



SECO-TC, 03.05.2021

---

# Règlement relatif à l'utilisation des données

Règlement relatif aux enregistrements vidéo et audio des entretiens de conseil ORP dans le cadre du projet « Optimisation du conseil ORP »

---

<b>1</b>	<b>Préambule .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Finalité du traitement.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Responsabilité et légalité du traitement.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Vue d'ensemble des flux de données.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Autorisation d'accès.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Données personnelles traitées .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Opérations de traitement .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Interlocuteurs.....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Collecte des données personnelles .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Transmission à des tiers .....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>Communication à l'étranger.....</b>	<b>12</b>
<b>12</b>	<b>Sécurité des données.....</b>	<b>12</b>
<b>13</b>	<b>Utilisation d'Analytics .....</b>	<b>12</b>
<b>14</b>	<b>Suppression et conservation.....</b>	<b>12</b>
<b>15</b>	<b>Droits des personnes concernées.....</b>	<b>13</b>

# 1 Préambule

Le présent règlement relatif à l'utilisation des données règle l'utilisation des enregistrements vidéo et audio des entretiens de conseil dans les offices régionaux de placement (ORP) dans le cadre du projet « Optimisation du conseil ORP ». Il concerne les cantons de Fribourg, Bâle-Ville, Schaffhouse, Saint-Gall, Grisons, Thurgovie, Vaud, Valais et Genève.

Ce règlement protège les droits de la personnalité des demandeurs d'emploi comme des conseillers en personnel ORP concernés et ancre le principe de transparence et de proportionnalité. Il peut être consulté par les personnes concernées sous :

<https://www.arbeit.swiss/secoalv/fr/home/menue/institutionen-medien/projekte-massnahmen/rav-beratung.html>

Le projet « Optimisation du conseil ORP » a pour objectif d'étudier les activités-clés des ORP, et en particulier la qualité du conseil. Une nouvelle formation destinée aux conseillers en personnel fonctionnant sur la base d'enregistrements de leurs propres entretiens de conseil est en cours d'essai. L'évaluation scientifique vise à formuler des recommandations sur la manière d'optimiser le conseil ORP et sur le potentiel de la formation faisant l'objet de l'étude.

Les enregistrements vidéo et audio ont pour unique objectif d'identifier et de renforcer les pratiques particulièrement efficaces et positives. Ils ne sont pas utilisés pour contrôler ou surveiller les conseillers ou les demandeurs d'emploi concernés. Ils n'ont pas non plus pour but de réaliser une comparaison entre conseillers ou entre ORP.

Les enregistrements vidéo permettent donc de concevoir et d'évaluer une nouvelle formation pratique pour les conseillers en personnel. L'accent est mis sur des séquences de conseil particulièrement exemplaires, sur la base desquelles les conseillers en personnel, guidés par des coachs expérimentés, peuvent développer leur propre style de conseil. Ce qui distingue ces séquences et la manière dont elles se produisent dépend non seulement du contenu, mais aussi des subtilités de l'interaction. Celles-ci se manifestent souvent par la posture du corps, l'expression du visage ou encore le ton de la voix. C'est pourquoi les enregistrements vidéo constituent l'outil de travail le mieux adapté pour atteindre les objectifs de ce projet.

La méthode initiale, basée uniquement sur des vidéos d'entretiens personnels filmés au sein de l'ORP, a cependant dû être adaptée en raison de la pandémie de COVID-19, lorsque les entretiens de conseil en ligne ou par téléphone ont été autorisés et se sont généralisés. Par conséquent, le présent règlement prévoit également l'enregistrement vidéo d'entretiens en ligne comme deuxième meilleure solution, et l'enregistrement audio d'entretiens téléphoniques comme troisième meilleure solution. Ces deux alternatives ne sont pas idéales, mais doivent être privilégiées afin d'éviter que le projet ne soit reporté pour une durée indéterminée. De plus, ces solutions tiennent compte des nouvelles formes de conseil introduites pendant la pandémie, qui pourraient devenir monnaie courante.

## 2 Finalité du traitement

Le présent règlement relatif à l'utilisation des données règle l'utilisation des supports vidéo et audio pendant la formation dans le cadre du projet « Optimisation du conseil ORP » mené par l'organe de compensation de l'assurance-chômage (SECO-TC).

Le traitement des données dans le cadre du projet de recherche sert exclusivement à l'analyse scientifique en vue de l'optimisation et du développement du conseil au sein des ORP. Le projet vise à développer le service public de l'emploi sur la base de données scientifiques, ce qui nécessite des résultats significatifs et solides. De tels résultats peuvent avant tout être obtenus dans le cadre de projets à grande échelle concernant plusieurs cantons, c'est pourquoi le projet est placé sous la direction du SECO-TC.

L'objectif du projet de recherche est double. Le SECO-TC espère d'une part que celui-ci fournira des informations sur les pratiques qui favorisent un conseil constructif et sur la direction à prendre pour le développement du conseil ORP. D'autre part, le SECO-TC espère que le projet donnera un aperçu du potentiel de la formation des conseillers. La nouveauté de cette formation réside dans sa praticité, grâce aux enregistrements, mais aussi sur le fait qu'elle n'est pas basée sur des souvenirs sélectifs et sujets à l'erreur. Le coaching basé sur des enregistrements vidéo ou audio repose sur la méthode Marte Meo<sup>1</sup>, axée sur les ressources, la proximité avec la pratique et des micro-événements ayant un impact lors de la discussion. Une évaluation des formations et coachings basés sur des vidéos promet des informations importantes quant à la formation et au perfectionnement ultérieurs des conseillers en personnel. Les formations à proprement parler sont évaluées, tout comme la possibilité d'un soutien par les supérieurs. L'acceptation et le soutien des supérieurs conduisent à un meilleur transfert de la formation dans la pratique quotidienne du conseil. C'est pourquoi les responsables d'équipe sont également formés, au cours du projet, à donner un feedback sur la base des enregistrements vidéo ou audio des entretiens de conseil.

Les résultats du projet sont divisés en trois catégories. Tout d'abord, les résultats sommatifs sur la mise en œuvre et l'impact de la formation basée sur les enregistrements vidéo et audio. Cette partie de l'évaluation porte sur la formation à proprement parler, son effet sur la pratique des conseillers en personnel, sur le coaching par les responsables d'équipe ainsi que sur les pratiques de recherche d'emploi et leur succès. Elle établit donc un bilan scientifique sur la formation basée sur les enregistrements vidéo et audio. Ensuite, des résultats formatifs, utiles pour le développement du conseil au sein des ORP. Cette deuxième partie de l'évaluation porte sur les « bonnes pratiques » et les principaux facteurs de réussite en ce qui concerne le conseil ORP. Enfin, un manuel en ligne est élaboré à partir des résultats pour conseiller les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans. Pour ce faire, des séquences de conseil instructives sont sélectionnées parmi les enregistrements vidéo, puis rejouées anonymement par des acteurs pour pouvoir être utilisées à des fins de formation.

### **3 Responsabilité et légalité du traitement**

Le projet « Optimisation du conseil ORP » a été approuvé par la commission de surveillance de l'assurance-chômage (CS AC). Il est dirigé et administré par le SECO-TC. Conformément à l'art. 73, al. 3, de la loi fédérale sur l'assurance-chômage (LACI), la CS AC peut délivrer des mandats de recherche.

Le projet de recherche examine la manière dont il convient de procéder et la direction à suivre pour améliorer encore davantage le conseil ORP. L'art. 85b, al. 4, LACI, confie au Conseil fédéral la responsabilité de fixer les exigences professionnelles auxquelles doivent répondre les conseillers en personnel. Cette compétence a été à son tour transférée par le Conseil fédéral aux cantons en vertu de l'art. 119b, al. 2, OACI, qui sont de ce fait responsables de la formation initiale et continue. Cette responsabilité est toutefois complétée par l'art. 119b, al. 3, OACI, selon lequel le SECO-TC peut organiser des cours de formation et les déclarer obligatoires. De ce fait, la responsabilité de fixer les exigences professionnelles auxquelles les conseillers en personnel doivent répondre incombe tant à la Confédération qu'aux cantons.

Dans le cadre du présent projet, un nouveau type de formation basé sur un coaching à l'aide d'enregistrements vidéo est testé et évalué. Tant que les résultats concernant l'impact de cette formation ne sont pas connus, il n'est pas possible de déterminer si cette dernière prendra

---

<sup>1</sup> La méthode Marte Meo est une forme de conseil vidéo développée à la fin des années 1970 par Maria Aarts, dont l'utilisation a fortement augmenté au cours des dernières années et qui, en raison de son succès dans la pratique, s'est répandue dans presque tous les métiers de communication (cf. p. ex. Axberg, Hansson, Broberg & Wirtberg, 2006; Lykkeslet, Gjengedal, Skrondal & Storjord, 2016).

l'aspect d'un cours obligatoire (compétence fédérale) ou d'une formation continue (compétence cantonale). À cet égard, la responsabilité de la Confédération et donc l'affectation du projet au niveau fédéral est justifiée.

Outre la question de la responsabilité, celle de la légalité du traitement envisagé des données se pose également. Conformément à l'art. 17, al. 1, de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), un organe fédéral n'est en droit de traiter des données personnelles que s'il existe une base légale. En particulier, la base légale doit être formelle lorsqu'il s'agit de données sensibles ou de profils de personnalité (art. 17, al. 2, LPD). En ce qui concerne le domaine de l'assurance-chômage, l'art. 96b LACI prévoit que les organes chargés du contrôle de la LACI sont habilités à traiter des données personnelles, y compris des données particulièrement sensibles et des profils de personnalité. Ceci implique toutefois l'accomplissement des tâches que leur assigne la loi. Conformément à l'art. 76, al. 1, let. b, LACI, le SECO-TC est l'un des organes chargés de l'application de la LACI.

En qualité d'organe relatif à l'assurance-chômage, le SECO-TC est donc habilité à traiter des données particulièrement sensibles dans le cadre de ses missions légales. Dans le cas présent, il le fait en évaluant l'adéquation d'un nouveau type de formation pouvant devenir obligatoire pour les conseillers en personnel, dans le cadre d'un projet de recherche.

## 4 Vue d'ensemble des flux de données

L'illustration 1 ci-dessous représente de manière simplifiée le flux de données de l'enregistrement vidéo jusqu'à sa suppression :

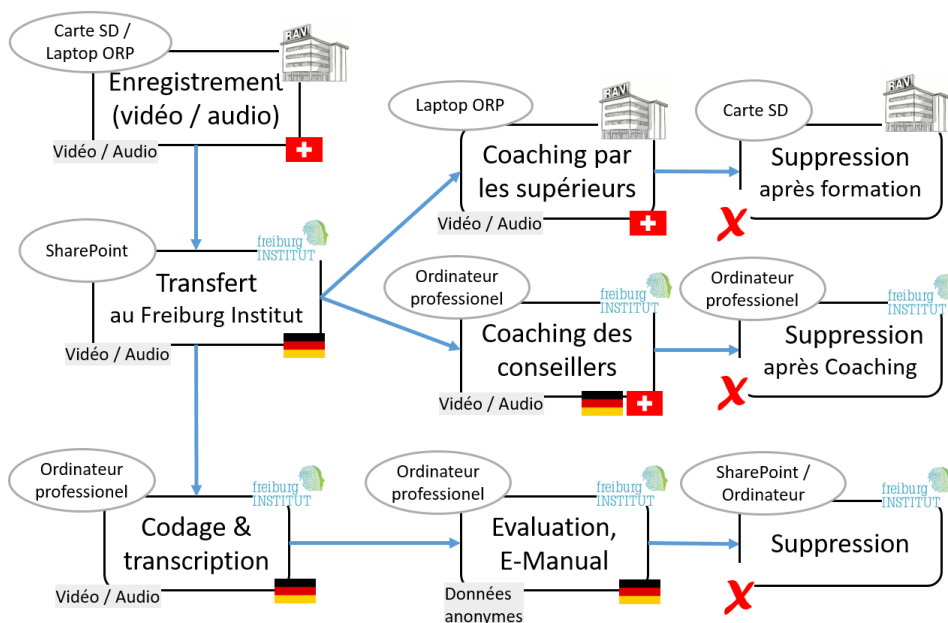


Illustration 1 : Vue d'ensemble simplifiée du flux de données des enregistrements vidéo des entretiens de conseil ORP.

### Aperçu des types d'enregistrement vidéo ou audio

Quatre types d'enregistrements peuvent être réalisés dans le cadre du projet :

- Enregistrement vidéo d'un entretien de conseil personnel mené au sein de l'ORP.
- Enregistrement vidéo d'un entretien de conseil mené en ligne par visioconférence.
- Enregistrement vidéo d'un entretien de conseil mené par téléphone
- Enregistrement audio d'un entretien de conseil mené par téléphone.

Les dispositions qui s'appliquent sont toujours les mêmes, la seule différence étant la possibilité de donner son consentement par écrit.

## **Exigences techniques concernant les enregistrements vidéo et audio d'entretiens menés en ligne**

Outre l'ensemble des dispositions, les conditions supplémentaires ci-après s'appliquent aux enregistrements vidéo ou audio réalisés à partir d'entretiens menés en ligne.

Si la vidéo est enregistrée une première fois sur le serveur pour des raisons techniques, elle doit être supprimée du serveur après le téléchargement. Après le téléchargement, la copie locale ne peut être stockée que sur la carte mémoire personnelle sécurisée (carte SD ou clé USB) ou sur l'appareil du canton.

Les données personnelles transmises étant particulièrement sensibles, l'outil de visioconférence utilisé doit garantir un niveau de protection élevé. Cette responsabilité incombe à l'organe d'exécution, à savoir le canton compétent.

Les principales exigences à respecter pour que le niveau de sécurité des outils de visioconférence soit garanti sont les suivantes :

- (1) Pour les entretiens de conseil, la visioconférence doit être protégée par un mot de passe ou un identifiant de conférence.
- (2) Cryptage de bout en bout de tous les contenus et métadonnées transmis.
- (3) Le stockage des données est crypté, exclusivement en Suisse ou à l'étranger si une protection appropriée des données est assurée (comme décrit à l'art. 16 du projet de la LPD du 25 septembre 2020).
- (4) Le conseiller en personnel prépare l'enregistrement de manière clairement visible. Sur place, il procède en installant la caméra bien en évidence. En cas d'entretiens menés en ligne, il utilise une fonction d'enregistrement visible.
- (5) Pas d'exploitation des contenus par le fournisseur de l'outil de visioconférence.
- (6) Pas d'exploitation des métadonnées par le fournisseur de l'outil de visioconférence, sauf pour assurer la qualité du service après accord préalable.
- (7) Pas de partage des contenus ou métadonnées avec des tiers.

Les sept exigences susmentionnées, au minimum, doivent être mentionnées dans une déclaration de protection des données dûment signée par le fournisseur de l'outil de visioconférence.

## **Consentement**

Le processus commence avec la décision du conseiller de filmer un entretien de conseil spécifique. Les étapes suivantes doivent impérativement être respectées avant que l'entretien ne soit filmé :

- (1) Le conseiller en personnel explique l'intégralité du déroulement de l'enregistrement vidéo ainsi que sa finalité au demandeur d'emploi. Soit le demandeur d'emploi dispose d'au moins 10 minutes avant l'entretien filmé pour lire la fiche d'information. Soit il se voit remettre la fiche d'informations et le règlement relatif à l'utilisation des données au moins 24 heures avant l'entretien de conseil qui sera filmé
- (2) Le conseiller en personnel prépare l'enregistrement de manière explicite. Sur place, en plaçant la caméra bien en évidence. Dans le cas d'entretiens en ligne ou téléphoniques, en utilisant une fonction d'enregistrement visible.
- (3) Le conseiller en personnel commence par expliquer brièvement le déroulement de l'entretien, y compris les sujets qui doivent être abordés.
- (4) Il doit être clair que le demandeur d'emploi a le droit de s'opposer aux enregistrements vidéo sans faire l'objet de sanction.
- (5) Le demandeur d'emploi donne son consentement sans équivoque et déclare qu'il a été informé de la finalité ainsi que du déroulement de l'enregistrement. Soit il signe sur

place le formulaire de consentement prévu à cet effet, soit il confirme par oral au début de l'enregistrement, à des fins de documentation, qu'il a été suffisamment informé et qu'il consent à l'enregistrement.

Le consentement du conseiller en personnel est également requis. Comme le demandeur d'emploi, celui-ci a la possibilité de signer le formulaire prévu à cet effet, de réitérer par oral son consentement au début de l'enregistrement, ou encore de donner son consentement par écrit pour plusieurs vidéos à la fois avant le transfert. Les formulaires de consentement signés doivent être archivés dans le procès-verbal du système sécurisé de gestion des cas du service public de l'emploi (DMS PLASTA).

## **Pendant l'entretien**

Le demandeur d'emploi a le droit, pendant ou après l'entretien, de demander à ce que l'enregistrement soit interrompu et/ou immédiatement supprimé. Le conseiller en personnel peut aussi supprimer la vidéo après l'entretien si le résultat ne correspond pas à ses attentes – le consentement du demandeur d'emploi ou du responsable d'équipe n'est pas nécessaire. Cette suppression n'est pas documentée et c'est alors comme si l'enregistrement n'avait jamais eu lieu.

## **Transfert**

Si le conseiller en personnel souhaite utiliser l'enregistrement à des fins de formation, de coaching et d'évaluation, le document vidéo ou audio reste sur sa propre carte mémoire numérique sécurisée (carte SD ou clé USB) ou sur l'ordinateur du canton.

Le transfert est effectué par un responsable au sein de l'ORP secondé par au moins un remplaçant, qui transfère l'enregistrement depuis la carte mémoire du conseiller en personnel au SharePoint du Freiburg Institut spécialement conçu à cet effet (<https://freiburginstitut.sharepoint.com>). Les enregistrements sont sauvegardés sous un pseudonyme composé de l'identifiant du demandeur d'emploi et du numéro T7 du conseiller en personnel. La personne responsable ne doit toutefois pas être un supérieur direct du conseiller en personnel concerné, à moins que ce dernier n'y ait consenti explicitement.

Le SharePoint du Freiburg Institut répond aux exigences de la Confédération en ce qui concerne l'authentification à deux facteurs.

Tous les conseillers en personnel qui participent au projet reçoivent une carte mémoire personnalisée et étiquetée. À titre exceptionnel et si les personnes concernées y consentent expressément, une carte mémoire peut aussi être utilisée en alternance par plusieurs conseillers en personnel. Le canton tient toutefois dans tous les cas une liste relative à l'attribution des numéros de cartes mémoire et veille à ce que celles-ci puissent toutes être récupérées et détruites après le projet. Les cartes mémoire doivent être conservées au sein de l'ORP et doivent être inaccessibles à des tiers.

Il existe un dossier SharePoint spécifique à chaque ORP, auquel seuls la personne responsable du transfert au sein de cet ORP et son (ses) remplaçant(s) ont accès. Cette personne et son (ses) remplaçant(s) s'engagent à ne pas transmettre, modifier, commenter ou stocker l'enregistrement de quelque manière que ce soit.

Si le transfert ne peut pas être effectué conformément aux consignes ci-dessous (par ex. en raison du télétravail), le conseiller en personnel a la possibilité de téléverser ses enregistrements directement depuis son ordinateur de travail dans un dossier personnel protégé sur SharePoint. Dans ce cas, ce ne sont pas les ORP, mais tous les conseillers en personnel concernés qui se voient attribuer un dossier SharePoint. Les coachs externes compétents ainsi que les responsables d'équipe, après approbation explicite, peuvent y accéder à des fins de coaching.

## Coaching

Pour la préparation et la réalisation du coaching basé sur les enregistrements vidéo ou audio, le Freiburg Institut copie ces derniers dans un autre dossier SharePoint auquel le coach en conseil correspondant a accès. Celui-ci protège les enregistrements par un mot de passe lorsqu'il les télécharge sur son outil de travail et les supprime irrévocablement après le coaching. Hormis cette utilisation temporaire lors du coaching, les enregistrements sont exclusivement sauvegardés sur le SharePoint, les cartes mémoire personnalisées des conseillers en personnel et éventuellement l'appareil du canton.

Un coaching basé sur des vidéos mené par les responsables d'équipe est également prévu dans certains cantons/ORP, au début de la formation et sous la conduite de coachs expérimentés du Freiburg Institut. Pour se préparer, les responsables d'équipe doivent avoir accès aux enregistrements déjà avant le coaching. Dans la mesure du possible, le conseiller en personnel lui-même leur remet sa carte mémoire, qui lui est restituée à l'issue du coaching. Si cette procédure n'est pas possible (par ex. en raison du télétravail), le conseiller en personnel peut exceptionnellement accorder au responsable d'équipe l'accès à ses enregistrements sur SharePoint, et doit signaler cette mesure par écrit au Freiburg Institut.

À la fin de la formation, les enregistrements sont effacés de la carte mémoire de manière définitive. Les enregistrements qui sont encore stockés dans le SharePoint seront ensuite irrévocablement supprimés. Jusqu'à cette date, les conseillers en personnel concernés peuvent vérifier à tout moment l'exactitude des données du SharePoint en faisant appel à la personne responsable au sein de l'ORP (art. 5 LPD).

## Évaluation scientifique

Une transcription est réalisée à partir d'une partie des enregistrements à des fins d'évaluation et d'analyse scientifiques. Ces enregistrements sont également codés par un évaluateur spécialement formé : l'entretien est donc évalué sur la base de différentes échelles (dimensions), ce qui permet d'obtenir des données structurées. Pour la transcription et les valeurs d'échelle, les évaluateurs chargent temporairement l'enregistrement au Freiburg Institut sur un appareil équipé d'un disque dur sécurisé. Les transcriptions et les notations ne contiennent plus d'informations personnelles, mais uniquement les numéros d'identification pour le regroupement ultérieur des données. Les transcriptions et les valeurs d'échelle sont anonymisées de manière définitive au plus tard à la fin du projet.

## Élaboration de matériel de formation (conseil aux demandeurs d'emploi 50+)

Dans le cadre du programme d'impulsion de la Confédération<sup>2</sup>, des supports sont élaborés pour la formation et le perfectionnement des conseillers en personnel pour leur permettre de mieux conseiller des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans. À cette fin, des enregistrements vidéo d'entretien de conseils impliquant des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans sont analysés (cf. point « Évaluation scientifique »). Sur la base des résultats, un manuel en ligne pour le conseil est élaboré, ceci de manière totalement anonyme. Ce manuel comprend notamment des séquences de bonnes pratiques empruntées à d'autres entretiens de conseil et reconstituées par des acteurs, dont les contenus sont totalement anonymisés. Le manuel en ligne et les séquences de formations sont mis à la disposition des cantons à titre permanent, à des fins de formation et de perfectionnement.

---

<sup>2</sup> [https://www.arbeit.swiss/secoalv/fr/home/menue/institutionen-medien/projekte-massnahmen/bundes-massnahmen\\_2020\\_2022.html](https://www.arbeit.swiss/secoalv/fr/home/menue/institutionen-medien/projekte-massnahmen/bundes-massnahmen_2020_2022.html)

## 5 Autorisation d'accès

Les autorisations d'accès aux enregistrements vidéo créés sont indiquées ci-après pour chaque usage prévu. L'autorisation d'accès implique ici soit un accès direct à la vidéo (**d**), soit un accès indirect via une demande adressée à la personne responsable au sein de l'ORP (**i**).

	CP	RE	SUP	CF	FI	DE
Formation CP	<b>d</b>	<b>i</b>		<b>d</b>		
Formation/coaching RE	<b>d</b>	<b>i</b>		<b>d</b>		
Recherche et évaluation					<b>d</b>	
Consultation	<b>d</b>					<b>i</b>

CP	Conseiller en personnel filmé
RE	Responsable d'équipe impliqué dans le coaching
SUP	Supérieurs hiérarchiques au-delà des responsables d'équipe
CF	Coach pour la formation des conseillers en personnel
FI	Institut de recherche externe (Freiburg Institut)
DE	Demandeur d'emploi filmé

Les conseillers en personnel ont, sur leur carte mémoire, un accès direct à leurs propres enregistrements vidéo et audio (et seulement à ceux-ci). Après le transfert des vidéos sur SharePoint, les coachs en conseil disposent eux aussi d'un accès direct aux documents vidéo et audio des conseillers en personnel, de manière à pouvoir effectuer les coachings sur la base des enregistrements. Ils sont autorisés à sauvegarder ces documents dans un domaine protégé sur leur ordinateur (en Suisse ou en Allemagne) mais sont tenus de les supprimer à l'issue du coaching.

Une partie des responsables d'équipe sont formés spécialement pour pouvoir mener des coachings sur la base d'enregistrements vidéo ou audio avec leurs conseillers en personnel. Le conseiller en personnel leur remet une carte mémoire qu'ils peuvent utiliser sur leur ordinateur de travail de l'ORP pour préparer le coaching, de sorte qu'ils bénéficient indirectement d'un accès aux enregistrements. Les responsables d'équipe ne sont pas autorisés à copier les enregistrements, à les utiliser dans un autre contexte, à en commenter le contenu ou à le rapporter à d'autres personnes.

Le Freiburg Institut dispose d'un accès direct à tous les enregistrements à des fins d'évaluation et de recherche conformément au présent règlement relatif à l'utilisation des données. Au-delà, aucune autre personne n'y a accès.

## 6 Données personnelles traitées

Les données personnelles traitées comprennent en particulier (A) les pratiques des conseillers en personnel et (B) les pratiques des demandeurs d'emploi.

- (A) Le comportement filmé des demandeurs d'emploi permet d'observer l'impact direct de l'action des conseillers. Le comportement présenté ne peut en aucun cas être utilisé dans l'objectif de contrôler le demandeur d'emploi.
- (B) Le comportement enregistré des conseillers en personnel permet de déterminer les actions de conseil. En particulier, les enregistrements ne doivent pas être utilisés à des fins de surveillance ou de contrôle des conseillers en personnel (art. 26 OLT 3).

Les pratiques (A) et (B) présentées englobent toutes les pratiques capturées dans les enregistrements sonores et vidéo, en particulier les pratiques verbales et non verbales.



Les enregistrements vidéo et audio ne sont à aucun moment modifiés ou coupés. Ils sont exclusivement codés par des évaluateurs spécialement formés sur mandat direct du Freiburg Institut sur la base d'échelles prédéfinies, puis analysés selon des séquences de bonnes pratiques. Les données qui en découlent sont livrées sous forme cryptée via le système de transfert de fichiers du propriétaire des données (SECO-TC) et, une fois transmises, supprimées par le Freiburg Institut.

## 7 Opérations de traitement

Les données personnelles collectées sont uniquement traitées par des entreprises mandatées par le SECO-TC. Le SECO-TC prend les mesures appropriées pour garantir que les données personnelles soient traitées, sauvegardées et transmises conformément à la législation applicable. Les services compétents (ORP) sont habitués à traiter des données particulièrement sensibles et se sont engagés vis-à-vis du SECO-TC à prendre des mesures appropriées pour éviter tout abus.

Le tableau suivant donne un aperçu des personnes autorisées à effectuer chaque opération de traitement :

	CP	PR	RE	CF	FI	DE
Prendre la caméra et l'installer, lancer l'enregistrement	X					
Créer des enregistrements vidéo et audio	X					
Télécharger les enregistrements vidéo et audio sur SharePoint		X				
Mettre les enregistrements à la disposition des coachs en conseil responsables					X	
Préparer le coaching basé sur les enregistrements				X		
Utiliser les enregistrements dans le cadre du coaching	X		X	X		
Transcrire et coder les enregistrements					X	
Élaborer un manuel en ligne et des séquences de formation					X	
Demander la suppression des vidéos	X					X
Supprimer les vidéos	X				X	

CP	Conseiller en personnel filmé
PR	Personne responsable du transfert au sein de l'ORP (remplaçant-s incl.)
RE	Responsable d'équipe impliqué dans le coaching
CF	Coach pour la formation des conseillers en personnel
FI	Institut de recherche externe (Freiburg Institut)
DE	Demandeur d'emploi filmé

L'installation de la caméra et l'enregistrement des entretiens de conseil incombent exclusivement aux conseillers en personnel. En outre, hormis les exceptions mentionnées en cas de télétravail, seule la personne désignée responsable au sein de l'ORP – et en cas d'absence son remplaçant – est autorisée à transférer les enregistrements réalisés vers le SharePoint spécialement conçu à cet effet. L'affectation des enregistrements au coach en conseil responsable relève de la seule responsabilité du Freiburg Institut, qui tient pour ce faire une liste (vidéos pseudonymisées) comprenant l'identifiant du DE, le numéro T7 du conseiller en personnel et le nom du coach en conseil responsable. Les conseillers en personnel, les coachs

en conseil et les responsables d'équipe sont autorisés à utiliser les enregistrements à des fins d'évaluation s'ils effectuent également un coaching basé sur des enregistrements vidéo ou audio. Les conseillers en personnel et les demandeurs d'emploi enregistrés peuvent demander la suppression des documents.

Si les formations et coachings ne peuvent pas se dérouler comme prévu en présentiel en raison des mesures de lutte contre la pandémie de COVID-19, ils peuvent également se tenir en ligne. Lors des formations en groupe, aucun enregistrement original d'entretien de conseil n'est utilisé et aucune donnée sensible n'est échangée. Les conseillers en personnel sont donc autorisés à utiliser un appareil privé. En revanche, les dispositions relatives à la sécurité de données sensibles doivent être appliquées lors des coachings individuels basés sur des vidéos, au même titre que les recommandations du PFPDT concernant l'utilisation de la visio-phonie<sup>3</sup>. Le partage d'enregistrements vidéo est autorisé dans le cadre de coachings personnels individuels. L'ORP et le Freiburg Institut sont tenus de consigner par écrit les procédures de traitements susmentionnées.

## 8 Interlocuteurs

Est responsable de la formation pilote, de la transcription, du codage (valeurs d'échelle) et de l'évaluation formative :

**Freiburg Institut**  
Ellen-Gottlieb-Str. 7  
79106 Fribourg  
Allemagne

Les personnes suivantes sont disponibles pour répondre aux questions relatives au traitement des données :

- Peter Behrendt, [peter.behrendt@freiburg-institut.com](mailto:peter.behrendt@freiburg-institut.com)
- Sandra Singrin, [sandra.singrin@freiburg-institut.com](mailto:sandra.singrin@freiburg-institut.com)

Les personnes suivantes sont disponibles pour la consultation des enregistrements vidéo et audio :

- Canton de Fribourg :
  - ORP Nord / district de la Singine : [ord@fr.ch](mailto:ord@fr.ch)
  - ORP Nord / district du Lac : [orm@fr.ch](mailto:orm@fr.ch)
  - ORP Nord / district de la Broye : [ore@fr.ch](mailto:ore@fr.ch)
  - ORP Centre / district de la Sarine : [orf@fr.ch](mailto:orf@fr.ch)
  - ORP Sud / district de la Gruyère : [orb@fr.ch](mailto:orb@fr.ch)
  - ORP Sud / district de la Veveyse : [orc@fr.ch](mailto:orc@fr.ch)
- Canton de Bâle-Ville :
  - ORP Utengasse : [awa@bs.ch](mailto:awa@bs.ch)
  - ORP Hochstrasse : [awa@bs.ch](mailto:awa@bs.ch)
- Canton de Schaffhouse : [rav@ktsh.ch](mailto:rav@ktsh.ch)
- Canton de Saint-Gall :
  - ORP Saint-Gall : [info.ravstg@sg.ch](mailto:info.ravstg@sg.ch)
  - ORP Wil : [info.ravwil@sg.ch](mailto:info.ravwil@sg.ch)
  - ORP Sargans : [info.ravsar@sg.ch](mailto:info.ravsar@sg.ch)
  - ORP Heerbrugg : [info.ravher@sg.ch](mailto:info.ravher@sg.ch)
  - ORP Rapperswil-Jona : [info.ravrapp@sg.ch](mailto:info.ravrapp@sg.ch)
  - ORP Wattwil : [info.ravwat@sg.ch](mailto:info.ravwat@sg.ch)
- Canton des Grisons :

---

<sup>3</sup> <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/datenschutz.html>

- ORP Coire : [info.ravchur@kiga.gr.ch](mailto:info.ravchur@kiga.gr.ch)
- Canton de Thurgovie :
  - ORP Frauenfeld : [rav.frauenfeld@tg.ch](mailto:rav.frauenfeld@tg.ch)
  - ORP Kreuzlingen : [rav.kreuzlingen@tg.ch](mailto:rav.kreuzlingen@tg.ch)
- Canton de Vaud :
  - ORP Lausanne : [orp@lausanne.ch](mailto:orp@lausanne.ch)
  - ORP Echallens : [orp.echallens@vd.ch](mailto:orp.echallens@vd.ch)
  - ORP Riviera : [orp.riviera@vd.ch](mailto:orp.riviera@vd.ch)
  - ORP Aigle : [orp.aigle@vd.ch](mailto:orp.aigle@vd.ch)
  - ORP Morges : [orp.morges@vd.ch](mailto:orp.morges@vd.ch)
  - ORP Ouest lausannois : [orp.orpol@vd.ch](mailto:orp.orpol@vd.ch)
  - ORP Pully : [orp.pully@vd.ch](mailto:orp.pully@vd.ch)
  - ORP Yverdon-les-Bains : [orp.yverdon@vd.ch](mailto:orp.yverdon@vd.ch)
  - ORP Nyon : [orp.nyon@vd.ch](mailto:orp.nyon@vd.ch)
  - ORP Payerne : [orp.payerne@vd.ch](mailto:orp.payerne@vd.ch)
- Canton du Valais :
  - ORP Monthey - St-Maurice : [orpmonthey@admin.vs.ch](mailto:orpmonthey@admin.vs.ch)
  - ORP Martigny : [orpmartigny@admin.vs.ch](mailto:orpmartigny@admin.vs.ch)
  - ORP Sierre : [orpsierre@admin.vs.ch](mailto:orpsierre@admin.vs.ch)
  - ORP Sion : [orpsion@admin.vs.ch](mailto:orpsion@admin.vs.ch)
  - ORP Brig : [ravoberwallis@admin.vs.ch](mailto:ravoberwallis@admin.vs.ch)
- Canton de Genève : [info.oce@etat.ge.ch](mailto:info.oce@etat.ge.ch)

Pour signaler toute infraction au présent règlement relatif à la protection des données ou obtenir des informations générales sur la protection des données dans le cadre du projet : [datenschutz.pilotprojekte-alv@seco.admin.ch](mailto:datenschutz.pilotprojekte-alv@seco.admin.ch).

Les plaintes relatives à des fautes commises par des collaborateurs des ORP doivent être traitées dans les structures prévues à cet effet.

## 9 Collecte des données personnelles

Dans le cas d'enregistrements vidéo sur place, la collecte de données s'effectue au moyen d'une caméra vidéo portable et placée de manière bien visible dans l'ORP.

- Cette caméra, tout comme les cartes SD, appartiennent au canton.
- Pendant toute la durée du projet, la caméra n'est utilisée qu'au sein de l'ORP et uniquement pour l'enregistrement des entretiens de conseil.
- Elle n'est pas connectée à Internet.
- Elle n'est utilisée qu'au sein de l'ORP pendant toute la durée du projet.

Pour les entretiens réalisés en visioconférence, les fonctions d'enregistrement vidéo du logiciel peuvent être utilisées si les conditions mentionnées au chapitre 4 (section 2, « Exigences techniques ») sont remplies. Il en va de même pour les entretiens téléphoniques réalisés via des outils en ligne comme Skype for Business, qui peuvent être enregistrés via la fonction d'enregistrement. À titre exceptionnel, il est possible d'activer le haut-parleur et d'enregistrer l'appel avec une caméra.

## 10 Transmission à des tiers

Les enregistrements ne sont pas transmis à des tiers extérieurs.

## 11 Communication à l'étranger

Comme le montre l'illustration 1, les supports vidéo ou audio sont communiqués au Freiburg Institut, sis en Allemagne, par transfert sur le portail SharePoint (art. 6 et 10a LPD). Les données personnelles ne sont pas transmises vers d'autres pays en dehors de la Suisse ou de l'Union européenne (UE). Le Freiburg Institut garantit la protection de la personnalité à l'étranger à toutes les étapes.<sup>4</sup>

Le SECO-TC reste à tout moment le propriétaire des données.

## 12 Sécurité des données

Les cantons prennent des mesures techniques et organisationnelles conformes aux normes actuelles afin de protéger les données personnelles contre les traitements non autorisés. De plus, ils doivent garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de leurs données personnelles. Toutes les personnes des organes d'exécution ayant accès aux enregistrements (voir chapitre 4) confirment par écrit qu'elles traitent ces derniers comme des données personnelles sensibles et qu'elles respectent les directives de sécurité informatique de l'assurance-chômage (« Exigences accrues en matière de protection ») du 01.01.2019. En cas d'enregistrements d'entretiens de conseil menés en ligne, il convient en outre de respecter les conditions mentionnées au chapitre 4 (section 2, « Exigences techniques »).

## 13 Utilisation d'Analytics

Les enregistrements vidéo ne sont en aucun cas analysés à l'aide de procédures basées sur l'apprentissage automatique ou sur des techniques de reconnaissance d'images ou de sons.

Cependant, l'utilisation d'Analytics sur la base de transcriptions entièrement anonymisées est possible. Les transcriptions ne contiennent plus de référence à l'identité des personnes ou de leur employeur.

## 14 Suppression et conservation

Les enregistrements vidéo qui figurent sur la carte mémoire seront supprimés à l'issue de la formation. Pour des raisons méthodologiques, il est en revanche nécessaire de conserver les enregistrements sur SharePoint<sup>5</sup> jusqu'à ce que toutes les vidéos sélectionnées aient été codées. Les dates de fin des travaux de codage sont les suivantes : 30.04.2023 pour la première vague de formation (2021-2022), 31.12.2024 pour la seconde (2023-2024). Au 31.12.2023 au plus tard, les enregistrements vidéo de la deuxième vague de formation, c'est-à-dire la totalité des enregistrements vidéo, seront définitivement supprimés.

Une suppression effectuée au préalable sur SharePoint a lieu lorsque :

- le demandeur d'emploi filmé le demande ;
- le conseiller en personnel filmé le demande ;
- les travaux de codage sont terminés en avance.

---

<sup>4</sup> <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home/protection-des-donnees/handel-und-wirtschaft/uebermittlung-ins-ausland.html>

<sup>5</sup> Il s'agit du seul moyen de vérifier à la fois la fiabilité inter-juge et intra-juge, de manière à procéder un recodage supplémentaire si nécessaire.

Les transcriptions pseudonymisées et les valeurs d'échelle créées à partir des vidéos seront elles aussi supprimées à la fin du projet, le 31.12.2024. Seules les données entièrement anonymisées ainsi que le matériel de formation (manuel en ligne et séquences de formation) peuvent également être utilisées dans le cadre d'analyses scientifiques pendant toute la durée du projet.

Le tableau suivant fournit un aperçu des dates de suppression :

	Enregistrements 2021-2022	Enregistrements 2023-2024
Enregistrements avec CP (cartes mémoires) et coachs en conseil	Immédiatement après la formation ou le coaching basé sur les enregistrements vidéo ou audio	
Enregistrements dans SharePoint	30.04.2023	31.12.2024
Transcriptions et échelles de valeurs pseudonymisées	31.12.2024	31.12.2024

## 15 Droits des personnes concernées

Conformément à l'art. 8 LPD, les personnes concernées (demandeurs d'emploi et conseillers en personnel) ont le droit de soumettre une demande de renseignements ou d'examen. Ce droit porte tant sur les enregistrements vidéo que sur les transcriptions, dans la mesure où ceux-ci n'ont pas encore été anonymisés. Les personnes concernées peuvent alors consulter les vidéos en question ainsi que les textes de transcription, sur place à l'ORP. Une restriction du droit d'accès conformément à l'art. 9 LPD est envisageable. Les personnes concernées peuvent en outre exiger la suppression des enregistrements vidéo et/ou des transcriptions (via les adresses des ORP qui figurent au point 8). Elles doivent prendre contact avec les personnes mentionnées au chapitre 8 « Interlocuteurs » en ce qui concerne les vidéos, et avec le Freiburg Institut en ce qui concerne les transcriptions.