

# LA VOIX DES CONSOMMATEURS

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

NUMÉRO 02 | JUIN 2013

## Réglementation

Caisses maladie : le coût de la surveillance PAGE 2

## Factures médicales

Un patient sur neuf n'en reçoit aucune PAGE 3

## Efficacité

Le prix spécial de comparis.ch revient à Sanitas PAGE 4

### ÉDITORIAL

## Médecine étatique aux effets indésirables

Dans une interview, le professeur Didier Sornette nous explique comment il peut localiser et prédire plus précisément les bulles immobilières grâce aux données de comparis.ch. Le Conseil fédéral veut empêcher les crises de l'immobilier via le volant de fonds propres anticyclique. Inutile : des règles plus strictes sur les fonds propres protègent mieux les banques et les débiteurs hypothécaires que par le passé.

La nouvelle loi sur la surveillance de l'assurance-maladie entraîne aussi un risque de surréglementation. Sans analyse adéquate, le Parlement ne connaît pas avec exactitude les répercussions financières directes de la surveillance pour la Confédération, les caisses et donc les assurés, ni les coûts indirects résultant des entraves à la concurrence. Le Conseil fédéral s'y intéresse à peine. En page 3, un graphique révèle que, via la stratégie « Santé 2020 », il abandonne la concurrence réglementée et se dirige vers une médecine étatique.

Comme les médicaments, les interventions de l'État ont des effets secondaires indésirables. Transférer la responsabilité des acteurs privés à des unités administratives spécifiques revient aussi à faire du risque d'échec des individus l'échec du système étatique ✓

Felix Schneuwly, Responsable des affaires publiques

## « L'empowerment des citoyens »

Didier Sornette, professeur à l'EPFZ, a analysé le marché immobilier suisse avec les données de comparis.ch. Il plaide pour de nouvelles méthodes de diagnostic des bulles. Des informations fiables aident les citoyens, et les politiques, à prendre les bonnes décisions.

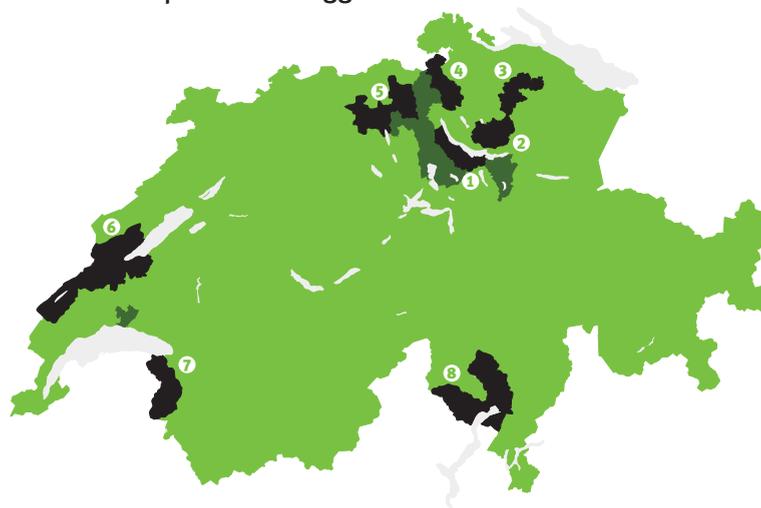
Monsieur Sornette, grâce à votre modèle, vous identifiez des bulles immobilières dans onze districts de Suisse et affirmez que celles-ci n'aboutiront pas à un crash. Comment pouvez-vous en être si sûr ?

Les bulles immobilières, comme celles décelées en Suisse, n'explorent pas en général. Leur évolution est différente de celle des bulles observées sur les marchés des matières premières ou des actions, qui peuvent varier très fort sur quelques jours ou même minutes. Les propriétés ne s'échangent pas si vite. Nous prévoyons par contre un changement de régime progressif : après une phase d'enthousiasme, il y a transition progressive vers un système qui n'est plus exubérant. Un regard en arrière le prouve également : sur la base des données de comparis.ch, nous avons fait un pronostic ex post pour 2012 et constaté que les bulles présentes à l'époque n'ont pas explosé, mais que les prix se sont stabilisés ou que leur évolution s'est très légèrement aplanie.

### 11 ...

... ou le nombre de districts de Suisse présentant un signe de bulle immobilière (cf. carte). Ceci ressort d'une étude menée par l'EPF de Zurich et comparis.ch en début d'année. Une équipe de chercheurs dirigée par Didier Sornette, professeur en risques entrepreneuriaux, a analysé à cette occasion les prix de plus d'un million de maisons et d'appartements dans les annonces publiées entre 2005 et 2012 sur comparis.ch. Sur la base de leur « modèle LPPL », l'équipe ne prévoit pas un éclatement de ces 11 bulles mais une stagnation ou une stabilisation progressive de la hausse des prix en l'espace d'un an ✓

### Situation critique dans les agglomérations



Les signes de bulle immobilière n'apparaissent plus dans les centres mais dans les régions aux alentours. Il s'agit des districts, affichés en noir, de Horgen et de Höfe (1), de Hinwil (2), de Müschwil (3), de Büllach (4), de Lenzburg, de Baden et d'Aarau (5), du Jura-Nord vaudois (6), de Monthey (7), de Locarno (8). Dans sept autres districts, affichés en vert foncé, les bulles ont déjà disparu en 2012.

Les niveaux de prix dans les onze districts sont très différents. Quel est le point commun entre ces onze districts ?

À Genève par exemple, nous n'avons pas relevé de bulle alors que l'immobilier y est plus cher qu'ailleurs. Notre analyse ne se base pas sur des prix absolus mais sur une dynamique des prix. Sur ce point, nous nous distinguons des autres études. Nous n'observons pas les données comme un instantané de la situation mais comme un film présentant une évolution. Il s'agit ici d'une dynamique superexponentielle : plus le marché s'écarte d'un équilibre, plus les forces ont tendance à pousser loin de l'équilibre. Ce qui conduit au paradoxe suivant : plus les prix sont hauts, plus ils sont attractifs. Ainsi, lorsqu'un jeune ménage souhaite acheter une maison, il veut le faire le plus vite possible, avant que la maison ne soit encore plus chère.

Comment faire pour éviter les bulles immobilières critiques ?

Vous et moi ne le pouvons malheureusement pas. Les politiques eux-mêmes, vu la brièveté de leur mandat, ne sont que peu qualifiés. Il s'agit > Suite à la page 2

ici d'un problème général de société : d'où le citoyen obtient-il les informations sur les réels moteurs de la croissance ? Tous ceux qui ont livré de telles informations se sont souvent trompés – ou nous ont trompés. Nous devons donc développer de nouvelles méthodes de diagnostic, comme nous l'avons fait avec les données de comparis.ch : elles permettraient un « empowerment » du citoyen, qui pourra mieux décider sur la base d'informations fiables, et elles forceraient en même temps les régulateurs à prendre leurs responsabilités

**Les citoyens peuvent également voter. La nouvelle loi sur l'aménagement du territoire, l'initiative sur les résidences secondaires : à quel point ces décisions de la population influent-elles sur les bulles immobilières ?**

Il est bien possible que les prix augmentent, parce que l'offre est réduite et la demande reste inchangée. Mais cela ne conduit pas nécessairement à une bulle. L'Espagne, l'Irlande et les États-Unis en sont de bons exemples : dans ces pays, plus les prix étaient hauts, plus les promoteurs investissaient. Ainsi, s'il y a restriction à la construction et hausse des prix en raison de mesures politiques, cela empêche la construction et l'offre exubérante de maisons et d'appartements sur le marché. Soit : en Suisse, les prix peuvent augmenter sans que le marché ne soit déstabilisé.

**Qu'en est-il du volant de fonds propres anticyclique, qui oblige les banques à prévoir davantage de fonds propres pour les crédits hypothécaires ?**

Cette mesure vient stabiliser un facteur qui peut déstabiliser le marché, à savoir les taux d'intérêt hypothécaires. Des taux faibles sont mauvais pour le marché immobilier, car ils stimulent l'achat et incitent à allouer les ressources à l'immobilier plutôt que de les affecter aux sociétés. Le volant de fonds propres anticyclique est à même de compenser les effets des taux bas. Il est devenu impossible d'augmenter facilement les taux. L'Europe est enlisée dans une crise ; rien que si les taux hypothécaires passaient de 1,5 % à 3 %,

## Les coûts cachés de la surveillance de l'assurance maladie

*Les coûts engendrés par la loi sur la surveillance de l'assurance-maladie auraient dû être calculés de manière plus précise, mais cela n'a pas été fait.*

**fs.** Après le Conseil des États, le Conseil national se penche désormais sur le projet de loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal) du Conseil fédéral, qui limite la concurrence entre les caisses maladie. Bien que la loi l'impose, les répercussions financières n'ont pas été évaluées de manière assez scrupuleuse pour la LSAMal.

nomique sera négligeable. Selon des estimations sommaires, seuls trois ou quatre collaborateurs de plus seraient nécessaires à l'autorité de surveillance pour appliquer la loi – or, l'Office de la santé manquerait déjà de personnel pour que la surveillance soit efficace. Il y aurait donc eu des imprécisions par le passé aussi. D'après le message, vu

ment pas été examinées. Dans l'intérêt des assurés, il devrait pourtant s'agir du point central.

D'après une expertise de la société de conseil Polynomics, la LSAMal nuit à l'efficacité et à la qualité qu'engendre la concurrence. Moins de concurrence ne conduirait donc pas seulement à des frais d'administration plus élevés pour les caisses maladie. Le manque de pression influencerait aussi la collaboration entre les assureurs et les médecins, les hôpitaux et les autres prestataires et ferait à nouveau croître fortement les coûts des prestations médicales obligatoires à la charge de l'assurance de base. À la place de cette loi colossale sur la surveillance à l'impact économique inconnu pour nous, contribuables et assurés, il existerait un instrument efficace : le professeur Ueli Kieser propose d'améliorer la surveillance des assurances via une révision légère de la LAMal.

### «Le message laisse à penser que l'impact économique sera négligeable»

Depuis l'introduction en 1999 de l'analyse d'impact de la réglementation (AIR), tous les messages du Conseil fédéral au Parlement doivent contenir un chapitre relatif aux conséquences économiques. Ainsi, dans la section « Conséquences financières pour l'assurance-maladie », le message relatif à la LSAMal laisse à penser que l'impact éco-

les prescriptions, tels que le calcul des réserves en fonction des risques, introduites au 1er janvier 2012 – donc avant l'entrée en vigueur de la LSAMal –, les caisses maladie ne doivent pas s'attendre à de lourdes conséquences financières.

Les répercussions sur la concurrence des nouvelles dispositions de surveillance n'ont vraisemblable-



**Didier Sornette**

Didier Sornette est professeur en risques entrepreneuriaux à l'EPF de Zurich. Avec son équipe, il a déjà prédit plusieurs bulles et leur éclatement, notamment la bulle immobilière des États-Unis (2007), l'envolée de l'indice boursier de Shanghai (2007) et la flambée du pétrole (2008).

les coûts d'intérêt de pays comme la France ou l'Espagne doubleraient. Par conséquent, les taux doivent rester faibles, avec l'espoir que la croissance et des investissements en résultent.

**L'expression « bulle immobilière » évoque souvent une situation dangereuse. Les bulles représentent-elles vraiment toujours un danger pour la société ?**

Je suis convaincu qu'il existe également des bulles extrêmement favorables, ce que l'on appelle les « bulles sociales ». Nos recherches suggèrent que les avancées de l'humanité procèdent probablement par des grandes bulles. Dans les périodes d'enthousiasme, les investisseurs et les innovateurs prennent fréquemment des risques supérieurs à ce qui serait considéré comme raisonnable dans le cadre d'une analyse coût-avantage.

**Des bulles positives ? Pouvez-vous nous citer un exemple de ce phénomène ?**

Je pense là au projet « Génome humain » des années 80-90, où l'on a anticipé par erreur des gains fantastiques sur les plans technologique et médical en peu de temps. Aujourd'hui, on sait à quel point le sujet est complexe et que la recherche a besoin de plusieurs dizaines d'années encore. Ce n'est donc pas la recherche qui a aidé la médecine mais l'inverse : si on avait su que les travaux dureraient 30 ans, les 3 milliards n'auraient certainement pas été accordés à la recherche. Il existe donc beaucoup de bulles positives – avant tout dans les domaines de la technologie et de la science ; les bulles financières n'ont cependant pas le pouvoir de fournir une plus-value à l'économie. *L'interview a été menée par Lorenz Frischknecht.*

## Absence de factures médicales

*La loi est claire : les hôpitaux et les médecins doivent donner une facture ou une copie de celle-ci à leurs patients. Mais la réalité est tout autre, comme le démontre une enquête menée de concert par comparis.ch, Konsumentenforum kf et la Fondation OSP.*

**fri.** La LAMal octroie une part de responsabilité judiciaire aux assurés : le patient doit obtenir une facture, ou du moins une copie, de la part du prestataire de services. Il peut ainsi contrôler si les prestations facturées à la caisse maladie ou à lui-même lui ont effectivement été fournies. En pratique, ce n'est toutefois de loin pas toujours le cas. 11 % des patients – une part considérable ! – ne reçoivent pas de facture de leur médecin. C'est ce qui ressort d'une enquête représentative menée par comparis.ch auprès de plus de 1100 personnes s'étant rendues chez le médecin au moins une fois ces douze derniers mois.

### Une anomalie qui coûte cher

L'estimation suivante illustre l'étendue des conséquences. Dans l'ensemble, d'après l'Office fédéral de la statistique, 4 Suisses sur 5 vont au moins une fois par an chez le médecin. Supposons qu'ils soient 11 % à ne pas

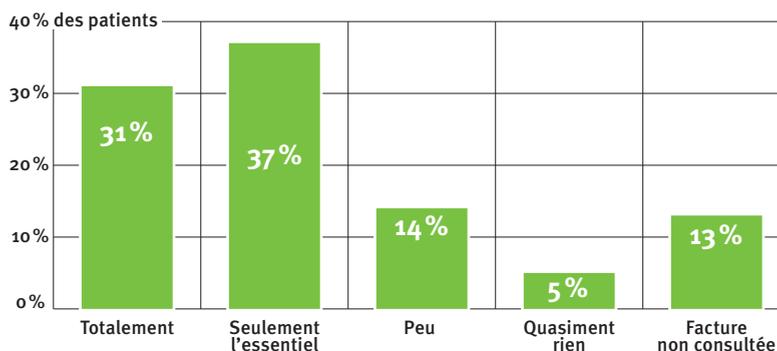
recevoir de facture : plus de 500 000 assurés ne pourraient pas contrôler leurs frais. Et si juste une petite part de ces factures était erronée, cela représenterait, dans l'ensemble, plusieurs millions aux dépens des assurés. Les coûts annuels pour les traitements en cabinets médicaux à la charge des patients s'élèvent à quelque 6,2 mrd de CHF (2012).

Et lorsque la facture ou une copie parvient au patient, elle ne peut souvent pas être contrôlée correctement – le descriptif des traitements individuels étant trop compliqué. Pas même un tiers des personnes ayant reçu une facture ont été en mesure de tout bien comprendre (cf. graphique).

### Coopération des caisses souhaitée

L'OSP interprète elle aussi ces chiffres comme une anomalie. Margrit Kessler, engagée pour la protection des patients, identifie une nécessité d'action de la part des caisses

### Les patients comprennent-ils les factures de médecin ?



*Seul tout juste un tiers des patients comprend parfaitement tous les éléments de la factures. La majorité rencontre par contre des difficultés et ne comprend que l'essentiel, voire peu ou presque rien.*

Source : comparis.ch

maladie : « Si un patient découvre une erreur, les caisses maladie ne font pas vraiment beaucoup d'efforts pour l'aider. Elles devraient obtenir une correction même pour les factures que le patient paiera lui-même en raison de sa franchise élevée. » Le forum des

consommateurs kf souligne à cet effet l'importance de la responsabilité personnelle. En effet, d'après son directeur Michel Rudin : « Le système de santé nécessite des assurés informés, qui gardent les yeux bien ouverts au quotidien ».

## Une médecine étatique à la place de la responsabilité des citoyens

*Stratégie « Santé 2020 » : le Conseil fédéral entend déplacer massivement les compétences vers l'État. Une démarche en opposition au sens et à l'esprit de la LAMal.*

**fs.** On parle de « stratégie globale » et de mesures qui devraient améliorer « l'ensemble du système de santé ». Une tentative d'élargir la vue d'ensemble positive. Toutefois, dans les faits, le Conseil fédéral ne propose pas de stratégie mais une série de mesures purement étatiques ayant pour but d'épargner 20 % de coûts. Une profession de foi du Conseil fédéral à l'égard d'une médecine étatique.

### Responsabilité personnelle spoliée

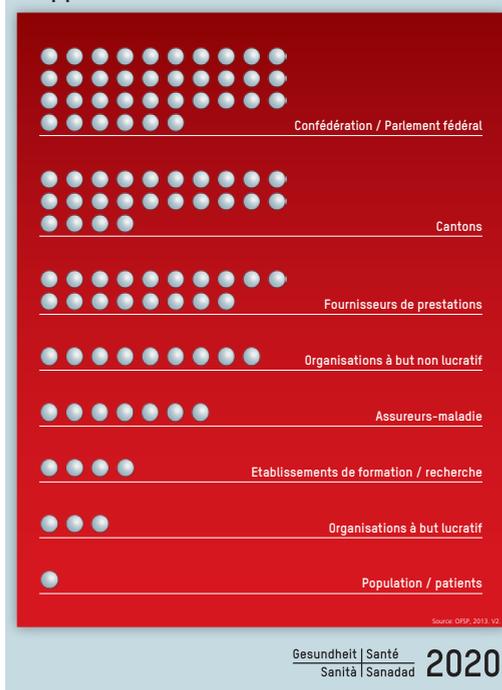
Un graphique publié par le conseiller fédéral Alain Berset montre le nombre de mesures, qui devront être mises en œuvre sous la « responsabilité » des acteurs en question. L'État (la Confédération et les cantons) sera à la direction des opérations : 64 mesures seront attribuées à l'État, 18 aux prestataires de services, 12 à des organisations à but lucratif/non lucratif, 7 aux caisses maladie et tout juste 1 à la population (aux patients).

La politique derrière cette série de mesures va à l'encontre des principes de responsabilité personnelle et de liberté de choix mais aussi de la concurrence réglementée, et donc du sens et de l'esprit même de la loi sur l'assurance-maladie (LAMal). Le graphique en rouge foncé illustre le fait que par « responsabilité », le Conseil fédéral entend avant tout l'État. La « responsabilité » de tout juste une mesure sera attribuée « à la population et aux patients ».

### Rationnement et non rationalisation

Cette « stratégie globale » cache un tout autre but que ceux d'améliorer la qualité de la médecine et de ralentir la croissance des coûts, à savoir : l'État devrait davantage intervenir dans le système de santé – cet objectif réel n'étant pas révélé. Ceci signifierait, d'une part, une économie endettée et, d'autre part, bel et bien un rationnement et non une rationalisation : les 20 % de dépenses en moins étant l'unique objectif calculable.

### Responsabilité des acteurs par rapport aux différentes mesures



Graphique de l'OFSP relatif à la stratégie de l'État.

## La simplicité dans le Valais, le luxe à Schwytz

L'aménagement des logements est très différent d'une région de Suisse à l'autre. Sur l'ensemble de la Confédération, on dénombre 34 intérieurs simples pour 1 intérieur luxueux. Tels sont les résultats d'une analyse de comparis.ch, sur la base de 200 000 comparatifs d'assurances ménage effectués sur son site en 2012. Dans toute la Suisse, les écarts sont grands : alors que le canton de Schwytz ne recèle que 15 appartements d'aménagement simple contre 1 d'aménagement onéreux, cette proportion s'élève à 81:1 en Valais. Les Suisses romands ont des goûts plutôt simples. À Fribourg, par exemple, on dénombre 58 intérieurs simples contre 1 luxueux. Mais la situation est tout autre dans les cantons de Zoug et de Zurich, qui affichent un très haut standing d'aménagement, avec une proportion de respectivement 1:18 et 1:27.

## Le noir vous va si bien

*läm.* Ce sont les voitures noires d'occasion qui s'échangent au plus haut prix, suivies des grises, blanches et argentées. Le même véhicule en orange ou en turquoise, p. ex., se vendra jusqu'à 20 % moins cher. Le blanc est la couleur à la mode par excellence : en 2007, ces automobiles valaient 10 % de moins que leurs homologues aux couleurs les plus prisées, aujourd'hui ce taux s'élève à 2 %.

## Pour le meilleur, mais pas pour le pire

*En Suisse, les conducteurs s'offrent une nouvelle voiture tous les 5 ans. Si cet achat représente l'un des postes budgétaires les plus conséquents, plus de la moitié ne négocie que très rarement, voire jamais, le prix ou des prestations supplémentaires.*

*läm.* Quand la dévotion jusqu'au cimetière devient désuète. Les Suisses ne restent pas très longtemps fidèles à leur auto. Ils la remplacent par un véhicule neuf ou d'occasion après 5 ans en moyenne. C'est ce que révèle une enquête représentative que comparis.ch a menée auprès de plus de 800 propriétaires de voitures en Suisse romande et alémanique.

### Les jeunes changent plus souvent

Plus le conducteur est jeune, moins il est fidèle. En effet, les automobilistes de moins de 30 ans achètent une voiture tous les 3 ans. Leurs homologues de 30-49 ans attendent, quant à eux, 5 ans en moyenne. Cette période s'élève même à 6 ans chez les seniors (50-74 ans).

Les plus jeunes préfèrent les occasions, leurs aînés les voitures neuves : 66 % des moins de 30 ans optent essentiellement pour des occasions.

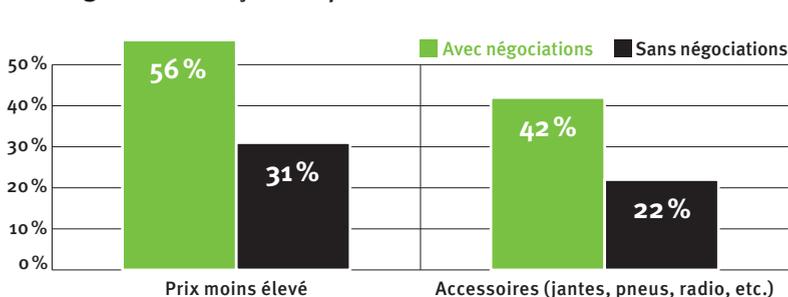
Avec l'âge, les exigences augmentent : seuls 38 % des 50-74 ans achètent avant tout des voitures d'occasion.

### Peu de négociations

Qu'elle soit neuve ou d'occasion, une voiture coûte cher. Malgré tout, la plupart renonce à négocier le prix : plus de la moitié n'a marchandé que modérément, voire pas du tout. Très étonnant, car les négociations portent leurs fruits la plupart du temps, que ce soit sous forme de rabais ou de gratuité des accessoires. Presque 6 personnes interrogées sur 10 ayant discuté le prix lors de l'achat de leur dernier véhicule ont en fin de compte payé moins. Quant aux acheteurs « dociles », ils n'ont été que 3 sur 10 à recevoir un rabais.

C'est précisément à l'achat d'un véhicule qu'il faut comparer et négocier : à la clé, un potentiel d'économies à plusieurs chiffres.

### Les négociateurs reçoivent plus souvent une remise



56 % des détenteurs de véhicule qui négocient reçoivent un meilleur prix, alors qu'ils ne sont que 31 % parmi ceux qui ne marchandent pas.

Source : comparis.ch

## Le prix spécial 2013 revient à Sanitas

*fs.* Voilà une année, comparis.ch décernait son premier Prix d'efficacité aux caisses maladie ayant enregistré les frais d'administration les plus bas (en pourcentage des primes). Cette année, comparis.ch récompense aussi d'un prix spécial les activités particulièrement novatrices et générant une croissance de l'efficacité.

Le comité consultatif de comparis.ch s'est décidé le 3 avril, à l'unanimité, pour le coaching santé de Sanitas : une offre de conseil, sous supervision médicale, améliorant la qualité de vie des personnes atteintes de maladies chroniques (diabète, dyslipidémie, hyperthorax, obésité ou encore maux de dos). Les complications et les traitements successifs (ou leurs coûts) sont ainsi minimisés. comparis.ch prime donc les actions des caisses maladie soutenant leurs assurés activement également en cas de maladie. Cette approche avant-gardiste peut être accélérée via la réforme nécessaire de la compensation des risques.

## Jamais sans mon smartphone

*läm.* 10 % des adeptes consultent leur smartphone pour lire l'actualité et leurs messages avant même de se lever, 20 % juste après, 21 % en se préparant pour la journée et 18 % sur le chemin du travail. De plus, presque 60 % utilisent leur portable au travail à des fins privées. C'est ce qui ressort d'une enquête représentative de comparis.ch.

### Comparipedia

## Contrat forcé ou boycott ?

*Le problème : les assurés d'Assura bénéficient du savoir faire de longue date du réseau de médecins argoviens Argomed alors qu'Assura, à l'inverse des autres caisses maladie, n'apporte aucun soutien financier à Argomed. Les médecins d'Argomed signalent cette irrégularité aux patients concernés – ou les boycottent carrément. Cette pratique va à l'encontre de l'obligation de contracter, fixée par la LAMal, ainsi que de la déontologie médicale.*

*La solution : la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) stipule clairement l'obligation de contracter. En cas d'absence de convention tarifaire entre caisses maladie et médecins, l'article 47 prévoit que c'est au gouvernement cantonal de fixer un tarif. Partant, si les médecins d'Argomed estiment qu'Assura est un cas à part, ils doivent communiquer au canton qu'aucun contrat n'a été conclu entre eux et Assura. Ainsi, c'est le canton qui fixera les tarifs. Si toutefois ils préfèrent qu'Assura signe la convention tarifaire, ils devront l'en convaincre ☺*

### ACHEVÉ D'IMPRIMER

*Éditeur :* comparis.ch, Stampfenbachstrasse 48, CH-8006 Zurich  
© 2013 comparis.ch

*Rédaction :* Lorenz Frischknecht (fri), Gabi Lämmlé (läm), Felix Schneuwly (fs)

*Version française :* Rachel Sene (rs), Cécile Libiez (cl)

*Mise 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