

# LA VOIX DES CONSOMMATEURS

## Chiffres, analyses et décryptages

ÉDITORIAL

eHEALTH



Felix Schneuwly, Head of Public Affairs

Pour beaucoup, le Big Data menace la sphère privée, à fortiori lorsque des données médicales sont en jeu. Lukas Golder de GFS Bern explique en [page 1](#) les doutes relatifs à la sécurité des données que médecins et hôpitaux auront à lever si eHealth est censé améliorer l'efficacité de la prise en charge médicale et l'accès des patients à leurs données. Je reviens en [page 4](#) sur la liberté entrepreneuriale que les cantons doivent accorder à leurs hôpitaux publics et privés et dans quelle mesure celle-ci a évolué depuis la première analyse réalisée en 2013 par Polynomics pour le compte de comparis.ch. Tôt ou tard, le protectionnisme hospitalier des cantons coûtera très cher, indépendamment du fait que la note soit réglée avec les impôts ou les primes maladie. Philippe Nantermod, Conseiller national PLR (VS) et membre du comité consultatif Comparis, parle en [page 2](#) de l'impact que la numérisation aura sur la mobilité. L'effet serait désastreux si l'État réagissait à cette évolution effrénée par des interdictions, comme le réclament ceux qui veulent empêcher Uber, les autocars, etc. Nous, la société, devons pouvoir piloter cette évolution sur la base des coûts réels et de la liberté de choix. Dans le passé, il n'est venu à l'idée de personne d'interdire les portables, au simple motif que l'État avait un temps investi dans la téléphonie fixe. Comme il n'est pas d'innovation sans échec, l'État ne peut donner de garantie absolue à quiconque, ni prestataires ni consommateurs. En [page 3](#), Christoph Glaus a cherché à savoir quelles étaient les conditions que l'État doit établir pour la communication numérique afin que l'innovation soit bénéfique, aux prestataires comme aux consommateurs.

## La protection des données comme garant de succès

Le dossier patient informatisé verra bientôt le jour. La Confédération, le Parlement et les autorités cantonales sont tributaires de la collaboration des professionnels de santé, des patients et des patientes. Mais à certaines conditions.

**Lukas Golder.** La numérisation est un réel phénomène, qui touche tous les domaines de la vie. La santé publique, toujours plus marquée par les technologies numériques, n'y fait pas exception. D'une part, les professionnels de la santé travaillent aujourd'hui majoritairement avec des outils informatiques, reléguant quasiment au passé l'image de classeurs suspendus jaunis et de notes d'antécédents illisibles. D'autre part, de plus en plus de Suisses et Suissesses recourent à Internet pour se renseigner sur des sujets de santé – citons l'« autodiagnostic ». De plus, les connaissances des électeurs en termes de moyens électroniques (p. ex. applications de fitness ou cartes de donneur électroniques) ont nettement progressé par rapport à janvier 2015. Si les services de ce type comptent encore peu d'utilisateurs, leur potentiel d'utilisation est bien plus élevé. Concrètement, la plupart des personnes connaissant un outil numérique peut s'imaginer en faire soi-même usage. C'est ce qu'il ressort du Swiss eHealth Barometer 2016, étude menée par l'institut de recherche GFS.bern pour le compte de l'OFSP, de la FMH et de dix autres partenaires à l'étude issus du secteur de la santé.

La classe politique s'est, elle aussi, déjà beaucoup penchée sur la numérisation du système de santé : parmi les points clés de la stratégie « santé 2020 » définie par le Conseil fédéral, le dossier patient informatisé (DPI) est en passe d'être introduit à l'échelle nationale. Grâce au DPI, toute personne en Suisse peut donner un

accès aux données médicales la concernant à des professionnels de santé désignés. Les données sont ainsi disponibles en permanence depuis n'importe quel endroit, ce qui doit assurer un traitement plus efficace. Le fait d'impliquer la population dans le processus de soins au moyen de l'informatisation comporte des opportunités et des risques. Les électeurs, tout comme la quasi totalité des professionnels, sont majoritairement favorables à cette introduction. 39 % des personnes ayant le droit de vote seraient prêtes à ouvrir et à utiliser un dossier patient informatisé et ils seraient encore 10 % de plus à sauter le pas si un professionnel de la santé le leur recommandait. Les médecins de famille, et les premières expériences qu'ils feront du DPI, joueront un rôle tout à fait décisif pour sa démocratisation.

En dépit de cette ouverture, des réserves, au centre desquelles on retrouve la question de la protection des données, demeurent tant du côté des professionnels de la santé que de celui des électeurs. Aujourd'hui, la majorité des votants indique à 62 % avoir confiance dans les services chargés de la protection des données au titre du dossier électronique du patient. On constate cependant que cette confiance s'érode sensiblement d'année en année. La succession des révélations sur la collecte souvent massive et non autorisée de données personnelles n'a pas été sans laisser de traces. Savoir instaurer la confiance en ce qui concerne le traitement des données sera donc un aspect décisif de la réussite d'eHealth.

« La confiance dans le traitement des données sera donc un aspect décisif de la réussite d'eHealth »

Lukas Golder,  
Co-directeur de GFS Bern



# La mobilité à l'ère numérique

La numérisation et les nouvelles technologies bouleversent le débat sur la mobilité, redéfinissant la discussion rail/route comme une nouvelle opposition entre la mobilité et le fait d'y renoncer. D'un point de vue environnemental et économique, c'est ainsi une libéralisation et l'introduction d'un véritable mobility pricing qui s'impose.



Philippe Nantermod,  
Conseiller national PLR

*«La numérisation bouleverse le débat sur la mobilité, redéfinissant la discussion rail/route comme une nouvelle opposition entre la mobilité et le fait d'y renoncer.»*

Philippe Nantermod. S'il est un domaine qui est particulièrement frappé par la numérisation, ou plus généralement par la démocratisation d'Internet, des terminaux connectés, des smartphones, de l'intelligence artificielle et par l'autonomie accrue des batteries, c'est bien celui de la mobilité.

Le premier secteur touché fut incontestablement celui de l'aviation. C'est grâce au commerce en ligne que les compagnies dites low-cost ont pu développer un service qui a renversé la suprématie jusqu'alors incontestée des sociétés nationales et révolutionné le court et moyen courrier dans le monde entier. En l'espace de quelques années, Internet, lié à une technologie qui avait déjà fait ses preuves, a modifié notre manière de concevoir nos vacances et notre travail.

Mais il va de soi que cette révolution n'allait pas se limiter au seul champ des voyages à très longue distance. Depuis des décennies, le débat politique relatif à la mobilité oppose de manière dogmatique le camp des transports individuels motorisés à celui des transports publics, les uns étant présentés comme la panacée en termes de confort et d'individualisme tandis que les seconds répondent à des critères de durabilité et de partage. Cette dichotomie a rythmé le débat politique durant des décennies et a forcé à catégoriser la voiture et le moteur à explosion à droite, le train et le moteur électrique à gauche.

Il s'avère que cette approche, confortable d'un point de vue politique, déraile sérieusement dès lors que le moteur électrique passe du train aux véhicules individuels, que les smartphones permettent de partager ces derniers, que des autocars à moteur diesel s'avèrent plus écologiques que l'immense majorité des transports classiques et que les coûts marginaux ferroviaires sont si élevés que le chemin de fer se présente comme le privilège des seules classes aisées.

Le développement d'Uber et de ses concurrents est un exemple frappant des bouleverse-

ments que peuvent apporter les nouvelles technologies. Au moyen d'une simple application, il est possible de remplacer les centrales d'appel par un système beaucoup plus efficace et plus intéressant, tant pour le chauffeur que pour le client. A l'image des services de « car sharing » comme Mobility, ces nouvelles offres de taxi sont si efficaces qu'elles permettent aux voyageurs de renoncer à l'acquisition d'un véhicule individuel, ce qui permet à terme de réduire la taille du parc de véhicules. On peut tout à fait imaginer qu'à un horizon de quelques années, le partage d'automobiles règlera le problème du stationnement et pourquoi pas partiellement celui des besoins croissants en termes de capacité du réseau routier.

A l'image d'Uber, le retour sur la scène des lignes d'autocar à longue distance en Allemagne, en France, en Belgique ou au Royaume-Uni est la preuve que des technologies qui paraissaient dépassées ont encore toute leur place aujourd'hui. Flexibles, plus écologiques que l'immense majorité des moyens de transport et bon marché, les bus à longue distance sont une alternative extrêmement pratique au train. Ce n'est que grâce aux systèmes de réservation rapide des smartphones qu'il est possible de mettre sur pied une offre aussi performante et réactive, qui concurrence le train, l'avion et la voiture.

Ces développements n'incluent pas l'apparition annoncée des véhicules sans chauffeur dont les conséquences pourraient être, à n'en pas douter, extrêmement importantes sur l'augmentation de la flexibilité de l'offre et la réduction des coûts. Google l'annonce dès 2020, il n'est pas insensé d'imaginer qu'une telle technologie sera démocratisée avant la fin de la prochaine décennie, et il est impossible d'envisager les applications concrètes que celle-ci apportera en matière de transport de personnes et de marchandises.

Ces évolutions de fond provoquent une très grande confusion quant à la délimitation

du transport individuel et du transport public. Comme il était facile de distinguer le rail de la route, le moteur à explosion du moteur électrique, le gentil public du méchant privé ! Ainsi, on peut s'attendre à voir le transport radicalement transformé par au moins trois facteurs : la numérisation, les véhicules sans chauffeur et les moteurs électriques.

Face à ces changements, il est impossible de dire quel sera le transport le plus efficace, le moins coûteux et le plus écologique à l'horizon 2030. Le train, toujours plébiscité pour ses qualités environnementales, présente aussi un certain nombre de défauts. On connaît les problèmes de capacité récurrents rencontrés sur les grandes lignes. Pour y remédier, il est nécessaire de procéder à des investissements titanesques qui se chiffrent en milliards de francs et qui ont des impacts sur le territoire très importants. Les coûts marginaux sont tels que le prix du transport doit augmenter non plus pour améliorer le service, mais pour le garantir à tous les usagers.

Contrairement à ce qui a été fait pour le trafic aérien, la classe politique suisse met aujourd'hui les pieds au mur. Uber et ses concurrents sont en zone grise, plus ou moins interdits, et les CFF bénéficient d'un monopole justifié par les investissements consentis jusqu'à ce jour. Un peu comme si l'on avait interdit le téléphone portable et la fibre optique pour ne pas concurrencer les lignes de cuivre de Telecom PTT !

L'histoire a montré que la planification est généralement vouée à l'échec, ce d'autant plus qu'elle a la prétention d'être à long terme. Alors que l'on envisage de déterminer le réseau ferroviaire à l'horizon 2040, il serait peut-être temps de ramener au cœur du débat des indicateurs fiables, le premier d'entre eux étant le prix, et d'introduire un véritable « mobility pricing », à savoir mettre un terme à la politique consistant à faire payer par les uns le choix des autres.

On l'a vu, il n'y a plus de « bonne » ou de « mauvaise » mobilité, le seul fait de se déplacer engendre des externalités négatives. La seule alternative qui existe aujourd'hui – qui justifie de ne pas payer – est de renoncer à la mobilité et d'éviter la création et l'entretien d'infrastructures ferroviaires ou routières ruineuses. Pour ceux qui bougent, le marché reste le meilleur outil pour tenir compte de tous les facteurs de coûts et déterminer le réel prix de chaque moyen de transport.

# Le service public et la numérisation

Ce qui semble simple ne l'est pas forcément, notamment en ce qui concerne la numérisation dans le domaine du service public, dont la fonction est d'assurer le service universel à la population par des infrastructures adaptées. Mais voilà : qu'est-ce qu'une infrastructure adaptée et où la politique doit-elle intervenir ?

*Christoph Glaus.* Les pouvoirs publics ont pour mission d'assurer un service universel en phase avec son temps, tel est le mandat du souverain à la classe politique. Le Conseil fédéral entend par là « une offre de services de base de qualité, définis selon des critères politiques, [...] accessibles à toutes les catégories de la population et offerts dans toutes les régions du pays à des prix abordables et aux mêmes principes ». Cette mission ne donne pas matière à controverse, en revanche les avis divergent sur la question du niveau de participation de l'État aux prestataires ou sur celle du montant à allouer au service public. Alors que celle qui porte sur l'interprétation de la notion « en phase avec son temps » est nettement plus pressante – bien que très subjective.

L'initiative « Pro Service Public » s'est récemment vu opposer un refus par le peuple. Le projet détenait une importance capitale pour l'avenir du service public. Une approbation de l'initiative aurait certainement mis un terme à la libéralisation entreprise il y a plusieurs décennies. Ainsi, les revendications des auteurs de l'initiative auraient eu pour effet de réintégrer, dans les services administratifs, des entreprises fédérales ou d'autres prestataires du service public dont ils s'étaient défaits dans les années 90. Même si une partie de la population éprouve une certaine nostalgie des « bons vieux monopoles », force est de constater que les entreprises de l'époque n'étaient ni efficaces ni au service de leur clientèle. En dépit du refus opposé au comité d'initiative, la discussion portant sur les aménagements futurs pourrait difficilement être plus controversée.

Il y a longtemps que les thèmes qui agitent la classe politique ne sont plus une nouveauté

pour le peuple. L'accès Internet à haut débit a été inscrit au catalogue suisse des prestations de service universel en 2008. Le service de base garanti est actuellement fixé à un minimum de 2000 kilobit seconde (kbit/s) pour le débit descendant et de 200 kbit/s pour le débit ascendant, une augmentation à 3000 kbit/s étant envisagée pour 2018. À titre de comparaison, une enquête de l'OCDE note qu'en 2014 la moyenne suisse est de 40 Mbit/s – pas moins de 86 % des foyers suisses disposent déjà d'un tel accès. Le débat sur un élargissement du service universel pour la bande passante est certes une nécessité, mais 3000 kbit/s passent nettement à côté des habitudes de consommation d'aujourd'hui.

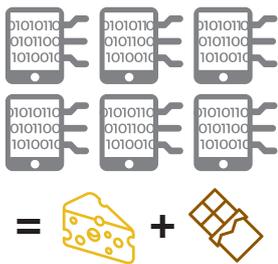
*« Quand la politique se sera enfin positionnée en termes de service public et de numérisation, la technologie aura déjà parcouru un long chemin. »*

L'exemple de la radiodiffusion numérique, la DAB, illustre bien à quel point le débat politique peine à suivre les tendances actuelles. La DAB (Digital Audio Broadcasting) est une norme de retransmission pour la réception de la radio numérique. De ce fait, elle incarnait une technologie prometteuse – à l'époque. En 1999, le Conseil fédéral accordait une concession pour la création d'un réseau de radio numérique ; fin 2015, la migration de DAB+ venait d'être effectuée. Dans la classe politique, la lame de fond appelée numérisation, qui a submergé depuis longtemps

la technologie DAB et ses radios, est passée totalement inaperçue. L'action politique visant à ouvrir les portes à cette technologie a souffert de trop de lenteurs. La radiodiffusion DAB aurait eu besoin de quelque chose comme l'effet iPhone. On aurait dû vouloir en avoir un, un appareil DAB+. Pas uniquement pour ses avantages – qualité excellente, informations supplémentaires, etc. Le fait est qu'il n'y aura plus d'effet iPhone pour cette radio dont le glas a été sonné par la numérisation et l'avènement des smartphones qui sont les nouvelles radios numériques. Les fréquences AM sont les seules qui restent.

Les divergences de vue actuelles concernent la privatisation intégrale de Swisscom, dont l'État détient la majorité, et la privatisation de La Poste Suisse. La SSR fait elle aussi l'objet de violentes attaques : censée s'adapter au mode de consommation actuel – plus de contenus en ligne, moins de presse/TV/radio, elle doit assurer la majeure partie de son financement par la redevance Billag. Une redevance que l'initiative « No-Billag » entend précisément supprimer. « En temps de paix, la Confédération n'exploite pas ses propres chaînes de radio ou de télévision. » Telle est la phrase que les auteurs de l'initiative veulent voir inscrite dans la Constitution. Il est prévu que les concessions radio et TV soient, à l'avenir, mises aux enchères par la Confédération sans qu'elle ne subventionne certaines stations. Mais la question de la mise en phase, essentiellement axée sur le mode de consommation des Suisses, serait encore plus pressante : avant de répondre au « Comment », il serait urgent, dans le cas présent, de répondre au « Quoi ».

## Mobilité numérique : la Suisse fait partie de l'élite mondiale



La Suisse exporte 6 x plus de technologie informatique (TIC) que de fromage et de chocolat réunis

8,9 mio d'habitants



27 mrd CHF

de valeur ajoutée brute par le secteur des TIC suisse (2011)

75 %

choisissent le smartphone comme terminal mobile (2014)

42 %

choisissent la tablette comme terminal mobile (2014)

# Le cantonalisme, un frein à l'efficacité et à la qualité

Dans le 2<sup>ème</sup> classement des réglementations hospitalières cantonales, comparis.ch illustre quelle marge de manœuvre entrepreneuriale ont les divers hôpitaux et dans quelle mesure cette marge s'est déplacée entre 2012 et 2015. Zurich en 1<sup>ère</sup> place et Schwytz en 2<sup>ème</sup> place favorisent la concurrence à plus d'efficacité et de qualité avec le plus de cohérence. Aujourd'hui, leurs places se sont inversées.

*Felix Schneuwly.* Zoug est passé de la 8<sup>ème</sup> à la 3<sup>ème</sup> place. Appenzell-Rhodes-Intérieures a cédé la dernière place à Genève. Saint-Gall a avancé de l'avant-dernière place à la 15<sup>ème</sup> place. Fribourg a glissé de la 15<sup>ème</sup> place à la 21<sup>ème</sup> place, perdant le plus de terrain. Les cantons de Suisse romande et le Tessin – tous en queue de peloton – ont refusé toute collaboration avec les auteurs de l'enquête chez Polynomics. L'indice de réglementation repose sur 40 indicateurs individuels issus de 4 domaines dans lesquels les cantons peuvent exercer une influence : les cantons dans leur fonction d'autorité souveraine, les cantons comme cofinanceurs, les cantons comme propriétaires d'hôpitaux, les cantons dans leur organisation politique. De nombreux projets cantonaux n'ayant pas encore été complètement mis en œuvre, les résultats doivent être considérés comme un bilan provisoire. L'étude n'a pas tenu compte des projets de réglementation qui n'ont pas encore été adoptés.

## Les cantons ne respectent pas tous la loi sur l'assurance-maladie (LAMal)

Comme le révèle l'étude, les cantons n'appliquent pas la LAMal à la lettre. À coup de décrets et de lois hospitalières cantonales, pris isolément, la concurrence voulue par le Parlement fédéral entre hôpitaux privés et publics est faussée. Certains cantons protègent leurs hôpitaux par des subventions plus ou moins déguisées ou compliquent l'accès de leurs habitants aux soins dispensés hors canton. Le protectionnisme hospitalier régional va à l'encontre du libre choix de l'hôpital.

## Schwytz et Zurich les plus ouverts à la concurrence, comme déjà en 2012

Mais comme l'indique le comparatif des cantons suisses, il existe aussi de bons exemples. Selon l'analyse, le canton de Zurich dispose des meilleures conditions pour une prise en charge hospitalière axée sur la concurrence. Facteur déterminant : les mandats de prestations donnés par les cantons aux hôpitaux privés et publics. Dans le cadre de ces mandats, les hôpitaux jouissent d'une grande liberté entrepreneuriale, même si certains attirent l'attention sur le fait que la liberté est moins importante en pratique que sur le papier. Les deux cantons, tout comme le canton de Zoug (passé de la 8<sup>ème</sup> place à la 3<sup>ème</sup> place), présentent de plus une vaste planification hospitalière, disposent d'une tarification non discriminatoire et achètent leurs prestations en observant des critères objectifs sur lesquels les hôpitaux peuvent s'orienter. Tandis que Schwytz ne possède plus d'hôpitaux propres et n'intervient pas non plus dans les mécanismes de la concurrence, Zurich se distingue par une mise en œuvre résolue du nouveau financement hospitalier et de sa fonction d'autorité souveraine. Comme déjà en 2012, Zurich est le seul canton à acheter ses prestations selon une procédure d'appels d'offres répondant à des critères objectifs. De plus, Zurich dispose d'une planification hospitalière étendue. L'impôt spécial que le Conseil d'État a proposé au Parlement et que les hôpitaux devraient payer pour leurs patients privés, n'a pas été pris en compte dans le classement, car il n'a pas encore été adopté.

## Genève, Neuchâtel et le Tessin, les cantons les plus anticoncurrentiels

Les cantons de Genève, Neuchâtel et du Tessin obtiennent, eux, des valeurs faibles pour l'indice. Saint-Gall et Appenzell-Rhodes-Intérieures ont progressé de l'avant-dernière place aux 1<sup>er</sup> et 16<sup>ème</sup> rangs respectivement. Les cantons en fin de classement poursuivent, de par leurs fonctions multiples, des objectifs de politique régionale et d'économie planifiée, plutôt que de mettre l'accent sur une prise en charge hospitalière compétitive et concurrentielle, comme le demande la loi sur l'assurance maladie (LAMal). Cela ressort tout particulièrement avec les créations de groupes hospitaliers cantonaux influents sur le marché et l'attribution non transparente de prestations d'intérêt public.

## La concurrence hospitalière mise à mal – avec de lourdes conséquences financières

On peut douter du fait que les investissements – un milliard de francs – prévus par le canton de Saint-Gall pour les années à venir dans les hôpitaux publics soient effectivement mis en œuvre et qu'ils aient une utilité économique. Autre incertitude : Bâle-campagne, qui se maintient en place 18 et Bâle-ville, qui a glissé de la 6<sup>ème</sup> à la 8<sup>ème</sup> position, réussiront-ils à trouver des majorités politiques pour une gestion hospitalière conforme à la LAMal ? Fribourg, qui essaie par tous les moyens politiques de protéger les sites de l'hôpital cantonal HFR de la concurrence, régresse de la 15<sup>ème</sup> place à la 21<sup>ème</sup> place. En fin de classement, on trouve la Romandie, le Tessin et Obwald.

# 122 milliards

En 2011, la somme des distances parcourues en Suisse, route et rail confondus, se chiffrait à 122 milliards de personnes-kilomètres. Sur ce total, les transports en commun représentaient 20 %, soit 4 points de pourcentage de plus qu'en 1998.

## COMPARIPEDIA

### digital.swiss Index – L'indicateur mesurant la numérisation en Suisse

La numérisation devient de plus en plus un moteur de l'innovation au sein de l'économie et de la société. Consciente de cette évolution, ICTswitzerland a développé un indice pour mesurer la progression de la numérisation en Suisse : fruit de la collaboration d'une centaine d'experts, le digital.swiss Index vient donc de voir le jour. Il repose sur les résultats d'un tableau de bord, où plus de 60 indicateurs issus de 15 domaines comme la sécurité, la mobilité, la santé ou l'éducation sont analysés. L'indice est aujourd'hui fixé à 51 % ; une transformation numérique « optimale » de la Suisse correspondant à 100 %. Dans le but de promouvoir la numérisation en Suisse, ICTswitzerland a créé la plateforme reprenant le nom de l'indice, digital.swiss. Là, les visiteurs ont la possibilité de présenter des projets d'actualité, études et autres événements touchant à la numérisation.

## IMPRESSUM

Éditeur : comparis.ch,  
Birmensdorferstrasse 108,  
8003 Zurich

Conception : comparis.ch

Impression : Linkgroup AG, Zurich

Réactions : redaktion@comparis.ch

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