freiburg INSTITUT

BSS Volkswirtschaftliche Beratung

Zusammenfassung

Optimierung RAV-Beratung: Teilprojekt Beratungsqualität

Basel, Freiburg | 30.09.2025

Zusammenfassung

Die Beratung durch die Personalberatenden (PB) der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) ist ein zentrales aber komplexes Element der öffentlichen Arbeitsvermittlung. Die Beratung wird von allen Stellensuchenden (STES) in Anspruch genommen. Es besteht daher ein grosses Interesse, die Beratung zu optimieren und Erkenntnisse über die Effektivität von Beratungsgesprächen zu erlangen. Die Teilprojekte «Beratungsqualität» und «Beratungsintensität», Letzteres noch laufend, bilden zusammen das Projekt «Optimierung RAV-Beratung». Das Teilprojekt «Beratungsqualität» wurde 2021 bis 2024 in 39 RAV in 9 Kantonen der deutsch- und französischsprachigen Schweiz durchgeführt. Im Kern des Teilprojekts stand eine Schulung (inkl. Coachings) für die PB. In dieser Schulung wurde die Anwendung der Freiburger Erfolgsfaktoren der Beratung vermittelt. Darüber hinaus fanden Schulungen für die Teamleitenden statt, welche im Anschluss die PB coachten.

Die Evaluation der Umsetzung dieses Teilprojekts erfolgte im Auftrag der Aufsichtskommission für den Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung (AK ALV), vertreten durch das SECO, und wird in diesem Bericht dokumentiert. Das Teilprojekt «Beratungsqualität» (wie auch das Teilprojekt «Beratungsintensität») wurden als Feldexperiment durchgeführt. Dies bedeutet, dass die Zuteilung in die PB-Schulung zufällig erfolgte (unter allen PB, die sich grundsätzlich bereit erklärten, die Schulungen zu besuchen). Das Feldexperiment-Design garantiert bestmögliche Vergleichbarkeit der teilnehmenden Gruppen und damit eine präzise und transparente Messung der Wirkung.

Die Evaluation wurde basierend auf Analysen der Individualdaten der Arbeitslosenversicherung (AVAM/ASAL, Job-Room), Befragungen der PB und der STES (jeweils sowohl Interventionsgruppe IG wie auch Kontrollgruppe KG) sowie von Videoanalysen durchgeführt. Die Videoanalysen basierten auf Aufnahmen von echten Beratungsgesprächen zwischen PB und STES.

Die Schulung, bestehend aus Präsenzmodulen (5 Tage) und Coachings, hatte verschiedene Auswirkungen, die wir in der nachfolgenden Tabelle zusammenfassend darstellen.

Übersicht über die Ergebnisse

Wirkungsdimension	Positive Effekte	Negative Effekte (bzw. nicht-intendierte)
Input: Schulungsprogramm	Sehr gute Selbstevaluation	
Outcome PB 1: Verhaltensänderungen PB	PB gelingen geschulte Beratungselemente (Ressourcen stärken, Ziele vereinbaren, Umsetzungsplan) besser	Fokus PB auf Kontrolle/Vorgaben sinkt; Beratungsfrequenzen und -dauern verändern sich teilweise signifikant (je nach Kanton)
Outcome STES 1: STES-Reaktionen in der Beratung (aus Videos)	STES zeigen weniger negative Gefühle	STES denken weniger proaktiv mit

Wirkungsdimension	Positive Effekte	Negative Effekte (bzw. nicht-intendierte)
Outcome STES 2: Bewertung der Beratung	STES schätzen die Beratung hinsichtlich, wie sie sich bewerben sollen, als besser ein	
Outcome STES 3: Verhaltensänderung	STES deklarieren höhere Selbstwirksamkeit	STES investieren weniger Zeit in Stellensuche nach 6 Monaten
Impact: Wiedereingliederungserfolg	Hohe Heterogenität: schnellere Wiedereingliederung (SH, FR), weniger Abgänge ohne Stelle (SH, FR, Alter ab 50), weniger Wiederanmeldungen (TG, VS, Tertiär)	Hohe Heterogenität: in manchen Kantonen und niedrig qualifizierten Zielgruppen längere, weniger nachhaltige Wiedereingliederung

Quelle: BSS Volkswirtschaftliche Beratung und Freiburg Institut

Die Schulungen wurden von den PB als sehr gut eingeschätzt (5.5 bzw. 5.1 auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6). Nach den Schulungen gelangen den PB ein Teil der geschulten Beratungselemente nach eigener Einschätzung (im Durchschnitt) besser: Ziele vereinbaren, Umsetzungsplan und Ressourcen stärken. Die positive Selbstwahrnehmung der PB bei diesen 3 Elementen wird durch die STES nicht bestätigt. In der entsprechenden Befragung unterscheidet sich die STES-Bewertung der PB hinsichtlich dieser 3 Elemente zwischen IG und KG nicht. Auch bei den PB der KG war eine leichte Veränderung über die Zeit sichtbar. Dies deutet auf gewisse positive Spillover-Effekte hin.

Es zeigte sich bei den PB der IG keine Veränderung in der Weise, wie sie ihre Instrumente – AMM, Sanktionen, Zuweisungen – eingesetzt haben. Dies ist konsistent mit der Intervention, die nicht auf die Anpassung dieser Aktivitäten der PB ausgerichtet war.

Es wurden 3 Wirkungskanäle untersucht:

- Stärkung der Ressourcen: STES der IG (also STES, die von geschulten PB beraten wurden) fühlten sich tatsächlich in ihren Ressourcen gestärkt. Dies äusserte sich darin, dass sie vermehrt schwieriger zu erreichende Stellen (weniger breit bezüglich Beruf und mit etwas höheren Löhnen) suchten. Dieser Effekt hätte die Stellensuchdauer verlängern können. Des Weiteren zeigten sich aus den Videoanalysen erwünschte Wirkungen: Die Aktivierung von Ressourcen durch die PB war positiv korreliert mit einem lösungsorientierten Ansporn bei den STES.
- Optimierung der Suchaktivitäten: In Bezug auf die Suchaktivitäten fühlten sich die STES der IG zwar besser unterstützt. Gleichzeitig investierten sie weniger Zeit in die Stellensuche im Vergleich zur KG.
- Indirekte Wirkungen: Sowohl bei den PB wie auch bei den STES traten indirekte Wirkungen auf. So wurden den PB der IG Kontrolle und Vorgaben in der Beratung weniger wichtig.

Insgesamt resultierte im Durchschnitt weder eine Verkürzung noch eine Verlängerung der Stellensuche. Ebenfalls konnte kein systematischer Zusammenhang mit der Nachhaltigkeit der Abmeldungen vom RAV bzw. mit Wiederanmeldungen identifiziert werden. Die beobachteten Wirkungen unterschieden sich aber zum Teil substanziell in einzelnen Subgruppen. So gab es wenige Teilgruppen von STES, bei denen die Schulung im Durchschnitt in einer klar schnelleren Abmeldung resultierte. Umgekehrt waren einige Subgruppen mit einer verlängerten Dauer bis zur Abmeldung konfrontiert. Auch die Wirkung auf die Nachhaltigkeit der Wiedereingliederung fiel

unterschiedlich aus: Bei einzelnen Gruppen, z.B. bei Personen mit Tertiärbildung, hat die Schulung zu reduzierten Wiederanmeldungen der STES geführt.

Trotz der im Gesamtdurchschnitt ausbleibenden Wirkung der Schulungen auf die Arbeitslosendauer und die Nachhaltigkeit der Abmeldung vom RAV fällt unser Fazit des Gesamtprojekts in vielen Teilen positiv aus: Wir sind aufgrund der ausgewerteten Indikatoren der Meinung, dass die Schulung aus Sicht der PB einen Mehrwert darstellte. Die PB beurteilten die Schulungen positiv und es fand eine (selbst deklarierte) Verhaltensänderung statt. Obwohl die STES diese Verhaltensänderung nicht unmittelbar wahrnahmen, fühlten sie sich bestärkt in ihren Ressourcen und Kompetenzen und waren bemüht, besser passende Stellen zu finden. Zudem hatten die STES den Eindruck, dass in der Beratung durch die PB der IG ein grösserer Beitrag bezüglich Unterstützung bei der Stellensuche geleistet wurde. Schliesslich deuten empirische Analysen auf positive Spillover-Effekte bei den STES der KG hin. Da gesamthaft keine signifikanten Unterschiede zwischen STES der IG und STES der KG ermittelt werden konnten, würden positive Spillover-Effekte bedeuten, dass auch bei den STES der IG eine leicht positive, aber statistisch nicht signifikante Veränderung auf den untersuchten Indikatoren stattgefunden hat.

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurde eine Fülle an interessanten Daten gesammelt. Diese Daten könnten für Vertiefungen und Folgeforschung genutzt werden. Potenzial für eine Vertiefung sehen wir beispielsweise bei der Frage, unter welchen Bedingungen positive Wirkungen eintraten.

Résumé

Le conseil fourni par les conseillères et conseillers en personnel (CP) dans les offices régionaux de placement (ORP) est un élément central et complexe du service public de l'emploi. Tous les demandeurs d'emploi (DE) en bénéficient. L'optimisation du conseil et l'acquisition de connaissances sur l'efficacité des entretiens de conseil présentent donc un grand intérêt. Les deux projets partiels « Qualité du conseil » et « Intensité du conseil » – ce dernier est toujours en cours de réalisation – constituent à eux deux le projet « Optimisation du conseil ORP ». Le projet partiel « Qualité du conseil » a été réalisé dans neuf cantons, en Suisse romande et en Suisse alémanique, de 2021 à 2024. Une formation dispensée aux CP (ainsi qu'un coaching) a constitué l'élément-clé de ce projet partiel. La formation a été axée sur l'application des facteurs de succès fribourgeois du conseil. En outre, des formations ont été organisées pour les responsables d'équipe, lesquels ont à leur tour coaché les CP.

La mise en œuvre de ce projet partiel a été évaluée sur mandat de la Commission de surveillance du fonds de compensation de l'assurance-chômage (CS AC), représentée par le SECO. L'évaluation est exposée dans le présent rapport. Le projet partiel « Qualité du conseil » (de même que le projet partiel « Intensité du conseil ») a été réalisé sous la forme d'une expérience sur le terrain. Cela signifie que les CP (parmi tous ceux qui s'étaient déclarés prêts à suivre la formation) ont été répartis de façon aléatoire dans le groupe ayant bénéficié de la formation. La conception de l'expérience sur le terrain garantit la meilleure comparabilité possible des groupes participants et, partant, une mesure précise et transparente de l'impact.

L'évaluation du projet partiel a été effectuée sur la base d'analyses des données individuelles de l'assurance-chômage (PLASTA/SIPAC, Job-Room), d'enquêtes réalisées auprès des CP et des DE (tant ceux du groupe d'intervention GI que du groupe de contrôle GC) et d'analyses vidéo. Les analyses vidéo ont été réalisées à partir d'enregistrements d'entretiens vidéo de conseil réels entre des CP et des DE.

La formation, composée de modules en présentiel (cinq jours) et de séances de coaching, a eu différents effets, qui sont résumés dans le tableau suivant.

Vue d'ensemble des résultats

Dimension de l'impact	Effets positifs	Effets négatifs (ou non escomptés)
Input : programme de formation	Très bonne auto-évaluation	
Outcome CP 1 : changements de comportement CP	Les CP maîtrisent mieux les éléments du conseil enseignés (renforcer les ressources, définir les objectifs, plan de mise en œuvre)	L'attention des CP portée au contrôle/règles diminue ; la fréquence et la durée du conseil varient parfois de manière considérable (en fonction des cantons)
Outcome DE 1 : réactions des DE lors du conseil (à partir des vidéos)	Les DE manifestent moins de sentiments négatifs	Les DE réfléchissent moins de manière proactive

Dimension de l'impact	Effets positifs	Effets négatifs (ou non escomptés)
Outcome DE 2 : évaluation du conseil	Les DE estiment que les conseils fournis sur la façon dont ils doivent postuler sont meilleurs	
Outcome DE 3 : changement de comportement	Les DE déclarent avoir une efficacité personnelle plus élevée	Les DE investissent moins de temps dans la recherche d'emploi après six mois
Impact : succès de la réinsertion	Forte hétérogénéité : réinsertion plus rapide (SH, FR), moins de sorties sans emploi (SH, FR, plus de 50 ans), moins de réinscriptions (TG, VS, formation de degré tertiaire)	Forte hétérogénéité : dans certains cantons et dans les groupes cibles peu qualifiés, moins de réinsertions durables

Source : BSS Volkswirtschaftliche Beratung et Freiburg Institut

Les formations ont été jugées très bonnes par les CP (5,5 et 5,1 sur l'échelle de notation scolaire suisse allant de 1 à 6). De leur propre avis, après les formations, les CP maîtrisent mieux (en moyenne) une partie des éléments du conseil qui leur ont été inculqués : définir les objectifs, plan de mise en œuvre et renforcer les ressources. La perception positive de soi des CP pour ces trois éléments n'est pas confirmée par les DE. Dans l'enquête correspondante, l'évaluation des CP faite par les DE quant à ces trois éléments ne montre pas de différences selon qu'il s'agit du GI ou du GC. En ce qui concerne les CP du GC, une légère variation dans le temps a également été observée. Cela dénote certains effets de débordement (spillover) positifs.

Chez les CP du GI, aucun changement dans la façon dont ils ont utilisé les instruments à leur disposition – MMT, sanctions, assignations – n'a été constaté. Cela concorde avec l'intervention, qui n'était pas axée sur la modification de ces activités des CP.

Trois canaux d'influence ont été analysés :

- Renforcement des ressources : les DE du GI (c'est-à-dire les DE conseillés par les CP ayant suivi la formation) se sont effectivement sentis confortés dans leurs ressources. Cela s'est traduit par le fait qu'ils ont davantage recherché des emplois plus difficiles à obtenir (spectre moins large de professions et salaires un peu plus élevés). Cet effet aurait pu rallonger la durée de la recherche d'emploi. En outre, les analyses vidéo ont révélé des effets désirables : l'activation des ressources des DE par les CP a été corrélée positivement avec une stimulation axée sur les solutions chez les DE.
- Optimisation des activités de recherche : les DE du GI se sont sentis mieux soutenus dans leurs recherches, mais ont investi moins de temps dans cette activité par rapport aux DE du GC.
- Effets indirects : des effets indirects sont apparus tant chez les CP que chez les DE. Ainsi, les CP du GI ont accordé moins d'importance au contrôle et aux règles lors du conseil.

Au total, la recherche d'emploi n'a été en moyenne ni raccourcie ni rallongée. De même, aucun lien systématique avec la durabilité des désinscriptions de l'ORP ou avec les réinscriptions n'a été identifié. Cependant, les effets observés varient parfois considérablement d'un sous-groupe à l'autre. Ainsi, dans un petit nombre de sous-groupes de DE, la formation a entraîné des désinscriptions nettement plus rapides en moyenne. À l'inverse, dans certains sous-groupes, la durée écoulée jusqu'à la désinscription a été plus longue. Des disparités ont également été constatées

s'agissant de l'effet sur la durabilité de la réinsertion : dans certains groupes, par exemple pour les personnes ayant un diplôme de degré tertiaire, la formation s'est traduite par une réduction des réinscriptions des DE.

Malgré l'absence d'effet des formations sur la durée du chômage et sur la durabilité des désinscriptions des ORP en moyenne générale, nous tirons un bilan positif du projet global à plusieurs égards : sur la base des indicateurs analysés, nous estimons que la formation a généré une valeur ajoutée pour les CP. Les CP ont jugé que les formations étaient positives et ont (de leur propre avis) entraîné un changement de comportement. Bien que les DE n'aient pas directement perçu ce changement de comportement, ils se sont sentis confortés dans leurs ressources et leurs compétences et se sont efforcés de trouver des emplois qui leur correspondaient mieux. En outre, les DE ont eu le sentiment d'avoir été davantage soutenus par les CP du GI dans la recherche d'emploi lors du conseil. Enfin, des analyses empiriques font apparaître des effets de débordement positifs chez les DE du GC. Comme aucune différence significative n'a été constatée au total entre les DE du GI et les DE du GC, des effets de débordement positifs signifieraient qu'un léger changement positif, mais non statistiquement significatif, a également eu lieu chez les DE du GI au niveau des indicateurs analysés.

Dans le cadre de la présente étude, une multitude de données intéressantes ont été recueillies. Ces données pourraient être utilisées pour des analyses plus approfondies et des recherches complémentaires ultérieures. L'étude des conditions d'apparition d'effets positifs pourrait par exemple être une idée d'approfondissement.

Riassunto

La consulenza fornita dai consulenti degli Uffici regionali di collocamento (URC) è un elemento centrale ma complesso del servizio pubblico di collocamento. Poiché tutte le persone in cerca d'impiego (PCI) beneficiano di tale consulenza, l'interesse nell'ottimizzarla e nell'ottenere informazioni sull'efficacia dei relativi colloqui è elevato. I sottoprogetti «Qualità della consulenza» e «Intensità della consulenza», quest'ultimo ancora in corso, formano insieme il progetto «Ottimizzazione della consulenza URC». Il nucleo del sottoprogetto «Qualità della consulenza», condotto dal 2021 al 2024 in 39 URC di nove Cantoni della Svizzera tedesca e francese, è stata una formazione (compreso il coaching) destinata ai consulenti. Durante tale formazione i consulenti hanno imparato ad applicare i fattori che determinano il successo di una consulenza elaborati dal Freiburg Institut. Nell'ambito del sottoprogetto sono state organizzate anche formazioni per i responsabili di team, che a loro volta hanno formato i consulenti.

La valutazione dell'attuazione di questo sottoprogetto è avvenuta su incarico della Commissione di sorveglianza per il fondo di compensazione dell'assicurazione contro la disoccupazione (CS AD), rappresentata dalla SECO, ed è documentata nel presente rapporto. Il sottoprogetto «Qualità della consulenza» (così come il sottoprogetto «Intensità della consulenza») è stato realizzato sotto forma di studio sul campo, vale a dire che l'assegnazione alla formazione è avvenuta in modo casuale (tra tutti i consulenti che, in linea di massima, si sono dichiarati disposti a frequentare la formazione). Il progetto di studio sul campo garantisce la migliore comparabilità possibile dei gruppi partecipanti, consentendo così una misurazione precisa e trasparente dell'efficacia.

La valutazione si è basata su analisi dei dati individuali dell'assicurazione contro la disoccupazione (COLSTA/SIPAD, Job Room), su sondaggi presso i consulenti e le PCI (sia del gruppo di intervento GI che del gruppo di controllo GC) e su analisi video. Le analisi video si sono basate sulle riprese di colloqui di consulenza realmente avvenuti tra consulenti e PCI.

La formazione, composta da moduli in presenza (5 giorni) e sessioni di coaching, ha avuto diversi effetti, sintetizzati nella tabella seguente.

Panoramica dei risultati

Portata dell'efficacia	**Effetti positivi**	**Effetti negativi (o non intenzionali)**
Input: programma di formazione	Ottima autovalutazione	
Risultato consulenti 1: modifiche del comportamento nei consulenti	I consulenti implementano meglio gli elementi di consulenza appresi (rafforzare le risorse, concordare gli obiettivi, piano di attuazione).	I consulenti prestano meno attenzione ai controlli/alle direttive; la frequenza e la durata delle consulenze varia talvolta in modo significativo (a seconda del Cantone).
Risultato PCI 1: reazioni delle PCI durante la consulenza (fonti video)	Le PCI esprimono meno sentimenti negativi.	Le PCI pensano in modo meno proattivo.

Portata dell'efficacia	Effetti positivi	Effetti negativi (o non intenzionali)
Risultato PCI 2: valutazione della consulenza	Per le PCI la consulenza fornita sulle modalità di candidatura è migliore.	
Risultato PCI 3: modifiche del comportamento	Le PCI dichiarano una maggiore autoefficacia.	Le PCI investono meno tempo nella ricerca di un impiego dopo 6 mesi
Impatto: reinserimento riuscito	Risultati molto eterogenei: reinserimento più rapido (SH, FR), meno uscite senza lavoro (SH, FR, età 50+), meno reiscrizioni (TG, VS, terziario)	Risultati molto eterogenei: reinserimento in tempi più lunghi e meno duraturo in alcuni Cantoni e gruppi target poco qualificati

Fonte: BSS Volkswirtschaftliche Beratung e Freiburg Institut

I consulenti hanno valutato le formazioni come molto buone (5.5 e 5.1 su una scala di valutazione scolastica da 1 a 6). Al termine delle formazioni, secondo la propria valutazione, i consulenti hanno ritenuto di implementare meglio (in media) alcuni degli elementi di consulenza appresi, come concordare gli obiettivi, rafforzare le risorse e il piano di attuazione. L'autopercezione positiva dei consulenti rispetto a questi tre elementi non è confermata dalle PCI. Nel sondaggio corrispondente, le valutazioni dei consulenti da parte delle PCI in relazione a detti elementi non differiscono tra il GI e il GC. Nel tempo si è riscontrato un leggero cambiamento anche nei consulenti del GC, il che indica alcuni effetti di ricaduta positivi.

I consulenti del GI non hanno mostrato alcun cambiamento nel modo in cui hanno utilizzato i loro strumenti – PML, sanzioni, assegnazioni – e questo è coerente con l'intervento, che non mirava ad adeguare queste attività.

In termini di efficacia, sono stati analizzati i tre canali riportati di seguito.

- Rafforzamento delle risorse: le PCI del GI (quindi le PCI che hanno ricevuto consulenza dai consulenti che hanno seguito la formazione) hanno riscontrato un rafforzamento effettivo delle loro risorse, che di fatto si è tradotto in una maggiore ricerca di impieghi più difficili da ottenere (ricerca più mirata a livello di professione e con salari leggermente più alti). Questo aspetto potrebbe aver prolungato la durata della ricerca di un impiego. Le analisi video hanno anche rivelato effetti auspicabili: l'attivazione delle risorse da parte dei consulenti era positivamente correlata con un incentivo orientato alla soluzione nelle PCI.
- Ottimizzazione delle attività di ricerca: riguardo alle attività di ricerca, per le PCI del GI il supporto ricevuto è stato migliore. Al contempo, hanno investito meno tempo nella ricerca di un impiego rispetto al GC.
- Effetti indiretti: tali effetti sono stati riscontrati sia nei consulenti sia nelle PCI. Ad esempio, per i consulenti del GI controlli e direttive hanno assunto un'importanza minore durante le consulenze.

Nel complesso, in media i tempi di ricerca di un impiego non sono aumentati né diminuiti. Non è stato possibile individuare nemmeno una correlazione sistematica con la continuità delle disiscrizioni dall'URC né con le reiscrizioni. Tuttavia, gli effetti osservati differiscono in modo sostanziale in alcuni sottogruppi. Ad esempio, per alcuni sottogruppi di PCI la formazione ha determinato in media una disiscrizione nettamente più rapida, per altri invece tempi più lunghi. Anche gli effetti

sulla continuità della reiscrizione sono stati diversi: per singoli gruppi, ad esempio le PCI con istruzione terziaria, la formazione ha portato a una riduzione delle reiscrizioni.

Nonostante le formazioni non abbiano prodotto un effetto medio complessivo sulla durata della disoccupazione né sulla stabilità delle disiscrizioni dall'URC, le nostre conclusioni sul progetto nel suo insieme sono positive sotto molti aspetti: in base agli indicatori analizzati, riteniamo che la formazione abbia rappresentato un valore aggiunto per i consulenti. I consulenti, oltre a valutare positivamente le formazioni, hanno dichiarato di avere osservato una modifica del loro comportamento. Sebbene le PCI non abbiano percepito immediatamente tale modifica, hanno notato un rafforzamento delle proprie risorse e competenze e si sono adoperate per trovare impieghi più adatti. Inoltre, le PCI hanno avuto l'impressione che, nell'ambito della consulenza, i consulenti del GI abbiano fornito maggiore supporto nella ricerca di un impiego. Infine, le analisi empiriche indicano effetti di ricaduta positivi sulle PCI del GC. Poiché nel complesso non sono state riscontrate differenze significative tra le PCI del GI e le PCI del GC, tali effetti di ricaduta positivi significherebbero che gli indicatori analizzati sono migliorati leggermente anche per le PCI del GI, ma che tale cambiamento non è statisticamente significativo.

Nell'ambito del presente studio sono stati raccolti molti dati interessanti, che potrebbero essere utilizzati per ricerche approfondite e di follow-up. Si osserva ad esempio un potenziale di approfondimento riguardo alle condizioni in cui si sono verificati gli effetti positivi.

BSS Volkswirtschaftliche Beratung AG | Aeschengraben 9 | 4051 Basel
T +41 61 262 05 55 | contact@bss-basel.ch | www.bss-basel.ch