

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

Chiffres, analyses et décryptages

Éditorial

Assurances



Felix Schneuwly, Head of Public Affairs

L'évolution démographique représente le défi majeur de l'État social: nous nous pencherons plus en détail sur la prévoyance vieillesse et le système de santé. Daniel Greber, Directeur du centre Risk&Insurance (ZRI) à la ZHAW, esquisse l'avenir numérique du secteur des assurances (page 1). Il ne pense pas que des start-up puissent évincer les prestataires établis sur le marché. Je me consacrerai (page 4) au système de santé publique et à la nécessité de passer d'une rémunération, non plus au volume, mais au succès du traitement. La critique des médecins et des hôpitaux sur l'intervention du Conseil fédéral touchant le tarif médical Tarmed et celle, encore plus importante, sur la proposition de budgets globaux provenant de la commission d'experts Diener, illustre la difficulté d'élaborer des réformes de la loi sur l'assurance maladie (LAMal) susceptibles de trouver une majorité. La proposition du groupe d'experts de laisser de la place à des projets pilote est plutôt positive, car en politique non plus, personne ne détient la vérité absolue.

Après le Non à la Prévoyance vieillesse 2020, les présidents et présidentes des partis PBD, PDC, PLR, PVL, Les Verts, PS et UDC répondent avec quelque précaution aux questions centrales que pose la révision de l'AVS et de la LPP (pages 2 et 3). De bonnes conditions, donc, pour trouver un compromis qui puisse rallier une majorité devant les urnes, sans faire fi de l'espérance de vie et des rendements sur les marchés des capitaux.

Le système de santé et la prévoyance vieillesse montrent que c'est la préservation des acquis qui a empêché les réformes nécessaires. Espérons qu'il ne faudra pas attendre une perte de prospérité pour que les mentalités bougent.

Les assurances à l'ère de la numérisation

Le secteur des assurances est aujourd'hui indissociable de la numérisation. Cette démarche traduit la volonté des assureurs traditionnels d'optimiser leur interaction avec la clientèle ainsi que certains maillons de la chaîne de valeur. Sans compter que de nouveaux acteurs font leur entrée sur le marché: les InsurTechs, des start-up innovantes spécialisées.

Daniel Greber. Les efforts des compagnies d'assurance en matière de numérisation suivent deux grandes directions. D'une part, automatiser les tâches administratives nécessitant jusqu'à présent des moyens humains importants, dans une optique de réduction des coûts. Les clients de certains assureurs maladie peuvent ainsi photographier leurs factures avec un téléphone portable puis les faire parvenir en ligne à leur caisse via une app.

D'autre part, dématérialiser l'interaction avec le client, ce qui correspond à un besoin grandissant des assureurs. Les plus importants se tournent vers une gestion des ventes omnicanal, une démarche offrant au client la possibilité de choisir son partenaire commercial (vente directe, force de vente, courtiers, partenaires) à chacune des étapes de la transaction d'achat. De plus, les assureurs essaient de renforcer l'interaction avec la clientèle grâce à des portails client et de la sensibiliser aux lacunes de couverture au moyen d'outils adaptés (p. ex. en matière d'analyse de prévoyance).

Innovations et InsurTechs

Le terme InsurTech relie «assurance» et «technology» et désigne cette tendance consistant à se servir de la technologie pour créer de nouveaux produits, de nouvelles prestations, voire de nouveaux modèles commerciaux dans le domaine des assurances:

- **Compareurs:** ils permettent de comparer les solutions d'assurance des compagnies les plus diverses.
- **Courtiers d'assurance numériques:** ils proposent un service de courtage numérique ain-

- si qu'un outil en ligne de gestion des polices.
- **Assurance collaborative (P2P):** ce modèle décrit le fait que les assurés se rassemblent en petits groupes. Si les membres du groupe ne déclarent aucun sinistre, chacun d'entre eux perçoit un bonus.
- **Assurance à la demande:** ici, le risque n'est couvert que pour la durée effectivement souhaitée. Il existe une start-up en Angleterre auprès de laquelle un automobiliste ne souscrit son assurance que pour la durée d'utilisation effective de son véhicule et paie ses primes en conséquence.
- **Assureurs en ligne:** il s'agit de compagnies d'assurance misant exclusivement sur des solutions numériques.
- **Big Data Analytics:** décrit des start-up aidant les entreprises du secteur des assurances à améliorer l'exploitation de leurs propres données, internes et externes. Un domaine dans lequel l'industrie des assurances est encore à la traîne.

La fin des assureurs en place ?

Certainement pas. Cette révolution est pour les assureurs l'opportunité de redéfinir les relations et les prestations offertes à des clients à l'attitude toujours plus mixte: ils s'informent en ligne mais achètent hors ligne. Des études montrent que dans la phase de pré-vente, les clients utilisent jusqu'à trois canaux d'information différents alors qu'ils privilégient à plus de 80 % le conseiller personnel pour l'achat de produits d'assurance. À l'avenir, l'enjeu sera de démontrer sa capacité de prestataire à accompagner les clients de manière professionnelle, à tout moment et sur tous les canaux.

«Les clients agissent de manière toujours plus mixte: ils s'informent en ligne mais achètent encore hors ligne.»

Daniel Greber,
Directeur ZRI ZHAW



Prévoyance retraite : les présidences des partis s'expriment

Après le rejet de la réforme Prévoyance vieillesse 2020 en septembre devant les urnes, l'heure est à l'élaboration d'une nouvelle solution viable. Nous avons questionné les représentants des partis sur différents aspects d'une nouvelle réforme.

	ÂGE DE LA RETRAITE Quel devrait être l'âge de la retraite pour les hommes et pour les femmes ? Le même pour les deux sexes ?	ÂGE FLEXIBLE DE LA RETRAITE Êtes-vous pour un assouplissement de l'âge de la retraite ?	RENTE AVS Faut-il augmenter la rente AVS, relever les rentes minimales ou en rester là ?		TAUX DE CONVERSION Quel devrait être le taux de conversion minimum dans le deuxième pilier ? Est-il vraiment nécessaire de l'inscrire dans la loi ?	TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE Que financer via la TVA, que financer via les cotisations sociales ?	UN OU DEUX PROJETS ? Faut-il réviser la LAVS et la LPP en un projet ou en deux projets ?	AUTRES MESURES/RÉFLEXIONS Y a-t-il d'autres mesures que vous pourriez envisager ?
 Albert Rösti	L'harmonisation de l'âge de la retraite des femmes avec celui des hommes, à 65 ans, est nécessaire compte tenu de l'espérance de vie.	Je suis pour un assouplissement. Les détails font l'objet des délibérations.	Il convient de garantir les rentes AVS actuelles, une extension n'est pas viable financièrement.		Cela fait l'objet des prochaines délibérations.	L'UDC est contre une augmentation d'impôts.	La réforme doit s'effectuer par petites étapes claires, donc impérativement par des votations séparées, pour autant qu'elles soient nécessaires.	Le niveau des rentes doit être maintenu. La réforme doit se faire au sein du 1 ^{er} et du 2 ^e pilier, respectivement. Toute interconnexion ou tout financement croisé sont à exclure.
 Martin Landolt	Le PBD mise avant tout sur une dépolitisation de l'âge de la retraite, le reliant directement à l'espérance de vie. L'âge de la retraite correspondant à 80% de l'espérance de vie moyenne constitue une première proposition de discussion du PBD. Une question clé sera sans doute de savoir à qui et à partir de quand cela s'appliquerait.	Il est absolument indispensable et essentiel que des possibilités d'assouplissement existent. Elles pourraient, par exemple, prévoir un écart de +/- 5 ans par rapport à l'âge de la retraite effectif. Le PBD pense avant tout à des différences sectorielles, sans toutefois écarter d'autres critères.	La rente AVS du 1 ^{er} pilier est destinée à assurer un minimum vital à l'âge de la retraite. Pour tenir cet objectif, il convient de relever les rentes minimales.		Le taux de conversion minimum actuel est fortement éloigné des réalités économiques, l'abaisser est nécessaire depuis longtemps. Sa dépolitisation serait effectivement souhaitable, c'est-à-dire en renonçant à l'inscrire dans la loi.	La question principale n'est pas là. Avant toute chose, il faut examiner quelles étapes de la réforme doivent être entreprises à quel moment. La question du financement est certes importante, mais toujours secondaire.	Le besoin de révision est en partie spécifique aux piliers respectifs, mais il existe aussi des questions en principe communes à tous trois, p. ex. celles portant sur l'âge de la retraite. À l'heure actuelle, il ne serait donc pas opportun d'imposer des contraintes inutiles, en fixant d'emblée s'il convient de procéder en un projet ou en plusieurs.	Pour le PBD, le point essentiel concernant l'âge de la retraite, ce sont les chances de la génération des plus âgés sur le marché du travail. Tant que nous n'aurons ni des mesures efficaces ni des réponses crédibles à présenter face aux craintes des plus de 50 ans, il serait cynique d'augmenter l'âge de la retraite.
 Petra Gössi Les Libéraux-Radicaux	L'âge de la retraite devrait être harmonisé entre les deux sexes. Cela devrait aussi être l'un des points centraux de la prochaine réforme.	Un âge de la retraite flexible, offrant la possibilité de prendre une retraite partielle anticipée (via les deux piliers), serait adapté aux parcours de vie actuels, plus individualisés. Il pourrait se situer entre 62 et 70 ans, avec des incitations bien pensées, pour qu'il soit intéressant de travailler plus longtemps. Via un partenariat social, il est possible de trouver des solutions par secteur tenant également compte d'aspects liés à la santé.	Le peuple a rejeté par deux fois des rentes AVS plus élevées en l'espace d'un an. Le sujet d'un relèvement des rentes AVS est donc clos. À présent, le plus important est d'assainir, non d'étendre.		Baisser le taux de conversion est une nécessité, dans une prochaine étape. Le PLR plaide, à long terme, pour une dépolitisation des paramètres techniques dans la LPP, car une loi ne saurait tout simplement se substituer aux règles mathématiques. Une dépolitisation qui doit bien sûr s'accorder avec le besoin de sécurité justifié des personnes proches de l'âge de la retraite.	Relever les cotisations sociales des salariés et des employeurs freine la création de nouveaux emplois. De plus, l'effet des cotisations sociales est limité compte tenu de la démographie. Il en va différemment avec la TVA, car tout le monde participe à l'assainissement de l'AVS – les actifs comme les rentiers.	Il faut aborder les deux piliers séparément.	Le projet AVS est urgent ; si le Conseil fédéral se concentre sur les éléments qui n'ont pas suscité débat au Parlement, il pourra lui soumettre le projet plus rapidement, toutes les bases étant déjà existantes et débattues. Dans cette optique, nous avons présenté un plan B, qui pourrait servir de base.
 Gerhard Pfister	Le PDC est en faveur d'une harmonisation et d'un assouplissement de l'âge de la retraite des hommes et des femmes avec une compensation sociale, qui s'appliquerait entre autres aux salariés à bas salaire. Le PDC ne soutiendra aucune élévation de l'âge AVS de référence au-dessus de 65 ans.	Le PDC saluerait une harmonisation et un assouplissement de l'âge de la retraite des hommes et des femmes – avec une compensation sociale, qui s'appliquerait entre autres aux salariés à bas salaire.	–		L'abaissement du taux de conversion est incontournable car, injuste et contraire au système, la redistribution croissante entre actifs et rentiers dans le 2 ^e pilier défavorise la génération aujourd'hui en activité.	Le financement de la réforme dans les premier et deuxième piliers doit s'effectuer par un mix de sources financières supplémentaires, comme la TVA, les cotisations sociales et les pouvoirs publics (dont le pour-cent démographique) et par des mesures d'assainissement.	Le PDC pense que l'assainissement des premier et deuxième piliers doit s'effectuer simultanément et être soumis au peuple un même dimanche de votation, éventuellement en deux projets distincts.	Lors de l'élaboration et du traitement de la réforme Prévoyance vieillesse 2020, un grand nombre de mesures et de possibilités d'assainissement ont été étudiées et discutées. La politique doit élaborer un mix équilibré de mesures susceptibles de rassembler une majorité, même lors d'une votation.
 Jürg Grossen	Dans un premier temps, l'âge de la retraite devrait être fixé à 65/65 ans et être identique pour les deux sexes, de manière générale. Un relèvement de l'âge ou de nouveaux modèles (durée de la vie active) sont des points à discuter, compte tenu de l'allongement réjouissant de la durée de vie.	Il faut assouplir l'âge de la retraite, tout en définissant des incitations de sorte qu'il soit intéressant de travailler plus longtemps. La fourchette pourrait se situer entre 62 et 70 ans. De plus, un âge de la retraite lié à l'état de santé mérite d'être examiné.	Aucune modification générale indiquée. Améliorer les rentes de manière ciblée pour les actifs à bas salaire (souvent des femmes qui travaillent à temps partiel) est un sujet à discuter en raison de l'inégalité des salaires et des disparités dans le 2 ^e pilier.		Le taux de conversion minimum doit être adapté à l'espérance de vie réjouissante. Il convient donc de le baisser afin de protéger la jeune génération. Dans l'idéal, il serait établi d'après un mode de calcul basé sur l'assurance, de manière « dépolitisée », donc.	Sur la question du financement, nous privilégions une adaptation de la TVA à une augmentation des cotisations sociales, car tout le monde apporterait ainsi une contribution solidaire.	Les Verts libéraux sont ouverts aux deux options. L'essentiel est que les deux révisions arrivent rapidement et, autant que possible, simultanément devant le Parlement. Il y a beaucoup à faire sur les deux piliers. Si des votations échelonnées permettent d'obtenir plus aisément une majorité, nous prêterons main forte.	Il est urgent de freiner les dettes dans l'AVS. Les prestations LPP doivent être améliorées pour les bas salaires et les temps partiels, notamment en supprimant la déduction de coordination, en abaissant le seuil d'accès et en établissant/versant la rente indépendamment de l'état civil.
 Christian Levrat	Tel qu'il est aujourd'hui – et en aucun cas au-delà de 65 ans. Tant que les femmes subiront une discrimination salariale, il ne sera pas question de relever l'âge de la retraite pour les femmes.	Un assouplissement vers le haut et vers le bas, comme l'aurait prévu la Prévoyance vieillesse 2020, serait une bonne chose. Mais le point décisif pour les retraites n'est pas la fourchette d'âge, mais l'âge de référence, en fonction duquel la rente est calculée. La référence pour le départ à la retraite doit rester à 64 ans pour les femmes et à 65 ans pour les hommes.	Augmenter les rentes AVS est nécessaire depuis 40 ans. Et avec les baisses réelles dans le 2 ^e pilier, le relèvement des rentes AVS devient même indispensable.		Le taux de conversion devrait bien sûr être fixé par la loi. Mais le peuple doit démocratiquement avoir son mot à dire sur une question aussi essentielle que le niveau des rentes. Comme la population a rejeté pour la deuxième fois la baisse du taux de conversion, nous ne voyons actuellement ni marge de manœuvre ni utilité à un abaissement.	Le financement de l'AVS via les cotisations sociales est aussi efficace que solidaire. Mais rien n'empêche d'élever également la TVA de manière modérée pour financer notre prestation sociale la plus précieuse.	Cela est secondaire. Le fond est plus important : les rentes ne doivent pas baisser, et l'âge de la retraite ne pas dépasser 65 ans. De plus, la prochaine réforme ne doit pas se faire sur le dos des femmes.	Une réforme unilatérale au détriment des femmes est une mesure que nous rejetons. Repousser l'âge de la retraite des femmes serait à la limite acceptable s'il y avait des mesures de compensation substantielles pour les femmes en matière d'équité salariale et de couverture du travail à temps partiel.
 Balthasar Glättli (Au nom de Regula Rytz)	Les Verts sont clairement opposés à une augmentation générale de l'âge de la retraite au-delà de 65 ans. Les Verts étaient ouverts à une harmonisation de l'âge de la retraite, uniquement parce que la PV2020 aurait permis d'obtenir dans le même temps des améliorations de la prévoyance vieillesse, en particulier pour les femmes à bas revenus.	Les Verts ont un avis positif sur l'assouplissement de l'âge de la retraite. Nous pensons qu'un âge de la retraite échelonné pour des professions très exigeantes sur le plan de la santé est une bonne chose, tel que l'ont réglé les partenaires sociaux dans la convention nationale du secteur de la construction, avec un âge de la retraite à 60 ans.	Les Verts luttent toujours pour que soit enfin appliqué ce que prescrit la Constitution : l'AVS doit assurer à elle seule (sans prestations complémentaires) les conditions d'existence minimum. En conséquence, il conviendrait au moins d'augmenter significativement les rentes minimales AVS.		Une adaptation à moyen terme est inévitable pour des raisons démographiques, mais doit être accompagnée de mesures compensatoires. En revanche, une adaptation automatique est problématique, car elle décharge le Parlement de sa responsabilité de rechercher de telles mesures compensatoires.	Après le Non à la PV2020, les Verts se sont déclarés favorables à une augmentation rapide de la TVA.	Si possible en un projet. Séparer les sujets comporte le risque que la compensation ne puisse être garantie. De nombreuses personnes ont un petit 2 ^e pilier, voire aucun ; une approche séparée ne serait pas juste pour elles. En fin de compte, c'est le porte-monnaie et non la provenance du 1 ^{er} , 2 ^e ou 3 ^e pilier qui compte.	Les Verts jugent particulièrement important que la réforme se concentre surtout sur les personnes qui dépendent d'une prévoyance solide et fiable : bas salaires, temps partiels, tâches domestiques non assurées, agriculture, etc.

Axer le système sur la réussite du traitement

La réforme de la loi sur l'assurance maladie (LAMal) dure depuis 20 ans. L'actionniste politique aigüe persiste : un groupe d'experts propose 38 nouvelles mesures. Plutôt que de multiplier les recettes formalistes de micro-management, nous avons besoin d'un financement harmonisé et d'un changement systémique qui rémunère, non pas les volumes fournis, mais le succès d'un traitement médical.

Felix Schneuwly. Les 10 000 francs que coûtent une opération assortie d'une hospitalisation de deux jours sont pris en charge à hauteur de 5500 francs par le canton de résidence du patient et de 4500 francs par sa caisse maladie. Si la même intervention est effectuée en ambulatoire pour 6000 francs, la caisse maladie règle 6000 francs au lieu de 4500, et le canton ne paie rien. Mais voilà que les cantons – Lucerne a ouvert la marche au 1^{er} juillet – veulent obliger médecins et hôpitaux à délaissier les opérations stationnaires au profit de celles en ambulatoire. En plus de représenter une certaine rationalité économique, cette approche est aussi souvent dans l'intérêt du patient. Avec des opérations toujours plus nombreuses, ce transfert freine certes la hausse des coûts mais allège aussi la charge pesant sur les caisses maladie. Les primes augmenteront donc encore plus fortement. Les cantons, eux, seront soulagés. Or, loin de baisser les impôts, ils vont même jusqu'à entailler les réductions de primes. Un financement harmonisé de la totalité des prestations médicales obligatoires selon la LAMal serait plus adapté que les listes cantonales imposant aux médecins et aux hôpitaux les opérations devant nécessairement être réalisées en ambulatoire. Plutôt qu'une contribution à hauteur de 55 % aux prestations stationnaires, la participation des cantons devrait s'élever à 25 % des prestations globales. Les réseaux de médecins notamment seraient récompensés pour la rentabilité

et la qualité d'une prise en charge intégrée puisque le gain en efficacité induit par le transfert de l'ambulatoire vers le stationnaire ne profiterait pas uniquement aux cantons. La Commission de santé publique du Conseil national (CSSS-CN) a donc besoin du soutien des parlements cantonaux. Ceux-ci doivent faire comprendre à leurs directeurs de la santé que le financement harmonisé jure la hausse des primes et donc la nécessité de réductions de primes toujours plus importantes.

« Rétribuer la réussite d'un traitement est une démarche exigeante mais plus avisée que miser sur des budgets globaux. »

De plus, il faut des incitations portant sur les tarifs et sur la délimitation entre assurance de base et complémentaire ; en effet, les patients avec une assurance complémentaire sont opérés plus fréquemment et hospitalisés plus longtemps que les patients avec une assurance de base seule. Le tarif médical Tarmed doit être remplacé par des forfaits pour les examens et les opérations standard ainsi que par des tarifs horaires pour toutes les autres prestations médicales. Il faudrait qu'à l'issue de chaque consulta-

tion, les patients signent un récapitulatif des prestations destiné aux caisses maladie. Cela serait le seul moyen donné aux caisses de vérifier que les prestations figurant sur la facture ont bien été fournies. Si, ni les différents acteurs ni le Conseil fédéral n'engagent cette réforme, alors ce sera au parlement de le faire.

Pour que la prise en charge médicale s'améliore tant sur le plan de l'efficacité que sur celui de la qualité, le système doit changer pour les traitements coûteux et rétribuer le succès d'une thérapie plutôt que la fourniture de prestations. Convenir d'objectifs thérapeutiques avec des patients est une démarche certes exigeante, mais elle est intéressante dans le cas de traitements complexes et chers. Dans le cadre de ces objectifs thérapeutiques, il convient aussi d'évoquer les effets secondaires et les aspects tels que qualité de vie et prolongement de la vie. Seuls des patients et des proches bien informés sont en mesure, conjointement avec les professionnels de santé, de prendre des décisions lourdes. Et ils ne choisissent pas toujours tout ce qui est médicalement réalisable. Dans de telles situations, l'argent ne doit pas forcément jouer un rôle. Tant que la situation économique est satisfaisante, il n'y a pas nécessité d'avoir des dispositions légales de rationnement. Ce dont nous avons besoin, c'est d'une qualité transparente pour que la liberté de choix du médecin ou de l'hôpital ne se résume pas à être une prise de décision aveugle.

> 10 000

D'après le centre de recherches conjoncturelles KOF de l'École Polytechnique Fédérale de Zurich (EPFZ), en 2018 les dépenses de santé dépasseront pour la première fois les 10 000 francs par an et par personne.

COMPARIPEDIA

Chatbot

Un chatbot, ou juste «bot» et parfois aussi «agent conversationnel», désigne un dispositif technique à même de communiquer avec des clients. En règle générale, la communication se déroule au moyen d'écrans de saisie rudimentaires, comme pour les applications de tchat traditionnel. Contrairement aux tchats habituels, l'échange de messages n'est pas effectué par une personne en chair et en os mais par un système doté de capacités d'apprentissage ayant accès à une base de données gigantesque. Un chatbot identifie des schémas linguistiques et peut, le plus souvent, générer une réponse adaptée. Lorsqu'un bot touche à ses limites, lorsqu'il ne comprend pas une question par exemple, il peut la faire suivre au service client. Les possibilités d'application des chatbots sont nombreuses et permettent, dans une certaine mesure, d'automatiser l'interaction avec les clients.

IMPRESSUM

Éditeur : comparis.ch,
Birmensdorferstrasse 108,
8003 Zürich

Conception : comparis.ch

Impression : Linkgroup AG, Zürich

Réactions : media@comparis.ch

www.comparis.ch