

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

Chiffres, analyses et décryptages:
comparis.ch

NUMÉRO 01 | FEVRIER 2016

Réglementation

Ce que le nouveau gouvernement envisage **PAGE 1**

Limite au surendettement

Pourquoi la baisse du taux maximal est hasardeuse **PAGE 3**

Pénurie de médecins

Pourquoi l'évolution démographique ne suffit pas **PAGE 4**

ÉDITORIAL

Projections d'avenir

Dans le dernier numéro, les experts Comparis ont imaginé l'avenir dans le domaine de la santé, des finances, des télécom et du commerce de détail. C'est ici au tour des conseillers nationaux Ignazio Cassis, Balthasar Glättli, Franz Grüter et Gerhard Pfister de faire un pronostic sur les nécessités législatives.

Dans les colonnes de la dernière Voix des consommateurs, Jürg Schlup, président de la FMH, a renvoyé la balle à Beat Sottas quant à son calcul sur la formation des médecins. Pour moi, tous deux font fausse route en occultant le progrès technologique qui révolutionnera les profils métier, les processus de travail et les structures de la prise en charge (PAGE 4). Le graphique en PAGE 3 montre que l'assurance maladie obligatoire supporte la part la plus importante des dépenses de santé croissantes. Si l'État ne participe pas plus au financement de l'augmentation des dépenses, ce sera la fin progressive de la prime individuelle.

Le professeur Martin Brown doute que la décision du Conseil fédéral de faire passer, le 1er juillet 2016, le taux maximal des crédits à la consommation de 15 % à 10 %, protégera mieux du surendettement (PAGE 3). D'après la loi sur l'approvisionnement en électricité, les particuliers devraient avoir le libre choix de leur fournisseur depuis 2014. La mise en pratique continue toutefois à être reportée. Prétexte invoqué: l'UE. Contrairement aux citoyens, l'État n'a pas de conséquences juridiques à craindre s'il n'observe pas la loi (PAGE 4) ✓ **Felix Schneuwly, Head of Public Affairs**

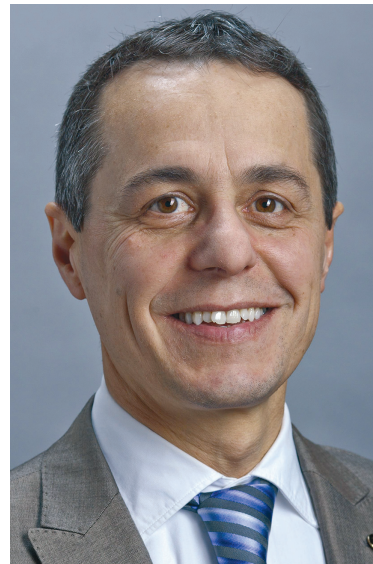
Le besoin de réglementation à la 50^e législature

La législature qui démarre est synonyme de nouveaux dossiers et de défis politiques. comparis.ch a demandé aux conseillers nationaux Ignazio Cassis, Balthasar Glättli, Franz Grüter et Gerhard Pfister de donner leur avis sur les réglementations nécessaires en matière de santé, finances, télécom et e-commerce.

Privilégier la concurrence par la qualité au dirigisme du gel des admissions pour les médecins

La réglementation de la santé publique doit être au service du patient. C'est pourquoi **Ignazio Cassis**, médecin et président de curafutura, estime qu'une bonne réglementation doit être souple et garantir « un certain niveau de qualité ». Une loi excessivement détaillée est, d'après lui, coûteuse et inutile alors que de nouvelles alternatives pour des modèles d'assurance et de franchises manquent cruellement.

Quant aux médecins exerçant en ambulatoire, I. Cassis pense que le « gel des admissions peut être purement et simplement supprimé », n'ayant fait que déplacer la hausse des coûts – depuis les cabinets médicaux vers les services ambulatoires hospitaliers, qui appartiennent bien souvent aux cantons.



Ignazio Cassis

54 ans, spécialiste de la santé publique et ancien interniste, siège au Parlement suisse en qualité de président du groupe libéral-radical. Il enseigne aux universités de Lugano, Berne, Zurich et Lausanne.



Gerhard Pfister

54 ans, conseiller national PDC, il exerce au sein d'instances dirigeantes d'écoles privées, est membre de la commission de politique extérieure et de celle des institutions politiques ainsi que de la présidence du PDC Suisse.

2105 francs...

... coûte, en moyenne par patient, une journée d'hospitalisation aux soins aigus (2014). Un chiffre en augmentation de 71 % par rapport à l'année 2002. En revanche, la durée moyenne d'un séjour a diminué: en baisse constante sur la même période, elle s'élevait à 6 jours environ en 2014. ✓

Une rectification s'impose aussi en termes de mauvaises incitations qui font gonfler le volume et se multiplier excessivement l'offre dans les secteurs urbains – le défi majeur selon I. Cassis. Néanmoins, il est nécessaire d'instaurer une concurrence par la qualité orientée sur le patient et de faire baisser les primes. Car si moins de médecins se pressaient dans les centres, cela profiterait aussi indirectement à l'offre dans les régions périphériques.

Concernant les mauvaises incitations, on pourrait éviter « les traite-

ments justifiés par des motifs financiers plutôt que médicaux » via un financement moderne de la prise en charge par un acteur unique (monisme). Objectif affiché: une offre de soins efficace au lieu de l'actuelle distorsion de la concurrence.

Renforcer la compétitivité de la place financière suisse

Gerhard Pfister, conseiller national PDC espère que « la 50^e législature sera placée sous **» Suite à la page 2**



Franz Grüter

52 ans, entrepreneur, conseiller national UDC, membre de la commission des finances et président du C.A. de green.ch SA il est aussi membre du comité consultatif de comparis.ch SA.



Balthasar Glättli

43 ans, conseiller national des Verts, membre de la commission des institutions politiques et président de l'association des locataires de Suisse allemande MV.

le signe d'un renforcement de la place financière».

Et d'avancer que seules les réglementations appliquées internationalement et ne nuisant pas davantage à la compétitivité de la Suisse devraient être adoptées. Par le passé, trop de règles ont été mises en œuvre avec une complaisance précipitée.

Le «flot réglementaire sans précédent observé ces dernières années», qui a supprimé des emplois et fait perdre du terrain face à la concurrence sur la scène internationale, est dû à l'échec de la place financière américaine. Paradoxalement, les banques américaines s'en sortent mieux qu'avant la crise qu'elles ont engendrée. Le fait est que «elles tirent profit de leur prépondérance en imposant à d'autres pays des règles auxquelles elles échappent. Pour la Suisse, cela signifie avoir la force de résister à la pression des concurrents.»

Du fait de lois à l'emporte-pièce, valables pour les grandes banques comme pour les établissements financiers plus petits, G. Pfister craint que les petits croulent sous le poids des efforts à fournir et soient évincés du marché.

Une autre absurdité du système serait que les banques répercutent les coûts de la réglementation et les risques sur les consommateurs afin de tirer leur épingle du jeu. Avec le renversement du fardeau de la preuve

telle que l'imaginait le Conseil fédéral dans la loi sur les services financiers (LSFin), réduire le conseil au strict minimum pour limiter les risques aurait permis aux banques de mieux s'en sortir à moyen terme. «Cela laisse songeur.»

L'essor du commerce électronique pose la question de la protection des données

«L'e-commerce se développe très bien en Suisse», constate le conseiller national UDC Franz Grüter qui trouve toutefois nécessaire d'agir en matière de protection des données: «Certes, la défense de nos données 'à caractère personnel' est réglementée par la loi sur la protection des données mais pour l'utilisateur, l'exploitation réelle de ces informations reste occultée.» F. Grüter appelle à un changement de paradigme: «Le contrôle des données doit revenir aux utilisateurs. Ils doivent pouvoir décider en toute transparence de l'usage qui est fait de leurs données, où et quand.» Il entend déposer une motion en ce sens.

La réglementation de l'e-commerce doit toujours tenir compte des «particularités du canal»: «Le consommateur a la possibilité de comparer offres et prestataires de manière ciblée et a le temps de demander des renseignements si bon lui semble. Il n'a donc

pas la même pression pour signer comme il l'aurait lors d'un démarchage téléphonique ou à domicile.»

Que le droit de rétractation légal ne soit plus à l'ordre du jour est donc une bonne chose; il aurait été un frein à l'e-commerce et une incitation à ce que «les clients prennent toujours plus de produits 'en stock', empêchant ainsi le commerce d'opérer rapidement et d'offrir des prix intéressants. Et F. Grüter d'ajouter: «Ce sont pourtant ces avantages que nous apprécions en tant que consommateurs. Je me réjouis que ce débat ait été mené au Parlement et que le droit de rétractation ne soit plus d'actualité pour l'e-commerce.»

Garantir le service universel et la concurrence dans les télécom

Pour le conseiller national Balthasar Glättli, la réglementation du secteur des télécom doit répondre à trois exigences essentielles: un service universel moderne de grande qualité, une interopérabilité technique et une concurrence saine, et ce, tant dans sur le plan de l'infrastructure que des services. Rai-

son pour laquelle la question de la neutralité du Net demeure primordiale pour B. Glättli: «L'Internet est à prendre comme une infrastructure. En d'autres termes, clients et prestataires doivent avoir accès au réseau sans discrimination.»

Quant à la stratégie produit, B. Glättli espère «que la fâcheuse tendance à proposer des produits exclusivement en package s'inversera – et donnera une réelle liberté de choix au client». Il faudra penser à établir des standards minimaux de protection des données pour les PME et particuliers. Sur ce point, le conseiller national cite les canaux de communication cryptés et le fait de ne pas exploiter les données d'utilisation (centres d'intérêts, profils géographiques) à des fins commerciales. Ce qui nous conduit à une autre question concernant les risques: «L'IdO (Internet des Objets) sera un défi à relever, en matière de protection des données mais aussi de sécurité. Les appareils étant toujours plus connectés, ils sont aussi toujours plus exposés à la cybercriminalité.»

Les entretiens ont été menés par Regina Gerdes et Felix Schneuwly.

FRANCHISE À OPTION

Que se passerait-il si ...

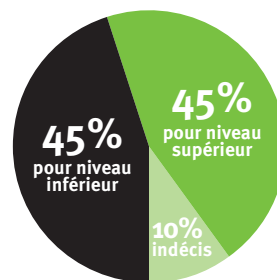
rg. L'OFSP souhaite supprimer les deux niveaux de franchise de 1000 et 2000 francs dans l'assurance maladie obligatoire. La Confédération limite ainsi profondément la liberté de choix des consommateurs. Pour la Voix des consommateurs, nous avons

demandé aux personnes concernées de nous dire pour quelle franchise elles opteraient parmi les 4 restantes. 45% des personnes interrogées ayant l'un des deux niveaux de franchise en question en choisiraient un moins élevé et elles seraient tout aussi nombreuses à en préférer un plus élevé.

Plus de la moitié (53%) des personnes ayant actuellement une franchise de 2000 francs se prononceraient pour le niveau supérieur à 2500 francs. Inversement, près de 4 assurés sur 10 disposant à ce jour d'une franchise de 1000 francs s'orienteraient vers le niveau inférieur le plus proche, à savoir la franchise de 500 francs.

Si, à l'avenir, les assurés paient moins de prestations médicales de leur poche, celles-ci seront à la charge de l'assurance de base, augmentant ainsi le volume des primes. En conséquence, la hausse des primes touchera tous les assurés.

2 franchises en moins



45% des assurés avec une franchise de 1000 ou 2000 francs choisiraient un niveau de franchise plus bas dans l'assurance maladie obligatoire si la leur venait à disparaître.

Source: comparis.ch

Surendettement : la protection qui n'en est pas une

Les avis divergent sur l'abaissement du taux maximal de 15 à 10 %. Avec sa décision, le Conseil fédéral entend prévenir la menace du surendettement. Selon les détracteurs, cela est insuffisant pour parvenir à enrayer le surendettement – bien plus encore : dans certains cas, cela pourrait même en renforcer le risque. Un billet du Prof. Dr. Martin Brown de l'université de Saint-Gall.

Depuis l'introduction de la loi sur les crédits à la consommation en 2003, leur taux maximal est de 15 %. Le Conseil fédéral a décidé d'abaisser ce dernier en raison des frais de refinancement moins élevés des banques. Il est prévu qu'à l'avenir, elles ne puissent pas exiger une rémunération de plus de 10 % au-dessus du taux de référence (taux Libor à 3 mois) pour les crédits bancaires par exemple. L'intention de cette mesure est de mettre un frein aux crédits à la consommation risqués, et donc de prévenir le surendettement, tout en faisant davantage profiter les consommateurs du contexte actuel de taux bas. La concrétisation de ces attentes sera conditionnée par le niveau de risque de l'octroi du crédit et le fait que les banques réalisent ou non des bénéfices disproportionnés, aux dépens des preneurs de crédit.

Des marges élevées pour un risque faible

Face aux opérations traditionnelles (épargne et crédit hypothécaire), l'activité de crédit à la consommation est particulièrement rentable en Suisse. Cembra Money Bank, un acteur leader du marché des crédits privés, leasings et cartes de crédit, affiche pour 2014

un bénéfice équivalent à 2,9 % du total de son bilan. À titre de comparaison, la moyenne des banques cantonales, régionales et Raiffeisen est de 0,4 %. Les bénéfices des instituts de crédit à la consommation résultent de la marge d'intérêts élevée qui couvre largement les charges d'exploitation et les défauts de paiement. Il est intéressant de remarquer que les correctifs de valeur pour défaillance de crédit sont très bas : les risques induits par les crédits privés en Suisse sont étonnamment faibles.

Moins de surendettement ?

Ce faible risque de défaillance signifie que l'abaissement du taux maximal pourra difficilement conduire à une réduction notable du nombre de crédits à risque accordés à des ménages surendettés. Les rares emprunteurs dont le risque de défaillance est élevé seront vraisemblablement évincés du marché. Mais ces ménages ne renonceront pas pour autant au crédit : des études internationales révèlent que les ménages particulièrement menacés par le surendettement se replient souvent sur des offres de crédit alternatives encore plus chères. Pour eux, le risque pourrait même augmenter de ce fait.

Des crédits plus intéressants ?

Les marges élevées sur les crédits à la consommation signifient que l'abaissement du taux maximal pourrait toutefois avoir d'importantes répercussions sur le marché. De nombreux emprunteurs ayant aujourd'hui un taux de 10 à 15 % pourraient alors obtenir des taux nettement inférieurs aussi. En observant les taux des crédits bancaires, on constate des différences significa-

tion n'est que peu, voire pas du tout, adaptée à la prévention du surendettement. D'autres instruments de la loi sur le crédit à la consommation sont plus efficaces : l'obligation du prêteur de vérifier la capacité d'emprunt ou la possibilité pour le preneur de crédit, de bénéficier d'un délai de réflexion pour se rétracter d'un contrat signé.

Le taux maximal visé semble donc bien plutôt destiné à restreindre la

« Des études internationales révèlent que les ménages particulièrement menacés par le surendettement se replient souvent sur des offres de crédit alternatives. »

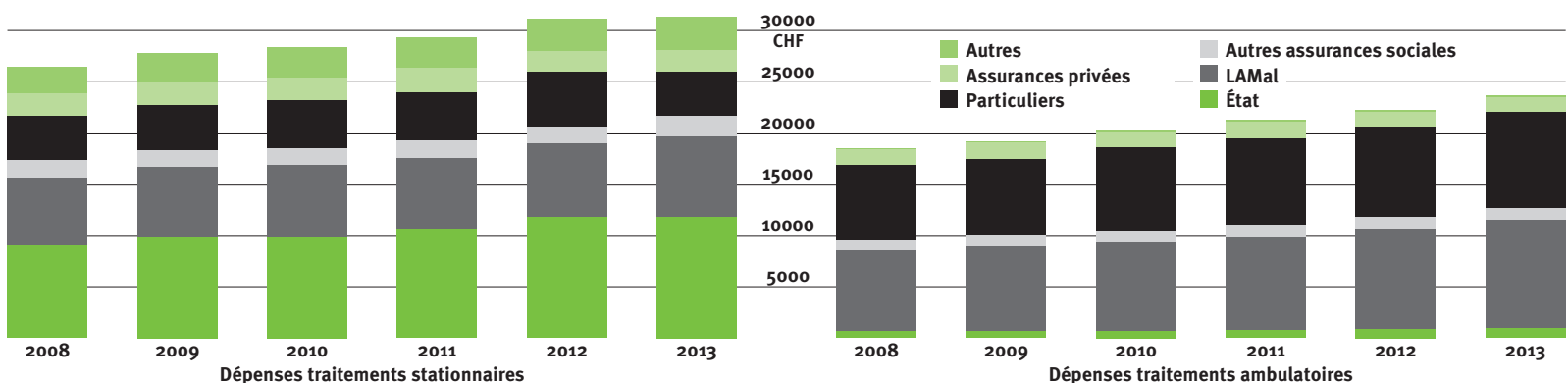
tives entre les établissements. Les clients des établissements chers profiteront sans doute le plus de la baisse du taux maximal.

Prévention du surendettement ou réglementation de la concurrence ?

On pourra conclure en avançant la thèse que la baisse du taux maximal sur les crédits à la consumma-

puissance des établissements de crédit sur le marché face aux consommateurs, ce qui, du point de vue de ces derniers, est à saluer. On ne manquera toutefois pas de se poser la question s'il n'existe pas de mesures plus adéquates pour entretenir la concurrence sur le marché du crédit à la consommation de manière durable.

Majoration pour les particuliers et les assureurs maladie



rg. Entre 2008 et 2013, les dépenses consacrées aux traitements ambulatoires ont augmenté de 28 %, soit 5,2 milliards de francs, alors que pour les traitements stationnaires, elles n'ont gonflé que de 18 %, ou 4,8 milliards. L'État contribuant plus aux prestations stationnaires (11,8 milliards en 2013) qu'aux prestations ambulatoires (0,9 milliard), l'augmentation grève plus lourdement

l'assurance obligatoire (plus 4,1 milliards ambulatoire et stationnaire) que l'État (plus 3,0 milliards). C'est la raison pour laquelle les primes augmentent plus vite que les dépenses globales. Les dépenses répercutées sur les particuliers ont crû de 2,2 milliards entre 2008 et 2013 et le plus a été de 0,3 milliard pour celles répercutées sur les autres assurances sociales.

Libéralisation du marché de l'électricité

L'ouverture totale du marché de l'électricité, aux clients de petite et moyenne taille, constitue la base du tournant énergétique au sens de la Stratégie énergétique 2050. Les grands comptes ont accès au marché libre depuis 2009. Mais la deuxième étape, la liberté de choix pour les consommateurs, devra attendre.

Ils devaient pouvoir choisir librement leur fournisseur dès 2014 – est-il dit dans la loi sur l'approvisionnement en électricité. Or aujourd'hui, il n'est même pas certain que cette deuxième étape se concrétise en 2018. Pourtant, l'ouverture du marché de l'électricité est essentielle au développement des énergies renouvelables.

Dans une interview accordée au journal NZZ en août 2015, la ministre en charge de l'énergie Doris Leuthard a déclaré vouloir, dans la perspective de l'UE, «attendre des progrès nets dans les accords bilatéraux, dans les négociations internationales sur les questions institutionnelles». Elle espère «pouvoir conduire la libéralisation en 2018 ou 2019».

Interrogé sur la question, le DETEC (Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication) a fait savoir par une porte-parole que rien n'avait évolué depuis. Le consommateur responsable se voit donc toujours privé de la liberté de choisir son fournisseur. Quatre ans après l'entrée en vigueur de la liberté de choix légale, l'UE sert de prétexte pour trois nouvelles années de loi bafouée.

De combien de médecins la Suisse aura-t-elle besoin dans 20 ans ?

Dans les deux derniers numéros de la Voix des consommateurs, le spécialiste de la formation, Dr. Beat Sottas, et le président de la Fédération des médecins suisses (FMH), Dr. med. Jürg Schlup ont avancé des chiffres différents pour calculer les futurs besoins en médecins. En omettant un aspect, d'après Felix Schneuwly.

fs. Lorsque des experts anticipent les besoins en ressources, en plus de se baser sur l'évolution démographique et les changements technologiques, ils devraient aussi considérer les nouvelles tâches et compétences des professionnels de la santé. Au jour d'une évolution technologique fulgurante, des prévisions statiques de quantité seraient tout juste bonnes à jeter aux orties. Il ne serait pas moins anachronique que des spécialistes expriment en «attellages» les capacités passées, actuelles et futures nécessaires au fret et au transport des personnes.

L'homme reste « responsable du processus »

Dans les soins et la rééducation, les robots prendront en charge des tâches courantes nécessitant aujourd'hui beaucoup de personnel. Des systèmes d'expertise intelligents et auto-apprenants faciliteront le travail des médecins sur le plan du diagnostic et des indications.

Même si des batailles rangées au sein de la classe politique différeront les transformations, les jours du monopole des médecins dans la loi sur l'assurance maladie sont comptés : il n'est pas impératif qu'un médecin décide de ce qui est indiqué pour un

patient. Selon la maladie, un professionnel sera choisi comme «responsable du processus» pour le patient. Il coordonnera le traitement entre les différents établissements et prendra des décisions, conjointement avec le patient et les professionnels concernés. N'importe quel professionnel de la santé peut être «responsable du processus», p. ex. pharmacien, physiothérapeute ou personnel soignant.

La fin du monopole des médecins

Dans le secteur de la santé, toute bonne formation devra aussi enseigner quand impliquer quel spécialiste. Une façon de promouvoir un mode de travail interdisciplinaire. Et enfin, la perméabilité de notre système éducatif conduira à ce que des professionnels de la santé puissent se charger des tâches d'autres spécialistes grâce à des formations. Le système de santé étant trop marqué par des décisions politiques, les objectifs sont définis d'après les processus et ceux-ci d'après les structures, et non pas l'inverse. Le politique devrait donc se cantonner à formuler les objectifs et les incitations, et laisser aux prestataires et assureurs la liberté de moyens pour atteindre ces mêmes objectifs.

Baromètre des Hypothèques 2015

rg. La tendance à la baisse des taux hypothécaires fixes continue sur sa lancée : à la fin du dernier semestre 2015, les durées sur dix ans s'affichaient à 1,9%, un taux bas. Moyennant une bonne négociation et une solvabilité irréprochable, les hypothèques à moyen terme (4-6 ans) peuvent même glisser sous la barre du 1%. En revanche, la demande pour les échéances à 5 ans a reculé, partant de 29% au troisième trimestre pour atteindre 21% au quatrième trimestre 2015.

Dépenser plus pour les vacances, moins pour l'assurance maladie

rg. Les souhaits 2016 sont en contradiction avec la réalité : cette année, M. et Mme Dupont veulent dépenser plus pour les vacances, les loisirs et la culture ; et moins pour l'assurance maladie (28%), la téléphonie / Internet (22%) et la voiture (21%). Concernant l'assurance maladie, un répondant sur trois âgé de 49 ans ou moins souhaite faire baisser sa facture l'année prochaine. Au-delà de 50 ans, ils ne sont plus qu'un assuré sur cinq ou presque. Selon une enquête représentative de comparis.ch, les jeunes principalement entendent dépenser davantage pour leurs centres d'intérêts et leurs souhaits que pour des postes inévitables de leur budget. Il est intéressant de constater que seul un adulte sur douze ait finalement changé d'assurance maladie en 2016.

Comparipédia

Risque objectif

Pour pouvoir calculer le montant d'une prime d'assurance pour un bien ou un événement, l'évaluation du «risque objectif» d'une personne est un élément décisif pour les assureurs. En font partie les facteurs de risque sur lesquels la personne assurée n'a pas d'influence, du moins pas directement.

Cela concerne d'une part son sexe, son âge et sa profession. D'autre part, des caractéristiques de risque telles que l'état de santé, le lieu d'habitation ou le type de véhicule utilisé sont aussi considérées comme facteurs de

risque objectif et entreront, selon l'assurance, en ligne de compte dans le calcul du montant de la prime. Il s'agit là de risques manifestes et donc statistiquement quantifiables : le risque d'accident de la route est, p. ex., d'autant moins élevé que le conducteur est expérimenté et, corrélé à ce paramètre, que le kilométrage annuel est faible. Après avoir réalisé la somme de tous les risques, les assureurs calculent alors les primes.

À l'opposé du risque objectif, on rencontre le risque subjectif : il s'agit de facteurs personnels tels que le caractère, un comportement de dépendance ou des activités de loisirs dangereuses ☺

IMPRESSUM

Éditeur : comparis.ch SA, Birmensdorferstrasse 108, CH-8003 Zurich
© 2016 comparis.ch

Rédaction : Felix Schneuwly (fs), Regina Gerdes (rg), Martin Brown (mb), Christoph Glaus (cg)

Version française : Aurélie Machut, Christine Eulriet

Mise en page : yw@blackbox.ch

Impression : Linkgroup AG, Zurich

Réactions : redaktion@comparis.ch

Reproduction (partielle) autorisée avec mention de la source (comparis.ch) ; possibilité de téléchargement PDF sur fr.comparis.ch/konsumentenstimme

comparis.ch