

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

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

NUMÉRO 02 | MAI 2012

Tests génétiques

Interdits en Suisse, permis à l'étranger et disponibles partout sur Internet ... **PAGE 3**

Supermarchés

Prière de rester ouverts plus longtemps le soir ... **PAGE 3**

Télécom

Quatre jeunes sur cinq ont un smartphone ... **PAGE 4**

ÉDITORIAL

Managed care divise les médecins et la gauche

Les votations de mi-juin révéleront qui les citoyens vont suivre.

Si Jacques de Haller, président de la FMH, nous explique que sa fédération n'est à priori pas contre managed care, cette dernière milite en faveur du rejet ce 17 juin, avançant que la pression économique déroge au serment d'Hippocrate. Pour Marc Müller, à la tête de Médecins de famille Suisse, les avantages l'emportent : travail d'équipe et coordination des traitements par une seule personne. La gauche est également partagée : ses représentants au sein d'organisations de consommateurs et de patients sont pour, les syndicats contre. Quant au dossier EGK, malgré l'exaspération liée à la hausse des primes, il prouve que la LAMal fonctionne, les erreurs de gestions étant rapidement corrigées.

Internet : expansion d'un marché mondial des idées, produits et services. La connexion est omniprésente. Dans ce contexte, les lois nationales arrivent souvent trop tard et restent caduques hors frontières. D'après notre enquête sur les tests génétiques, les Suisses sont conscients des avantages et des risques impliqués. Les citoyens qui souhaitent effectuer une analyse ADN à usage non médical, interdite en Suisse, se tournent vers l'étranger, via Internet. *Felix Schneuwly, responsable des affaires publiques*

Managed Care : « travail d'équipe obligatoire » ou « pression économique » ?

Oui ou non aux réseaux de soins intégrés ? La Fédération des médecins suisses (FMH) et l'association Médecins de famille Suisse ne partagent pas le même avis. La Voix des Consommateurs a donc interrogé leurs présidents respectifs.

Le 17 juin, le peuple se prononcera sur le projet managed care, à savoir sur la standardisation des soins intégrés. Un « oui » entraînerait une réforme de taille, cette fois-ci dans le domaine ambulatoire, et ce suite au nouveau financement des hôpitaux, entré en vigueur en début d'année. Mais les avis sont partagés : une partie des sociaux-démocrates est contre alors que le PS est pour. Les médecins sont soumis au même dilemme : si Médecin de famille Suisse approuve ce modèle, la FMH, organisation professionnelle de tous les médecins, le rejette. La Voix des Consommateurs a posé 7 questions relatives à ce projet aux présidents respectifs de la FMH, Jacques de Haller, et de Médecin Suisse, Marc Müller, puis réuni leurs réponses pour faire le point sur ces différences de position.



Le docteur Jacques de Haller (ici en interview avec Felix Schneuwly et Jonas Grossniklaus) préside la Fédération des médecins suisses depuis 2004. De 1997 à 2004, il était à la tête de la Société Suisse de Médecine Générale. Âgé de 59 ans, il a dirigé un cabinet de médecine générale à Genève durant 21 ans.

» Suite à la page 2

51 pourcent ...

... des assurés ont délibérément renoncé au libre choix du médecin en optant pour un modèle alternatif l'an dernier : c'est ce que révèlent les chiffres de l'association faîtière Santésuisse. En effet, les modèles alternatifs, tels que médecin de famille, Telmed ou HMO, déterminent la première personne à contacter en cas de problème médical, p. ex. le médecin de famille. Il est donc impossible de se rendre immédiatement chez un spécialiste. En compensation, les assurés reçoivent un rabais sur leurs primes.

Même si les chiffres de 2012 ne sont pas encore disponibles, tout porte à penser que davantage d'assurés encore auront décidé de renoncer au libre choix du médecin. Les modèles alternatifs n'ont cessé de gagner du terrain ces dernières années : à peine 19% des consommateurs avaient opté pour l'un de ces modèles en 2007, contre 30% en 2009 et 43% en 2010. Même si cette croissance devait quelque peu ralentir pour l'année en cours, on constate que la plupart des assurés accordent davantage d'importance à des faibles primes n'entravant pas la qualité des prestations qu'au libre choix du médecin ✓

Question 1 *Il va de soi que les médecins veulent ce qu'il y a de mieux pour leurs patients. Pourquoi pensez-vous que votre positionnement soit le plus favorable à leur égard ?*

Jacques de Haller Pour des raisons bien précises, même si nous ne sommes a priori pas contre managed care. Un bon concept en soi, mais pas de cette manière ! Managed care devrait être facultatif et n'engendrer aucune pression économique. Médecins et patients devraient toujours pouvoir choisir le traitement le plus adapté au cas par cas, conformément au serment d'Hippocrate.

Marc Müller Managed care sous-entend le travail d'équipe obliga-

toire pour tous les prestataires. Le patient a un interlocuteur de confiance en matière de santé : son médecin de famille. Celui-ci aide quant à lui le patient à bénéficier d'un traitement optimal. Cette pratique offre une qualité accrue et plus de sécurité pour les patients, car elle permet d'éviter les incompatibilités entre les traitements. Elle réduit aussi les doublons et donc les coûts inutiles. S'il ne s'agit pas là de suffisamment de raisons pour un oui !

Question 2 *Certains médecins ne sont pas de cet avis. Qu'en pensez-vous ?*

JdH Lors de la votation générale de la FMH, 67 % ont refusé le projet de loi : une majorité incontestée ! Il y a des généralistes des deux côtés, soit également dans notre comité référendaire. Nous avons aussi des jeunes médecins et des moins jeunes, des Suisses romands et des Alémaniques : il s'agit ici d'opinion personnelle. Malheureusement, aucune votation n'a été soumise aux généralistes en parti-

culier, seule l'Assemblée des délégués a décidé.

MM Le projet a été en grande partie élaboré par la FMH. Les partisans du référendum tiennent à une mise en œuvre absolue de ces revendications et oublient qu'il n'existe jamais de solution absolue dans les processus politiques. Le compromis représente un pas important dans la bonne direction.

Question 3 *La votation générale a poussé la FMH à changer de position. Médecin de famille Suisse n'a quant à elle pas eu de votation générale. Est-ce que cela influence votre opinion / celle de votre association ?*

JdH Je suis déterminé quant au rejet de ce projet. Jusqu'au dernier jour des débats parlementaires, nous avons recherché un compromis qui tienne la route. Finalement, vu la coresponsabilité budgétaire obligatoire et l'augmentation de la quote-part pour les assurés n'adhérant pas à un modèle de soins intégrés, le corps médical n'a tout simplement pas pu accepter ce projet. Malgré des éléments favorables, tels que l'amélioration de

la compensation des risques et la distinction entre réseau et assureur, ce projet demeure insatisfaisant pour les membres FMH.

MM Selon nos statuts, ce genre de décisions revient à l'Assemblée des délégués. Celle-ci a clairement manifesté son soutien au projet à trois reprises. Un groupement d'adeptes a tenté d'obtenir une votation générale, mais le nombre de signatures nécessaires n'a de loin pas été atteint.

Question 4 *Plus de la moitié des assurés limite d'ores et déjà délibérément son choix de médecin via un modèle alternatif. Le libre choix du médecin sera-t-il vraiment l'élément clé de ce 17 juin ?*

JdH Les assurés ayant opté pour des modèles alternatifs, tels que les listes de médecins, seraient affublés d'une quote-part plus élevée, le projet n'englobant pas ceux-ci dans managed care. Aucun problème pour les personnes en bonne santé. Par contre, les assurés atteints de maladies chroniques ressentiront cet effet. S'ils ne peuvent pas se le permettre, le libre choix du médecin leur sera retiré : un problème social mais aussi d'ordre médical.

MM 1,3 million d'assurés a d'ores et déjà choisi managed care. Neuf réseaux de médecins sur dix ont convenu d'une coresponsabilité budgétaire avec les caisses maladie. De toute évidence, le libre choix du médecin est un argument fallacieux. Il y a déjà trop peu de médecins de famille dans beaucoup de régions, et donc quasiment aucune possibilité de choix. Quant à l'accès aux spécialistes, il est souvent régi par une assurance complémentaire.



Le docteur Marc Müller préside Médecin de famille Suisse, l'Association des Médecins de famille et de l'enfance Suisse, depuis 2009. Auparavant, il a été à la tête de la Société Suisse de Médecine Générale et du Collège de Médecine de Premiers Recours. Depuis 1986, ce spécialiste en médecine interne générale de 57 ans gère son propre cabinet, depuis 1994 à Grindelwald.

Question 5 *En fin de compte, n'est-ce pas une question d'argent ? Gardiens du réseau, les généralistes gagneraient en importance, la limitation de l'accès aux spécialistes n'étant sûrement pas sans conséquence pécuniaire.*

JdH Des spécialistes ainsi que de nombreux généralistes ont accepté le référendum. Ce n'est donc ni une question de spécialiste, ni de revenu. Il est vrai que les généralistes sont lésés depuis des décennies, non seulement financièrement mais aussi au niveau conceptuel. Cette situation pourrait avoir influé sur la décision de Médecins de famille Suisse. Ils pensent que le triage médical, qui n'est en fait pas de tout repos, leur incombera. Mal-

heureusement, il s'agit bien de jeux de pouvoir.

MM Avec les tarifs actuels par prestation, plus on facture, plus on gagne. C'est ici que réside la force de managed care : les examens spéciaux ne sont effectués qu'après discussion entre le médecin et le patient, les prestations inutiles vont donc diminuer. Les effets se feront notamment sentir dans les domaines affichant une offre excessive.

Question 6 *La FMH et le PS sont contre managed care, les médecins de famille ainsi que les organisations de patients et de consommateurs sont pour. Selon vous, qui sera le plus crédible lors des votations ?*

JdH Il n'y a pas de ligne de démarcation claire. Difficile de prédire qui va gagner, mais j'espère que la campagne sera loyale et constructive pour que nous puissions continuer de travailler après les votations. Que ce soit à la mise en œuvre du projet, si tel devait être le cas, où à l'élaboration d'une meilleure solution.

MM Les citoyens risquent d'être troublés par le fait que certains mé-

decins sont contre alors que les médecins de famille sont pour. Dans le doute, le Suisse dit non. Nous avons donc encore beaucoup de travail devant nous, mais nous croyons que nos patients soutiendront leurs médecins de famille !

Interviews par Felix Schneuwly, Jonas Grossniklaus et Lorenz Frischknecht.

Tests génétiques en ligne

Si les législateurs peinent à réglementer les tests génétiques sur Internet, les consommateurs ne se retrouvent pas désarmés : ils sont conscients des avantages et des risques impliqués.

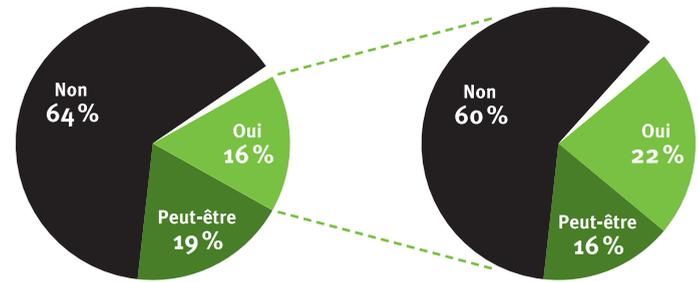
fg. L'analyse génétique humaine à usage non médical est interdite en Suisse, certes, mais elle est possible par le biais de prestataires étrangers sur Internet. Le Conseil national souhaite combler cette faille. Lors de sa dernière session, il a accepté une motion à cet effet, déposée par la Commission de la science, de l'éducation et de la culture. Toutefois, la manière de contrer ces tests ADN en ligne n'a pas encore été définie. Contourner une telle interdiction est très simple, via une adresse (temporaire) proche de la frontière : une pratique déjà très répandue dans la vente par correspondance.

Peu d'intérêt pour les tests ADN

On constate une fois de plus que la numérisation, et notamment In-

ternet, rallongent et compliquent les processus de réglementations nationales dans certains domaines. Une enquête représentative de comparis.ch démontre qu'une telle interdiction ne serait en fait pas respectée : 16 % des participants pourraient imaginer se soumettre à un test ADN si la procédure venait à être facilitée en Suisse. 64 % d'entre eux ne l'excluent pas, alors que 19 % sont encore indécis. Si, au contraire, les réglementations à cet égard restaient aussi strictes qu'aujourd'hui, 22 % des participants favorables à ce procédé pourraient concevoir se tourner vers des prestataires étrangers. 16 % n'excluraient pas une telle démarche mais demeurent incertains (voir graphique).

Tests ADN à l'étranger : une alternative envisageable



Propension à effectuer un test génétique en Suisse, si la loi le permettait

Propension à effectuer un test génétique à l'étranger en cas d'interdiction en Suisse

Source: comparis.ch

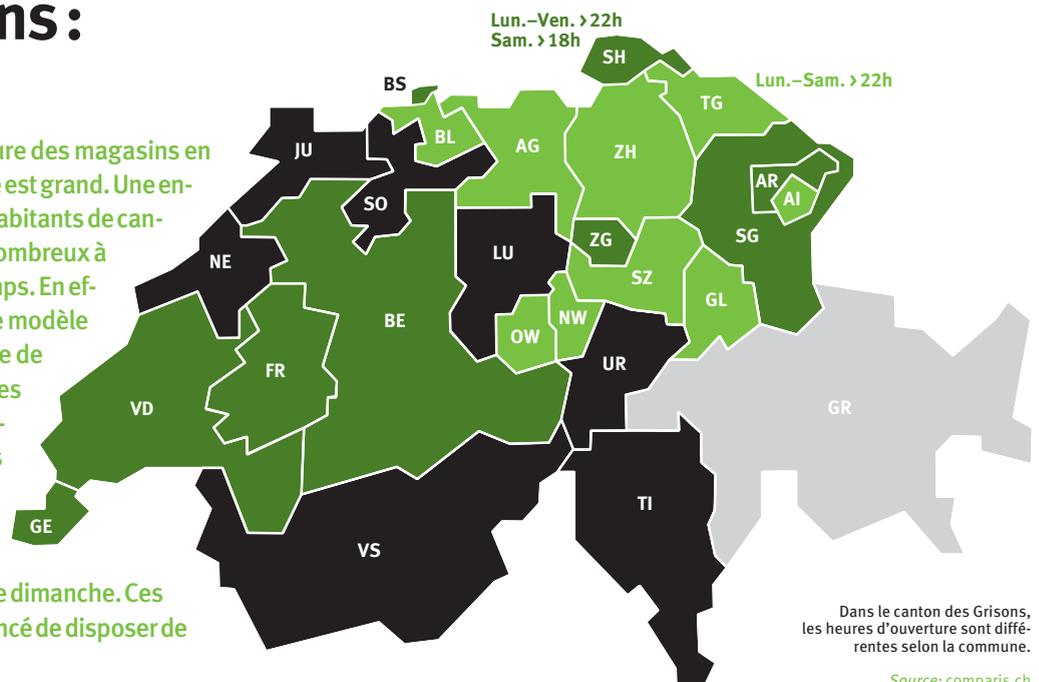
Toutefois, les consommateurs ne sont pas livrés à leur merci. En effet, d'après l'enquête de comparis.ch, la population est tout à fait réaliste quant aux opportunités et aux dangers engendrés par ces analyses. Selon les participants, les risques les plus importants seraient que les assureurs exigent de tels tests, que les résultats influencent négativement la vie personnelle ou que ces derniers tombent entre de mauvaises mains. Au niveau des avantages, citons la

contribution à la recherche, suivie de la possibilité d'évaluation des risques de maladies héréditaires chez les enfants. Connaître ses propres risques de maladie est également considéré comme une chance, par exemple pour mieux appliquer la prévention. Dans l'ensemble, 45 % des personnes sondées voient l'analyse du patrimoine génétique plutôt comme une chance et 42 % plutôt comme un risque. 7 % d'entre eux ne savent pas ou n'ont pas souhaité répondre.

SUPERMARCHÉS

Horaires des magasins : entre rêve et réalité

fri. La règle suivante s'applique aux heures d'ouverture des magasins en Suisse : plus la loi est restrictive, plus le désir de liberté est grand. Une enquête représentative de comparis.ch montre que les habitants de cantons où la réglementation est stricte sont bien plus nombreux à vouloir que les magasins restent ouverts plus longtemps. En effet, dans les cantons très conservateurs appliquant le modèle classique, 21 % des participants aspirent à davantage de possibilités d'achat, alors qu'ils ne sont que 15 % dans les régions libérales. La situation juridique engendre également des différences au niveau des jours et des heures pour lesquelles ce souhait est émis : dans les cantons très conservateurs, plutôt durant la semaine et plus longtemps le soir, et dans les cantons libéraux, où les magasins peuvent déjà ouvrir à ces heures, plutôt le dimanche. Ces derniers affichent également un désir bien plus prononcé de disposer de possibilités d'achat 24h sur 24.



Dans le canton des Grisons, les heures d'ouverture sont différentes selon la commune.

Source: comparis.ch

Cantons à « réglementation très conservatrice »

Lun.-Ven. > 18h30 ; Sam. > 16h - 17h

Souhaitent que les magasins soient ouverts plus longtemps			
21 %			
Lun.-Ven.	Sam.	Dim.	Jours fériés
41 %	40 %	13 %	5 %
Le matin	Le soir	Matin et soir	24h sur 24
2 %	91 %	4 %	2 %

Cantons à « réglementation conservatrice »

Lun.-Ven. > 19h - 20h ; Sam. > 16h - 18h

Souhaitent que les magasins soient ouverts plus longtemps			
19 %			
Lun.-Ven.	Sam.	Dim.	Jours fériés
40 %	34 %	16 %	10 %
Le matin	Le soir	Matin et soir	24h sur 24
7 %	76 %	5 %	11 %

Cantons à « réglementation libérale »

Lun.-Sam. > 23h

Souhaitent que les magasins soient ouverts plus longtemps			
15 %			
Lun.-Ven.	Sam.	Dim.	Jours fériés
34 %	31 %	23 %	8 %
Le matin	Le soir	Matin et soir	24h sur 24
7 %	64 %	11 %	18 %

Jeunesse mobile et smart

2,9 millions de Suisses ont un smartphone, soit 48% de la population entre 15 et 74 ans. Ces petits appareils multi-talents, qui permettent non seulement de téléphoner et de surfer sur Internet mais aussi de faire une multitude d'autres choses via de nombreuses apps, font sans conteste partie de notre quotidien.

Cette moyenne de 48% fausse toutefois la donne. En effet, une enquête représentative de comparis.ch révèle, par exemple, une courbe fléchissant presque constamment avec l'âge. 79% des 15-19 ans détiennent un smartphone, soit quasiment 4 personnes sur 5. Chez les jeunes adultes entre 20 et 24 ans, ce pourcentage s'élève à 72% (environ 3/4). Les jeunes d'aujourd'hui sont nés dans le monde du digital et souhaitent visiblement rester connectés avec leurs amis, où qu'ils se trouvent. La proportion des adeptes ne passe en dessous de la moitié (49%) qu'à partir de la tranche d'âge des 40-44 ans. Quant aux plus de 70 ans, ils sont 11% à posséder un portable de ce type.

Il existe également des différences entre les régions linguistiques: au Tessin, seul 36% des habitants misent sur le téléphone intelligent, alors qu'ils sont 48% en Suisse alémanique et 50% en Romandie. Enfin, il se pourrait que l'offre ludique réveille l'enfant en ces Messieurs, 53% d'entre eux ayant adopté ce gadget, contre seulement 42% chez les femmes.

Le dossier EGK plaide pour le système

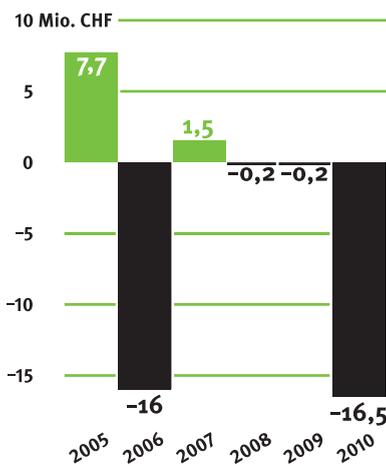
Si l'augmentation de primes d'EGK Caisse de santé a suscité beaucoup d'irritation, elle a aussi démontré que le système de caisse maladie fonctionne bien.

fs. Le 1^{er} mai, EGK a rehaussé ses primes de 11% en moyenne pour environ 200 000 assurés (base: franchise de 300 CHF), sa forte croissance étant de toute vraisemblance la clef de cette action. Il était clair à l'automne dernier déjà qu'elle devrait probablement majorer ses primes. En effet, EGK affichant trop peu de réserves, et ce depuis 2008 (voir graphique), l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) n'avait validé ces primes que pour six mois. Quant aux assurés, ils n'en n'ont pas été informés. Toutefois, au vu de la possibilité de changer d'assureur, personne n'a à subir ce renchérissement. Une enquête de satisfaction menée par comparis.ch révèle la profonde exaspération des clients d'EGK: sa note est passée de 4,9 (assez bien) l'année dernière à 4,2 (moyen) cette fois-ci, alors que celle de ses concurrents n'a pas bougé. Le cas EGK prouve néanmoins aussi que le système fonctionne bien et que les défauts sont rapidement corrigés. Agaçant, certes, mais l'erreur de gestion est humaine.

Nouvelle loi: risque contagieux

La diversité des caisses maladie constitue un atout du système suisse, car les erreurs de gestion ne se répercutent ainsi que sur une partie des clients. La hausse des primes d'EGK, par exemple, n'a touché que quelque 2% des assurés. 68 000 ont réagi et changé de caisse. La nouvelle loi sur la surveillance prévoit

Réserves EGK: depuis des années dans le rouge



Net écart entre les réserves EGK et le minimum légal depuis 2008

Source: OFSP

que l'autorité compétente puisse augmenter les primes, ou même les diminuer avec effet rétroactif, au moment de l'approbation. Les caisses calculeront donc au plus juste afin d'éviter de devoir rembourser. Ainsi, le risque encouru par les assureurs individuels va se propager: toute éventuelle erreur de l'autorité de surveillance ne touchera plus simplement la clientèle de la caisse maladie en question mais la totalité des assurés. En bref, le dossier EGK ne parle non pas en faveur du transfert des décisions et des risques à l'autorité de surveillance mais bel et bien d'une transparence accrue (comme promis par le conseiller fédéral Alain Berset) lors de l'approbation des primes ✓

Bolides chers à Zoug

fri. C'est dans le canton de Zoug que circulent les voitures les plus luxueuses de Suisse. Ici, la valeur à neuf d'un véhicule immatriculé sur deux s'élève à plus de 41 940 CHF. Quant aux Neuchâtelais, ils se contentent des automobiles les moins chères, une sur deux valant moins de 32 590 CHF à neuf. C'est ce que révèle une analyse de plus de 800 000 comparaisons d'assurances automobile, effectuées en 2011 sur comparis.ch.

Prise d'envol précoce

fri. D'après une enquête représentative de comparis.ch, un jeune sur deux quitte le cocon familial à 21 ans au plus tard. Ainsi, les Suisses volent-ils de leurs propres ailes plus vite que leurs voisins. D'après une statistique de l'UE, ce sont les Finlandais qui déménagent le plus jeune (en moyenne 22 ans pour les femmes et 23,1 ans pour les hommes), alors que les Slovaques figurent en queue de peloton (29,8 ans pour les femmes et 31,5 ans pour les hommes).

Leasing coûteux

fri. Un comparatif de comparis.ch, effectué sur 1000 voitures neuves, révèle que les primes d'assurance des véhicules en leasing reviennent jusqu'à 28% plus cher. Motif: les adeptes du leasing auraient tendance à davantage faire réparer bosses et rayures, générant ainsi davantage de frais que leurs homologues ayant opté pour l'achat. Car, en fin de compte, il faudra rendre le véhicule en bon état.

Comparipedia

« Contrat léonin »

Les contrats léonins (ou « à reconduction tacite ») sont monnaie courante sur le marché suisse de la télécommunication. Il s'agit là de contrats se renouvelant constamment de manière automatique, et ce pour une longue durée, en règle générale d'une année. Les clients n'ont la possibilité de résilier qu'une fois par an. S'ils souhaitent le faire en dehors de ce délai, ils s'exposent à une amende pouvant aller jusqu'à 550 CHF. Les opé-

rateurs téléphoniques suisses enchaînent ainsi leurs clients à très long terme et leur mettent des bâtons dans les roues lorsque ces derniers souhaitent passer à la concurrence pour bénéficier de tarifs plus avantageux. C'est entre autres pour cette raison que les concurrents ne se livrent pas à une guerre des tarifs.

Le plus grand opérateur suisse, Swisscom, a toutefois désormais aboli les contrats léonins, tout comme UPC Cablecom. Orange et Sunrise pratiquent quant à eux (malheureusement) toujours cette fidélisation peu favorable pour le client.

ACHEVÉ D'IMPRIMER

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

Rédaction: Lorenz Frischknecht (fri), Jonas Grossniklaus (jg), Felix Schneuwly (fs)

Version française: Rachel Charmillot, 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

comparis.ch