ACHEVÉ D'IMPRIMER

Éditeur : comparis.ch, Stampfenbachstrasse 48, CH-8006 Zurich  
© 2012 comparis.ch

Rédaction : Lorenz Frischknecht (fri), Jonas Grossniklaus (ig), Felix Schneuwly (fs)  
Version française : Rachel Sene (rs), Cécile Libiez (cl)

Mis 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](http://www.comparis.ch/voix-des-consommateurs)

comparis.ch