



Rapport annuel 2011
**Indiscutablement jaune,
assurément TCS.**

Rapport annuel 2011
**Indiscutablement jaune,
assurément TCS.**

- 4 **Avant-propos du président central**
- 5 **Avant-propos du directeur général**
- 7 En pourparlers
Un mouvement tout en fraîcheur
- 16 TCS Ambulance
Après la terre, le ciel!
- 19 Le Groupe TCS
Rassemblement des forces
- 33 Sections
A l'écoute des membres
- 45 Corporate Governance et Organes
Structures renouvelées

Avant-propos du président central

Chers membres du Club

Fondé en 1896 comme association à but non lucratif, le TCS est demeuré fidèle à cette forme juridique et il le restera, car son but est de servir ses membres. Cette orientation ne doit cependant pas l'empêcher de développer ses structures. Le TCS doit s'imposer dans un contexte concurrentiel dur et il doit avoir les moyens de réagir rapidement et efficacement aux développements du marché et des besoins de ses membres. La coopération optimale des Sections et du Club central est capitale à cet effet. C'est précisément dans ce sens que se sont prononcés les délégués l'an passé en approuvant la réorganisation de la tête de l'association. La constitution d'un Conseil d'administration de 24 membres, dans lequel toutes les Sections sont représentées, impliquera ces dernières plus étroitement dans la responsabilité du Club. Les conditions sont ainsi réunies pour permettre au TCS de jouer encore mieux les atouts de sa structure fédéraliste, tout en faisant ses choix plus rapidement et plus près du marché.

Président de Section et membre du Conseil des Sections durant de nombreuses années, j'ai pu participer à la révision des statuts et, avec l'acceptation de ces derniers, j'ai été élu président central pour succéder à Niklaus Lundsgaard-Hansen. Je me réjouis de pouvoir concrétiser cette implication plus forte des Sections et le rapprochement avec le siège central.

Les avantages de cette nouvelle organisation ne se répercuteront pas seulement sur les prestations directes pour nos membres, mais



aussi sur les activités politiques du TCS. Premier Club de mobilité de Suisse, le TCS a le devoir de veiller à ce que ses membres puissent se déplacer en toute sécurité. Or, les récents développements au niveau du réseau suisse des transports nous inquiètent. Cette infrastructure atteint la limite de sa capacité et doit être complétée. On ne peut cependant accepter que les transports publics soient excessivement privilégiés par rapport à la route. Les transports en commun sont certes performants dans les agglomérations et pour relier les centres urbains, mais le trafic routier reste indispensable à la distribution porte à porte. Il représente de surcroît un facteur économique extrêmement important en assumant quelque 80% des prestations globales de transport.

Il semble que ces faits soient à chaque fois refoulés quand il s'agit de distribuer les moyens financiers

limités de la Confédération. La caisse de la route est mise à contribution sans gêne aucune pour offrir de nouveaux financements. En revanche, on se demande rarement si ces projets répondent à un réel besoin. Le TCS attend des politiques un peu plus de clairvoyance et aussi une fixation raisonnable des priorités. Nous continuerons à nous battre pour cela.

Je me réjouis de pouvoir présider le TCS avec votre soutien et celui des collaboratrices et collaborateurs du siège central comme des Sections. Notre nouveau «corporate design» symbolise la fraîcheur et le dynamisme. C'est ainsi que nous envisageons tous ensemble l'avenir du TCS.

Peter Goetschi, président central

Avant-propos du directeur général

Chers collaborateurs



Le TCS s'est transformé ces dernières années. En se modernisant et en s'approchant du marché, il remplit les conditions qui lui permettront de relever avec succès les défis de demain.

A l'extérieur, le TCS manifeste sa stratégie de développement en se présentant sous une nouvelle marque: désormais, le logo traditionnellement jaune de l'assistance routière sera utilisé pour désigner toutes les prestations du Club. Le TCS confirme ainsi sa promesse de soutenir ses membres dans toutes les situations touchant à la mobilité.

Un nouveau départ a aussi été pris dans le domaine de l'assistance aux personnes. Après avoir constitué avec succès en 2010 une équipe médicale (ETI-Med) à son siège central, le TCS a pris l'an passé une participation dans la compagnie Alpine Air Ambulance (AAA). Il peut désormais compter sur les services

d'AAA et recourir aux hélicoptères et ambulances aux couleurs du TCS pour le rapatriement sanitaire des détenteurs du Livret ETI. Le TCS offre ainsi aux assurés ETI accidentés ou malades une assistance professionnelle et sans faille dont il contrôle toute la chaîne. Voici la recette qui fait notre succès: suivi efficace, rapide liquidation des sinistres et disponibilité 24 heures sur 24.

Le TCS a également innové l'été passé dans le secteur des services financiers en lançant avec GE Money Bank une nouvelle carte de crédit MasterCard. Ce produit a même décroché un prix international à Paris. Le TCS se renouvelle aussi rapidement au niveau de la gestion des processus. La systématisation des déroulements améliore la qualité et l'efficacité. Par exemple, les processus de liquidation des sinistres ont été optimisés pour

l'assurance de protection juridique ASSISTA et pour le Livret ETI.

Le TCS a lancé un projet ambitieux qui vise l'introduction d'un nouveau système de relation avec la clientèle (CRM). Dans le courant de l'année 2012 déjà, les collaborateurs répondant aux appels des membres pourront consulter le dossier du client. En connaissant mieux nos membres, nous pourrons aussi mieux les servir.

Toutes ces mesures contribuent à la modernisation permanente du TCS. Elles s'orientent en fonction de trois objectifs clairement définis: 1. meilleure visibilité, donc meilleure perception du TCS dans le public; 2. adoption de systèmes modernes et souples pour assurer le suivi des membres en tenant mieux compte des besoins spécifiques de chacun; 3. adaptation constante de notre gamme de prestations aux besoins de nos membres.

Il va de soi que la transformation que je viens d'esquisser ne peut porter des fruits que si tous les collaborateurs et aussi toutes les Sections tirent sur la même corde. La voie est ouverte, le voyage du TCS vers un avenir plein de promesses a commencé – je souhaite courage et force au TCS sur ce chemin.

Bruno Ehrler, directeur général



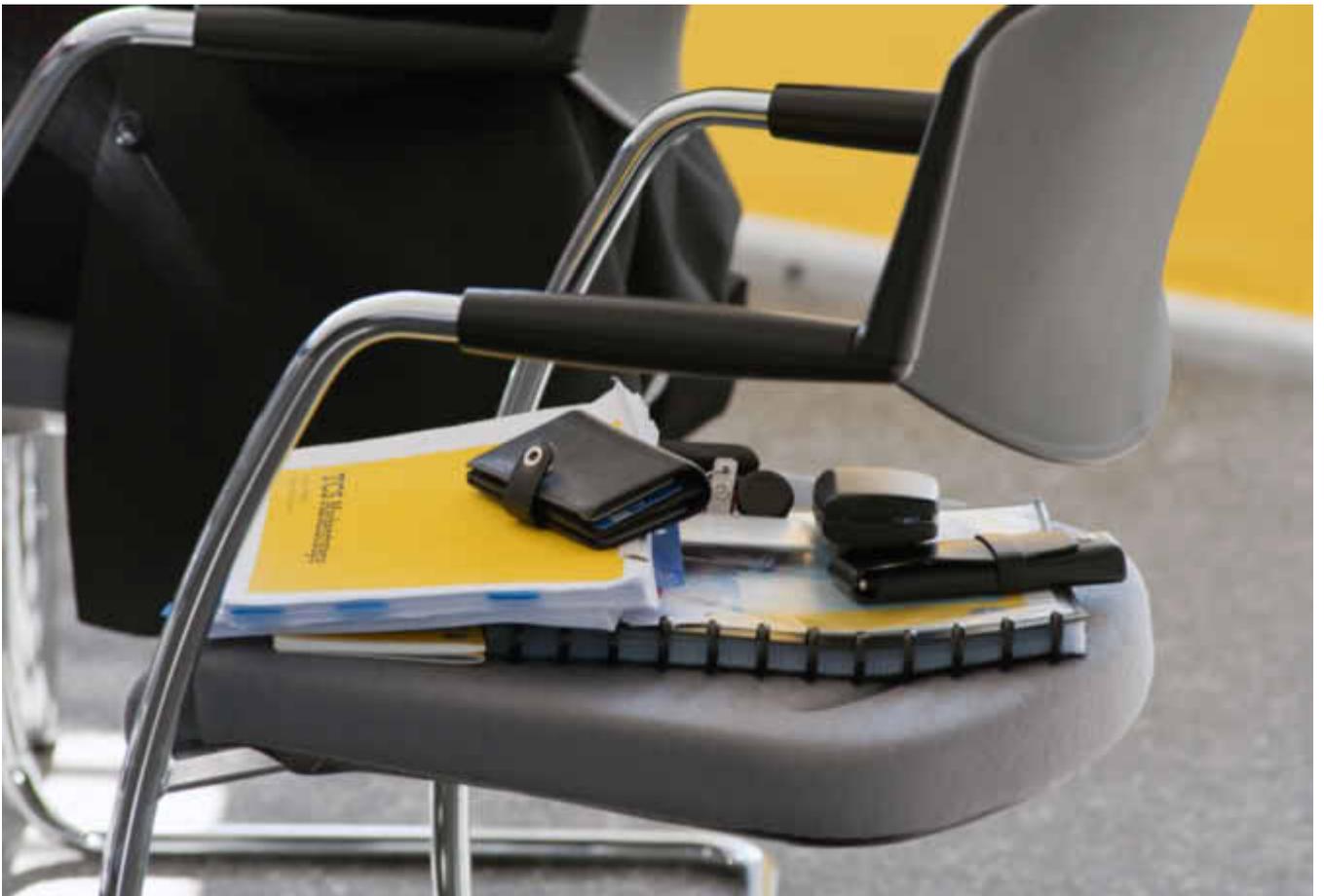
Thomas Rügsegger



Marcus Brugger



Myriam Siksou



En pourparlers Un mouvement tout en fraîcheur

Le TCS se présente sous une nouvelle marque depuis octobre 2011. Les responsables du projet «Stratégie de marque faitière», Marcus Brugger, Myriam Siksou et Thomas Rügsegger ont dressé un bilan lors d'une réunion d'équipe fin février 2012 à Schönbühl.

MARCUS BRUGGER: Cela fait bientôt cinq mois que nous avons lancé notre stratégie de marque faitière. Où en sommes-nous aujourd'hui?

THOMAS RÜGSEGGER: Dans l'ensemble, les réactions sont très positives. Ce fut le cas lors du lancement et cela n'a pas changé durant la phase d'introduction qui court toujours. Il y a certes eu çà et là quelques petites discussions du genre «ce jaune ne me plaît pas» ou «pourquoi ces caractères d'écriture», mais, globalement, la nouvelle image du TCS est fort bien acceptée.

MARCUS BRUGGER: Je partage cette impression. L'écho qui nous vient des champs d'activité stratégiques est bon. Et je crois que nous avons aussi pu convaincre les Sections.

MYRIAM SIKSOU: Ce bon accueil s'explique certainement aussi par le fait que les secteurs et régions ont pu dès le départ participer à cette réflexion, donc aussi au processus de recherche qui était accompagné par une agence spécialisée dans les marques. Nous avons testé les modifications envisageables pour trouver la bonne, nous avons notamment vérifié si les textes étaient bien traduisibles dans toutes les langues nationales et si tous les secteurs de l'entreprise étaient pris en compte. Nous avons ainsi un maximum de garanties de développer une identité nouvelle et, surtout, commune. C'est grâce à cette procédure largement ouverte que de nombreux collaborateurs ont pu se familiariser bien avant le jour X avec l'architecture de la marque et le principe d'une stratégie de marque faitière.

THOMAS RÜGSEGGER: Quelques Sections étaient véritablement enthousiasmées par la nouvelle image et nous demandaient des semaines à l'avance quand nous serions prêts et quels changements interviendraient. Cette joie anticipée a généré des initiatives individuelles dans l'application des nouvelles règles. Nous étions très heureux de découvrir cette attitude positive et nous comprenions aussi que notre travail était apprécié.

MARCUS BRUGGER: Nous devons sans doute maintenir à l'avenir notre offre de mettre notre savoir-faire à disposition des Sections et des secteurs de l'entreprise quand il s'agira d'appliquer les nouvelles règles.

THOMAS RÜGSEGGER: Oui, ce service de conseil est important, car la réalité est plus complexe que la théorie. Les questions qui nous sont adressées se situent certes souvent au niveau de l'interprétation, par exemple du lien entre le logo et le fond. Concrètement, on nous demande par exemple si le logo ne peut pas être placé sur un fond blanc. Il arrive cependant qu'on nous présente des problèmes épineux comme, par exemple, l'affichage sur des immeubles. A certains endroits, nous n'avons pas pu réaliser la peinture projetée, car le jaune, que nous voulions appliquer sur une grande surface, aurait trop détourné l'attention des automobilistes. Nous nous sommes donc heurtés à la loi sur la circulation routière.

Marcus Brugger

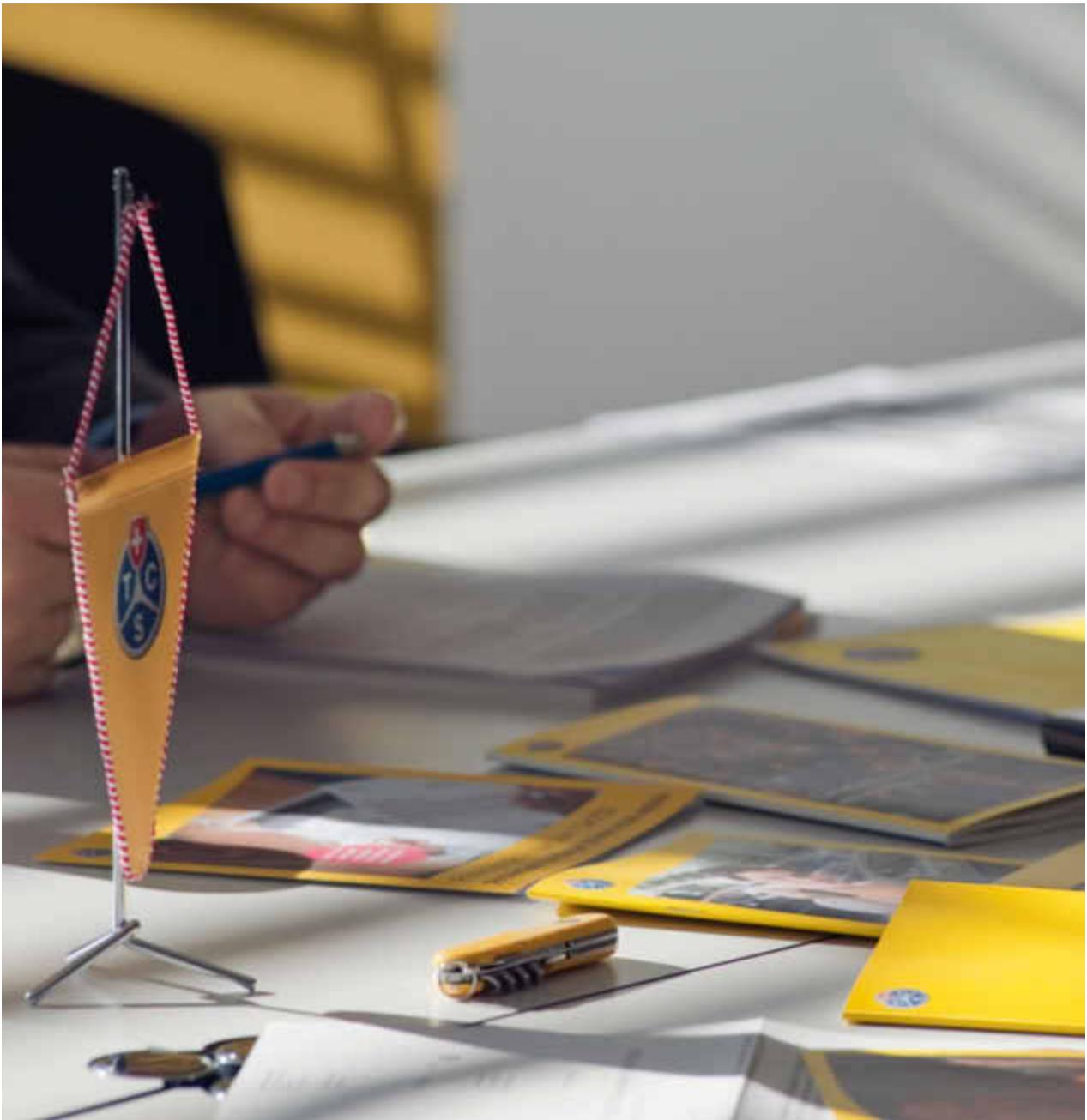
dirige, en tant que responsable des services marketing, le projet «nouvelle marque TCS». Il assume en outre la responsabilité des coopérations de sponsoring et de marketing du TCS, ainsi que de la présence du TCS aux expositions (par exemple, le Salon de l'automobile de Genève ou les manifestations slow-up). Marcus Brugger travaille avec son équipe à Schönbühl et à Vernier.

Myriam Siksou

porte, en tant que responsable du marketing stratégique, la responsabilité globale du développement de la stratégie de marque faitière, y compris l'analyse de l'efficacité et le monitoring de la marque. La tâche du marketing stratégique est de déterminer les besoins actuels et futurs des membres de manière adéquate, en créant des plus-values et en harmonie avec les stratégies des champs d'activité. Myriam Siksou travaille à Schönbühl.

Thomas Rügsegger

est responsable du corporate design à l'intérieur du marketing stratégique. Il soutient les secteurs et les Sections dans l'application de la stratégie de marque faitière. A côté de sa fonction de personne de contact pour les questions touchant à la marque, il s'occupe aussi du contrôle et du développement des lignes directrices corporate design. Thomas Rügsegger travaille à Schönbühl.



Les conseils donnés aux Sections font partie de notre travail d'application de la nouvelle stratégie de marque.

Thomas Rüegegger

MARCUS BRUGGER: Nous aurons sans doute encore à relever de nombreux défis de ce genre: les conditions-cadres changent tout à coup et il s'agit de trouver un nouveau compromis.

THOMAS RÜEGSEGGER: C'est exactement cela. Les conseils donnés aux Sections font partie de notre travail d'application de la nouvelle stratégie de marque. L'objectif est de trouver pour tous les endroits des solutions taillées sur mesure et praticables. Mais cela prend du temps...

MYRIAM SIKSOU: Les Sections se donnent des priorités différentes, notamment parce qu'elles doivent tenir compte des moyens dont elles disposent. Des essais pratiques nous permettent de recueillir de précieuses expériences. Dans le meilleur des cas, les solutions trouvées ont un effet boule de neige.

MARCUS BRUGGER: Le TCS en tant qu'entreprise a cependant un intérêt capital à ce que le nouveau corporate design soit appliqué le plus rapidement possible. Nous voulons nous présenter de manière uniforme à l'extérieur et nous voulons que nos membres nous perçoivent avec toutes nos offres comme une organisation, comme un Club. Cet objectif, nous le maintenons, même s'il y a des obstacles à franchir.

MYRIAM SIKSOU: Je suis persuadée que ces obstacles pourront être surmontés, car la voie que nous avons empruntée offre de nombreux avantages au TCS. La marque unique, la réunion de toutes les prestations de service sous une seule marque faitière offre de grandes chances à tous les secteurs de l'entreprise, donc à toute l'entreprise. C'est vrai, le passage d'une dispersion des marques vers une marque unique prend du temps. Il s'agit de bien plus que d'un changement purement fonctionnel. Il s'agit de bien plus que de la couleur jaune. Il s'agit de donner au TCS une présence uniforme, attractive et tout de même différenciée.

MARCUS BRUGGER: La particularité de la marque TCS est qu'elle peut être chargée émotionnellement. Cette chance n'est pas donnée à toutes les entreprises. Le nouveau corporate design vise précisément à exploiter ce potentiel.

MYRIAM SIKSOU: Les conditions de départ pour atteindre cet objectif sont très bonnes. La base de confiance existe. Le TCS est en Suisse un «trusted brand», une marque qui jouit d'un grand crédit. La principale tâche sera désormais de rendre les valeurs de cette marque visibles pour les membres actuels et futurs.

THOMAS RÜEGSEGGER: Ce processus est en cours. Les mailings et brochures ont été renouvelés. Les mesures de communication et de marketing, qui présentent la nouvelle image du TCS à l'extérieur, soutiennent par la même occasion le processus d'identification interne.

MYRIAM SIKSOU: Il ne faut pas non plus sous-estimer l'effet de la nouvelle carte de membre jaune dans le porte-monnaie de 1,6 million de membres. La nouvelle marque est donc déjà très largement diffusée; elle est proche des membres, toujours à portée de main. Le jaune symbolise la fraîcheur et le dynamisme – le TCS est en mouvement.

MARCUS BRUGGER: Tout en ajoutant la couleur jaune bien visible, il était fondamental de conserver le logo du TCS presque sans changement. Il s'agissait surtout de veiller à ne pas menacer le fort taux de reconnaissance, dont jouit actuellement déjà la marque TCS, mais au contraire de le renforcer. Le nouveau design en trois dimensions du logo TCS bien connu signale une présence moderne, mais aussi un attachement clair et net aux traditions. On tient ainsi compte des membres jeunes et moins jeunes.

THOMAS RÜEGSEGGER: Je suis persuadé que la nouvelle marque s'imposera.

MARCUS BRUGGER: A quoi reconnaitrons-nous le succès de cette opération?

THOMAS RÜEGSEGGER: Lorsque le nouveau corporate design sera devenu une évidence, lorsqu'il sera visible dans tous les secteurs et lorsqu'il sera vécu.

MARCUS BRUGGER: La présence du TCS au Salon de l'Automobile de Genève était un jalon important de la mise en œuvre de la nouvelle marque. La priorité a été clairement donnée à une présentation uniforme du TCS avec sa nouvelle image. Tout en illustrant ses domaines de compétence, le TCS a placé le membre, c'est-à-dire l'être humain, au cœur des activités de son stand.

Nous avons attendu cette exposition avec d'autant plus d'impatience, étant donné que le TCS y disposait d'un nouvel emplacement, au milieu des marques automobiles.

Il ne faut pas non plus sous-estimer l'effet de la nouvelle carte de membre jaune dans le porte-monnaie de 1,6 million de membres.

Myriam Siksou

La présence du TCS au Salon de l'Automobile de Genève était un jalon important.

Marcus Brugger

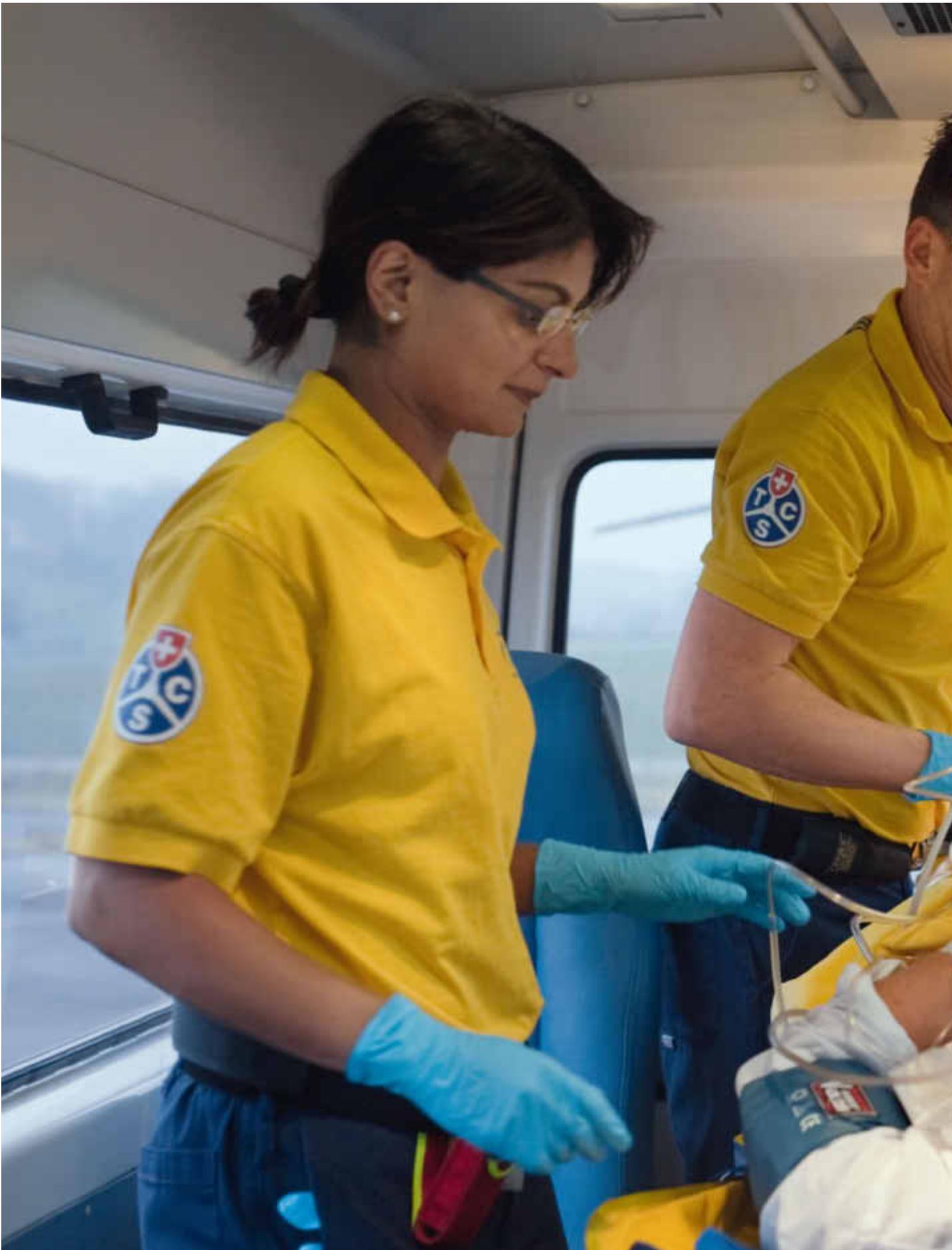




TCS Ambulance: encore plus de souplesse et de suivi individuel pour nos membres en détresse.









TCS Ambulance

Après la terre, le ciel!

Le 15 novembre 2011, le TCS a certainement écrit une page de son histoire. Avec le lancement de TCS Ambulance, le Club a en effet montré son attachement à sa mission première: l'assistance. L'offre de prestations s'est notablement étoffée avec des hélicoptères et des véhicules médicalisés. TCS Ambulance vient donc compléter de manière optimale l'offre du Livret ETI.

Après la constitution en décembre 2010 d'une cellule médicale au sein de la centrale d'intervention du Livret ETI, le TCS s'est associé à la société zurichoise Alpine Air Ambulance (AAA) qui organise les transports médicalisés pour le compte du TCS. Ainsi, le Club peut offrir une assistance professionnelle et complète en tant qu'interlocuteur unique pour les titulaires du Livret ETI en cas de maladie ou d'accident.

Avec sa participation de 49% dans Alpine Air Ambulance (AAA), le plus grand Club de la mobilité en Suisse peut compter sur trois hélicoptères et deux véhicules médicalisés aux couleurs du TCS pour mener des opérations de rapatriement ou de transfert sanitaire (transport secondaire). En outre, Alpine Air Ambulance peut disposer à tout moment d'appareils sanitaires supplémentaires, comme un Airbus 320, un Gulfstream 100 et un Dornier 328. Il est planifié qu'un hélicoptère soit basé dans le Mittelland et un deuxième appareil de réserve soit stationné à Zurich. La Suisse romande est quant à elle couverte par un troisième hélicoptère, rendu disponible grâce à un partenariat privilégié que le TCS entretient avec les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG). Tous les transports médicalisés décidés par le TCS depuis le mois d'avril 2011 sont ainsi mandatés à Alpine Air Ambulance qui sélectionne la meilleure offre en termes de temps, de qualité et de coût, et qui organise le transport sanitaire.

Interlocuteur unique pour l'assistance médicale

Avec cette prestation, le TCS complète son offre et peut agir en tant qu'interlocuteur unique pour les quelque 700'000 titulaires du Livret ETI qui disposent ainsi d'une assistance professionnelle en cas de maladie ou d'accident. Créée en décembre 2010 par le TCS, la cellule médicale ETI-Med évalue déjà tous les cas d'assistance sanitaire de manière compétente. Grâce à ETI-Med et Alpine Air Ambulance, le TCS peut donc offrir une assistance complète à ses membres et contrôler toute la chaîne d'intervention.

Acteur majeur du rapatriement sanitaire en Suisse avec près de 800 transports organisés par année pour les titulaires du Livret ETI, le TCS fait partie des organisations les plus expérimentées dans le domaine de l'assistance médicale. Depuis la création du Livret ETI en 1958, plusieurs partenaires spécialisés ont réalisé des rapatriements sanitaires pour le compte du TCS.

Intégré au sein du réseau des Clubs européens

Les premières expériences menées avec Alpine Air Ambulance et la cellule médicale sont excellentes. En 2011, ETI-Med a répondu à plus de 8'000 appels téléphoniques et délivré près de 2'500 évaluations médicales. Depuis avril 2011, Alpine Air Ambulance a quant à elle déjà organisé près de 500 transferts médicalisés et les feedbacks des membres sont très satisfaisants. Avec les nouveaux moyens annoncés en novembre 2011, le TCS peut étendre son offre et effectuer encore plus de rapatriements sanitaires par les airs au lieu de réaliser ces mêmes rapatriements par la voie terrestre (distance maximale de 500 km autour de l'hôpital de destination pour un hélicoptère). Pour cela, il pourra également s'appuyer sur le réseau créé par ARC Europe, regroupant les 8 Clubs européens les plus importants et auquel appartient le TCS (ADAC, ANWB, AA, TCB, OEAMTC, ACI et RACE). Il s'agit d'un atout dans l'organisation de rapatriements, puisque le TCS pourra disposer d'appuis logistiques presque partout en Europe. De même, la plupart des Clubs européens disposent d'un service de rapatriement sanitaire par les airs qui pourrait mener à des synergies intéressantes.



Assistance médicale de haut niveau

Depuis le printemps 2011, Alpine Air Ambulance organise tous les rapatriements sanitaires à bord d'avions-ambulances, d'avions de ligne, d'hélicoptères ou de véhicules sanitaires terrestres. Lors de ces opérations, l'équipe médicale de AAA est également engagée pour assurer un service de qualité. La centrale d'intervention de AAA est joignable 24 h/24 et 365 jours par an, elle travaille avec plusieurs prestataires dans le domaine des avions-ambulances. Elle peut compter sur une flotte composée notamment de deux hélicoptères et de deux véhicules sanitaires terrestres aux couleurs du TCS ainsi que d'une flotte aérienne complète (avions, hélicoptères) grâce à la collaboration avec Lions Air Group AG et d'autres prestataires.

ETI-Med est atteignable 24h/24h

Fondée en décembre 2010, la cellule médicale du TCS dispose de compétences reconnues afin de conseiller les titulaires du Livret ETI lorsqu'ils se trouvent en difficulté. Composée de médecins et de spécialistes de la santé (medical officer, operation manager, operation assistant), la cellule médicale est atteignable 24 h/24 et 365 jours par an. En 2011, cette cellule a déjà répondu à près de 8'000 appels et décidé plus de 776 rapatriements sanitaires. Son rôle est de réceptionner les demandes d'assistance médicale, de conseiller les titulaires du Livret ETI en difficulté, de discuter du diagnostic avec les médecins sur place et de décider, le cas échéant, le

rapatriement sanitaire en Suisse. A partir du moment où l'option du rapatriement est validée par le TCS, c'est Alpine Air Ambulance qui définit et choisit la solution la plus adéquate. Alpine Air Ambulance peut opérer elle-même le rapatriement ou mandater un autre prestataire reconnu.

Assistance complète grâce au Livret ETI (Entraide Touristique Internationale)

Le Livret ETI est un compagnon de voyage indispensable. Emporter le Livret ETI dans ses bagages, c'est voyager sans souci. Il est rassurant de savoir qu'en cas d'ennui on peut toujours compter sur les spécialistes de la centrale d'intervention ETI à Genève. Fait significatif, le TCS a vendu au total plus de 1,026 million de produits ETI en 2011. Il faut être membre du TCS pour pouvoir acheter ou renouveler un Livret ETI. On accède ainsi à une «assurance d'assistance touristique» complète offrant un rapport prix/prestations extrêmement avantageux. Les membres du TCS savent qu'en cas d'ennui ils peuvent compter sur la centrale d'intervention ETI à Genève qui organisera rapidement et sans lourdeurs bureaucratiques une assistance efficace et même, si nécessaire, leur rapatriement. Suivi individuel, grande expérience et vaste réseau de contacts, voilà les forces de l'équipe ETI.

Chiffres clés sur le Livret ETI

- nombre de Livrets ETI Europe au 31.12.2011: 694'959
- nombre de Livrets ETI Monde au 31.12.2011: 205'671
- appels à la centrale d'intervention ETI en 2011: 129'376

Le Groupe TCS

Rassemblement des forces

Marketing & Distribution

Introduction

La division Marketing & Distribution a continué de consolider ses structures en 2011. Les processus ont été optimisés et la collaboration entre les équipes renforcée grâce à la concentration des efforts sur les piliers stratégiques et le renforcement du savoir-faire par des changements de titulaire à certains postes. Diverses mesures ont été prises pour analyser et améliorer en permanence les performances de chaque département.

Marketing et événements

En 2011, le marketing a lancé un processus de management pour la réalisation des campagnes. L'objectif est d'uniformiser les procédés et d'analyser les performances des différents canaux. Il sera ainsi possible d'apprécier les résultats de nos campagnes qui se basent sur un nombre croissant de canaux.

Pour définir un type de campagne, nous examinons bien sûr aussi l'historique des activités et le budget ainsi que le volume de vente à générer. Il est vrai que les campagnes basées sur des envois de masse sont plus chères que des campagnes 1:1, mais elles permettent l'acquisition de volumes beaucoup plus grands en un court laps de temps.

Depuis octobre 2011, le TCS renforce sa position de Club leader de la mobilité sur le marché suisse grâce à son repositionnement et son nouveau corporate design.

A côté du soutien actif apporté à l'organisation de nombreux événements régionaux des Sections, la présence au Salon de l'automobile de Genève ainsi qu'à de nombreux slow-up a fait ses preuves.

Réseaux sociaux et application avec géo-localisation

Le TCS est désormais également atteignable via les réseaux sociaux. A peine trois mois après son lancement, la page Facebook comptait déjà plus de 10'000 fans. Les vidéos sur le canal Youtube sont également très appréciées.

Le TCS offre en 2012 une assistance géo-localisée avec sa nouvelle application pour iPhone et Android. L'emplacement de la voiture en panne sera désormais automatiquement transmis à la centrale d'intervention.

Distribution

Les activités de l'équipe de distribution ont été concentrées sur la coordination des canaux de vente et l'introduction de nouveaux instruments techniques optimisant la conduite des campagnes. Au niveau de la coordination des canaux de vente, il s'agissait avant tout de compléter l'équipement avec divers instruments de contrôle et de prévision permettant une analyse hebdomadaire des performances des différents canaux. La matrice de distribution et le cockpit Marketing et Distribution (M&D) facilitent de surcroît la planification de l'année 2012.

Grâce aux instruments Business-Intelligence, l'introduction de l'outil CRM a été anticipée dans le but d'optimiser les campagnes existantes. Cette intervention a permis de réduire les coûts tout en maximisant les résultats par rapport à 2010 (par ex., récupération de membres).

Début de l'implémentation du projet Customer Relationship Management (CRM)

Le projet CRM (Dynamo) a progressé en 2011 par une mise au concours internationale auprès des principaux acteurs de ce marché. Le choix est finalement tombé sur la plateforme Salesforce.com. Cette base offre une visibilité de 360 degrés et permettra à l'avenir de relier d'autres composants. 70% de la première phase ont déjà été réalisés, soit en particulier la gestion des campagnes et l'administration des canaux pour le Customer Interaction Center (CIC). La première mise en service a lieu au printemps 2012.

Projet Web4TCS

Le site internet du TCS a été complètement remanié. Dès le printemps 2012, le Club offrira une foule d'informations utiles et sa vaste gamme de prestations de service sur cette plateforme en ligne moderne et conviviale (www.tcs.ch). Grâce au lien avec le CRM étendu à l'ensemble du groupe, nous pourrons offrir progressivement de nouveaux services aux utilisateurs durant les mois à venir. Nos membres pourront par exemple gérer directement leurs données personnelles (adresse, etc.) dans le profil d'utilisateur. Une nouvelle plateforme e-commerce permettra dès 2013 d'acheter encore plus simplement et plus rapidement les produits du TCS.

Lancement de la nouvelle marque

Lancée le 7 octobre 2011, la nouvelle marque TCS est le résultat visible de la nouvelle stratégie de marque faitière du Club. L'objectif de cette stratégie est d'offrir toutes les prestations sous la marque du TCS pour rendre ce dernier plus visible et plus facilement identifiable. Projeté initialement pour 2012, le lancement a pu être avancé de quelques mois grâce au grand engagement des Sections et du siège central qui a permis de surmonter rapidement les obstacles restants. Après le lancement réussi de la nouvelle marque TCS, il s'agira de faire avancer le plus rapidement possible son application dans les différents secteurs.

Formation et perfectionnement

Le champ d'activité stratégique Formation et perfectionnement a connu une nouvelle phase d'expansion durant l'exercice 2011. Les exploitations de la filiale Test & Training tcs SA ont organisé 1'201 cours de formation 2-phases avec 13'301 participants (2010: 1'030 cours et 11'303 participants). Résultat surprenant, le segment des cours obligatoires OACP (ordonnance sur l'admission des chauffeurs professionnels) a connu une baisse entre 2010 et 2011 (de 540 à 489). Ce recul est dû à la catégorie des véhicules de livraison alors que celle des camions et bus a progressé. Avec l'ouverture du nouveau centre de sécurité routière de Derendingen, le TCS disposera d'une installation supplémentaire pour les véhicules utilitaires qui permettra à Test & Training tcs SA de concentrer ses efforts d'acquisition sur les cours OACP.

Comme durant l'exercice précédent, l'équipe de direction a concentré ses efforts sur le perfectionnement facultatif pour voitures de tourisme, véhicules de livraison et motos. Avec 2'187 cours, ce secteur a réalisé un taux de croissance de 14% par rapport à 2010. Ce succès s'explique par le développement continu des activités de vente et de marketing qui ont notamment permis de recruter des grands clients entretenant des flottes

de véhicules. A titre d'exemple, on peut mentionner PostLogistik avec un volume global dépassant 2'500 participants (jusqu'à fin 2012) qui bénéficient d'une formation individuelle de conduite écologique.

Au total, le TCS, ses Sections ainsi que les entreprises partenaires et tierces ont organisé en 2011 environ 4'000 cours de formation 2-phases avec quelque 45'000 participants sur les 32 sites du TCS.

Le nouveau centre de formation d'animateurs et d'instructeurs du TCS a conduit en 2011 avec succès une première classe de 12 candidats à l'examen final. La TCS Trainerscool est désormais un centre de formation reconnu.

Après quatre années de planification et d'étude de rentabilité, le premier coup de pioche a été donné en juin 2011 sur le chantier du nouveau centre de sécurité routière de Derendingen. Dès juin 2012, les premiers cours de conduite auront lieu dans ce centre situé au cœur du Plateau suisse.

Le centre de conduite de Lignières a connu un développement réjouissant en 2011. Ce qui manquait cependant aux exploitants, c'est une infrastructure adéquate pour la théorie, la restauration et le séjour (également par mauvais temps). En étroite collaboration avec le service immobilier et les Sections voisines, nous avons exécuté une planification de détail de l'assainissement de l'immeuble, y compris le financement du projet. Les travaux commencent le 16 janvier 2012 et l'ouverture est prévue pour la fin mai 2012.

L'extension du nombre de sites pouvant recevoir la deuxième journée de formation CFC a été achevée. La dernière «tâche blanche» sur la carte, le Valais, fait actuellement l'objet de discussions avec la Section et le canton.

Conseils mobilité

Le CAS «TCS Conseils mobilité» (anciennement Conseils & Expertises) est responsable de la coordination et du traitement des toutes les questions de sécurité, d'économie et d'écologie liées aux véhicules et à la mobilité. Tous les clients internes et externes (membres, Sections, service de presse, Touring, CampCar, internet, Motorshow, newsletter, réseaux sociaux, etc..) y trouvent des informations professionnelles et actualisées. Les résultats des tests de produit et des expertises servent également aux campagnes de marketing et aux prises de positions politiques. La forte demande de conseils concernant les véhicules est d'autant plus réjouissante que le volume des mandats de tiers a constamment augmenté, générant du même coup un résultat financier très positif. Le savoir-faire professionnel acquis au fil des ans dans les conseils de mobilité a même convaincu l'Office fédéral de l'environnement qui a commandé un test.

Le nombre de visiteurs du principal moyen d'information, internet, a augmenté pour la quatrième fois de suite. En 2011, nous avons compté en moyenne 3'500 contacts par jour. Dans le domaine des conseils personnalisés, 75% des demandes téléphoniques proviennent de membres. La majeure partie des questions de non-membres touchent à la sécurité, par exemple celle des enfants. 10% des renseignements ont été donnés à des journalistes de quotidiens (imprimés et en ligne), de magazines spécialisés, de la radio et de la télévision. Plus de 50 interviews ont été données en 2011. Le service de conseil aux membres a également collaboré avec des agences cinématographiques. Nous avons par exemple réalisé des courts métrages sur la préparation des bagages et le chargement du véhicule ou encore sur les précautions à prendre en tractant une caravane. Dans divers magazines et journaux (St. Galler Tagblatt, Blick, etc.) des experts en mobilité répondent (parfois chaque semaine) aux interrogations des lecteurs à la rubrique «Le conseil de l'expert du TCS».

Les Sections du TCS bénéficient également de notre soutien pour la publication d'articles techniques. Des journaux régionaux reçoivent périodiquement (hebdomadairement) des comptes-rendus. Pour garantir une présence uniforme et coordonnée du TCS dans le paysage médiatique, le CAS Conseils mobilité coopère étroitement avec le service de presse du TCS.

Sur les quelque 1'000 demandes faites en 2011, 57% proviennent de membres des Sections Waldstätte, Zurich, Berne, Argovie et Bâle, 13% des Sections Genève et Vaud. La statistique 2011 donne le tableau suivant pour les types de question: achats de voiture/occasions 24% (2010: 19%), dont 10% concernaient l'importation directe, sièges d'enfants 23% (2010: 28%; nouvelle loi introduite en 2010), pneus d'été et d'hiver 15%, droit/réparations 11%, environnement 5%, coûts kilométriques 3%, coûts des services 2,5%, prévention des pannes 2%.

La mise en service du Customer Interaction Center (CIC) à Schönbühl (2010) a eu pour effet une baisse de 29% entre 2010 et 2011 du nombre de questions posées à Emmen.

Conclusion: le CAS Conseils mobilité a derrière lui un exercice 2011 réjouissant. Il a pu répondre aussi bien aux questions des médias qu'à celles qui lui ont été transmises par le CIC. Ce service entend se développer comme un centre de compétence (banque de données) pour répondre aux questions de mobilité tout en s'engageant activement dans les systèmes TCS comme «web4tcs» et «CRM».

Assistance aux personnes

Pas de règle sans exception – l'année 2011 a été une fois de plus marquée par des crises et des gros événements. Il a fallu quasi en permanence observer et évaluer de manière intense et réactive le développement de la situation pour adapter les directives et informations aux exigences du moment, par exemple lors de l'attentat au Maroc, du soulèvement populaire en Tunisie, Egypte, Syrie, Jordanie et dans d'autres pays pris dans la tourmente du «printemps arabe», lors de la catastrophe nucléaire de Fukushima ou des inondations désastreuses de Bangkok. La violence des forces de la nature déclenchée par le séisme et le tsunami au nord-est du Japon a placé le Livret ETI dans une situation nouvelle: c'est la première fois que la clause d'exclusion pour les événements nucléaires est intervenu. La conséquence inévitable de ces catastrophes fut une augmentation du nombre de sinistres, notamment des annulations de voyages (+0,2% pour le Livret ETI Europe et +14,0% pour l'extension Monde).

La priorité a été donnée au projet «Gestion des crises» lancé en 2011 qui permettra au TCS d'agir de manière encore plus efficace et professionnelle et de disposer en permanence d'une équipe de spécialistes. Tous ces processus et toutes les fonctions ont été définis en détail et optimisés. Une attention particulière a été accordée à la mobilisation des forces d'intervention.

Depuis le 1.1.2011 le service médical ETI Med est seul responsable de toutes les investigations médicales: tous les appels provenant d'assurés malades ou accidentés tout autour du monde sont traités par les spécialistes du TCS. Si nécessaire, un moyen de transport adéquat est organisé pour le rapatriement en Suisse. Environ 2'616 patients ont été suivis et dans 776 cas un rapatriement par jet-ambulance, vol de ligne, ambulance terrestre ou hélicoptère s'est avéré indispensable.

Malgré des cours de change tombés à un niveau historiquement bas, la priorité a été donnée en 2011 également à la réduction du coût des sinistres et à l'optimisation des processus internes. Ces objectifs ont été atteints grâce à l'intensification massive des mesures d'économie, à l'adoption d'une politique plus rigide au niveau des sinistres ainsi qu'à une gestion plus proche des collaborateurs. Malgré la stagnation du nombre de sinistres, le résultat global atteint 3,3 millions de francs. La baisse des charges a été particulièrement forte dans les domaines des transports de véhicules et des rapatriements médicaux. Conséquence des graves événements mentionnés plus haut, l'assurance des frais d'annulation a été confrontée à une foule de demandes de remboursement, ce qui a provoqué une légère augmentation du nombre de dossiers et des dépenses.

Après avoir atteint pour la première fois le seuil d'un million en 2010, le nombre de produits ETI vendus a continué d'augmenter en 2011 (+1,2%). Au total 1'026'262 produits ETI ont été achetés ou renouvelés. Ce succès se base essentiellement sur la forte croissance du taux de renouvellement de l'assurance des frais de guérison (+9,7%).

Deux mesures de marketing ont été mises en œuvre pour soutenir ce développement positif: dès le mois de mai 2011, l'assurance frais de guérison Europe assume les franchises pour les traitements ambulatoires et stationnaires et depuis l'automne 2011 la couverture des frais de guérison est incluse gratuitement dans toutes les extensions Monde nouvellement conclues.

Assistance aux véhicules

Les membres et non-membres du TCS font confiance depuis plusieurs décennies à l'assistance véhicule du TCS en Suisse comme à l'étranger. Avec une part de marché d'environ 60%, le TCS est leader du dépannage et de l'assistance routière en Suisse. Tout est mis en œuvre pour que les voitures en panne puissent reprendre la route après l'intervention des Patrouilleurs. Une voiture neuve sur trois mises en circulation en Suisse passe par un programme TCS assistance véhicules.

Le helpdesk technique du TCS évite les dépannages inutiles et contribue à maintenir la qualité des interventions à un niveau élevé. Il évite ainsi aux clients toute perte de temps et d'argent. Le champ d'activité stratégique Assistance aux véhicules développe et commercialise des solutions de mobilité individuelles adaptées aux besoins de ses différents segments de membres.

En collaboration avec Chevrolet (Suisse) SA, nous avons mis au point un programme de service après-vente complet dans le domaine de l'assistance routière. Après une analyse de la situation, nous avons pris l'an passé des mesures soutenant la vente de cartes TCS Entreprise.

Globalement, le TCS a pu consolider sa position de leader du marché du dépannage et de l'assistance en Suisse.

Protection juridique Assista

2011 était pour Assista une année de dynamisme et de succès. Un nouveau partenaire fort a été trouvé avec le Groupe Mutuel Assurances GMA SA qui permet à Assista de participer davantage à la croissance du marché dépassant l'effectif des membres du TCS. Les premiers résultats sont prometteurs. La coopération avec la Bâloise, partenaire du TCS depuis de nombreuses années, a été optimisée avec le lancement de la nouvelle protection

juridique La Bâloise. La présence auprès des partenaires internes et externes a été renforcée grâce à la mise en place d'un support de vente indépendant et à la fusion de la gestion des produits. Le support technique et les nombreuses formations des collaborateurs ont apporté une contribution déterminante au succès des ventes.

Grâce au dispositif Balanced Scorecard (BSC), qui a été préparé l'an passé et introduit cette année, la collaboration avec le marketing TCS a été intensifiée. L'utilité de cette opération est confirmée par le succès des campagnes de marketing lancées depuis. Le remplacement de l'ancienne assurance de protection juridique immeuble est bientôt terminé. Le nouveau produit de protection juridique privée a également pu être lancé avec succès en septembre. Les bons résultats de vente et de renouvellement confirment que les nouveaux produits répondent aux besoins des clients.

Des centres de compétence interrégionaux ont été établis fin 2011 à Genève et à Berne pour accroître l'efficacité du traitement des sinistres. Dès 2012, tous les cas traités au niveau externe ainsi que les cas internes complexes seront transférés à ces centres. Cette réorganisation des structures et des déroulements a eu lieu sans changement de l'effectif du personnel.

Une journée d'information et de dialogue organisée pour la première fois au niveau national a permis aux collaborateurs de tous les sites d'Assista de faire connaissance entre eux.

Ventes et renouvellements

En comparaison avec l'année précédente, les résultats se sont substantiellement améliorés aussi bien dans la protection juridique circulation que dans le secteur privé. Les campagnes de mailing ont toutes atteint leurs objectifs. La protection juridique privée les a même dépassés. Idem pour l'assurance de protection juridique immeuble dont les résultats de vente sont supérieurs aux attentes.

Malgré la progression des ventes et un bon taux de renouvellement, le portefeuille des quatre produits principaux (circulation, privé, immeuble et PME) a légèrement baissé par rapport à 2010 (-0,2%). Ce développement s'explique par la forte saturation du marché des membres et par une concurrence plus agressive et plus innovante des grandes compagnies d'assurance.

Cas juridiques/Développement des sinistres

Après 2010, le nombre de dossiers juridiques nouvellement ouverts a baissé pour la deuxième fois durant l'exercice écoulé. Le portefeuille des cas juridiques pendants a encore une fois fortement baissé à la fin de l'année pour tomber à 15'228, soit le niveau le plus faible enregistré depuis 1994. Grâce aux excellentes prestations des collaborateurs, les coûts externes des sinistres ont pu être réduits d'environ 2,3 millions de francs.

Services financiers

TCS Assurance Auto

Le marché des assurances automobiles est resté un secteur vivement convoité durant l'exercice écoulé. Nos propres efforts de vente n'ont pas eu le succès escompté. Il en est résulté un nouveau recul du portefeuille.

Les mesures de fidélisation de la clientèle et contre la résiliation des contrats ont produit les premiers résultats. Le bon taux de renouvellement indique que l'assurance automobile du TCS est bien accueillie par les membres.

La mise en place d'un réseau de vente sur le terrain a progressé par l'ouverture de trois filiales-pilotes. Les premiers résultats montrent que les conseils personnalisés sur place correspondent à un réel besoin des membres. L'intérêt à internet comme canal de distribution s'est accru. Les futurs points forts seront l'extension de l'offre et la poursuite d'une politique tarifaire attractive. Le TCS veut continuer de proposer à ses membres une assurance-automobile offrant un bon rapport prestations/prix.

Carte de crédit

Le nombre de cartes et le volume des transactions se sont une nouvelle fois accrus en 2011 sur le marché suisse des cartes de crédit.

Le champ d'activité Services financiers a donné en 2011 la priorité au développement et à l'introduction de la nouvelle TCS MasterCard qui a été lancée le 16 août 2011. Un moment fort de l'année fut la distinction décernée au TCS début décembre à Paris par «Publi-News Award»: par la diversité et l'originalité des services qu'il offre, le programme de cartes du TCS a reçu le prix de la «carte la plus novatrice» du secteur «Services» de la zone «International». C'est même la première fois qu'une carte de crédit suisse décroche une telle récompense.

Le nombre de cartes TCS drive a diminué durant l'exercice écoulé. En revanche, le chiffre d'affaires a connu un développement positif: le chiffre d'affaires moyen par carte a augmenté par rapport à l'année précédente.

TCS Voyages

La branche suisse des voyages a dû faire face en 2011 à plusieurs événements importants: les bouleversements politiques dans les pays arabes et la catastrophe de Fukushima. La force du franc suisse a incité de nombreux touristes à choisir une destination dans la zone euro ou à réserver un voyage auprès d'une agence étrangère

via internet. De surcroît, l'activité traditionnelle de voyageur est en régression auprès des grands organisateurs de voyages. Ces facteurs n'ont pas été sans influence sur la marche des affaires des voyageurs suisses.

Pour TCS Voyages, l'année 2011 était placée sous le signe de la consolidation de la coopération avec le groupe Kuoni. Les voyages de lecteurs du journal *Touring* ont été tout particulièrement appréciés. Par exemple, plus de 230 membres du TCS ont participé à la croisière exclusive au Groenland durant la quelle l'astronaute suisse Claude Nicollier, invité spécial, a présenté des exposés passionnants. Le chiffre d'affaires généré avec des partenaires sélectionnés a pu être augmenté via le portail internet. Ce secteur devra être développé de manière ciblée à l'avenir pour que le TCS puisse proposer à ses membres des produits et arrangements en plus grand nombre et assortis d'avantages exclusifs.

Camping

La saison de camping 2011 était marquée par la faiblesse de l'euro et les mauvaises conditions météorologiques du mois de juillet. Dans ces conditions, un résultat légèrement inférieur au budget et au compte 2011 peut être qualifié de satisfaisant. Détail réjouissant, Camping TCS a pu gagner des parts de marché alors que les concurrents suisses ont subi des pertes allant jusqu'à 10%.

La «Journée nationale du camping» organisée pour la première fois au mois de juin 2011 a offert une bonne publicité au TCS et lui a aussi rapporté de nouveaux clients. Son succès était concentré sur le Plateau Suisse.

Avec effet rétroactif au 1.1.2011, les activités de camping ont été intégrées dans la société Heberga SA qui chapeaute déjà les deux hôtels TCS «Bellavista» et «Schloss Ragaz». Ainsi, les activités d'hébergement du TCS sont désormais réunies sous un même toit. L'application du concept de camping est quasiment terminée et la présence du TCS en Suisse romande sera renforcée en 2012 par la reprise du camping «Les Iris» à Yverdon, directement au bord du lac de Neuchâtel. Avec l'extension du système de réservation existant, le secteur du camping sera intégré en 2012 dans le réseau des données du TCS.

Les Clubs de camping ont pu légèrement augmenter leurs effectifs en 2011. Les nouveaux statuts, qui seront adoptés par l'Assemblée des délégués de 2012, et le nouveau concept de communication permettent au secteur camping d'envisager l'avenir avec confiance.

Cyclo & Loisirs

Cyclo & Loisirs a organisé en 2011 sept brevets et participé en collaboration avec les Sections à 10 slow-up comme sponsor principal. Une gigantesque roue de vélo attirait l'attention sur le stand du TCS, apprenant ainsi à un large public que le TCS couvre tous les domaines de la mobilité et offre aussi des produits intéressants aux cyclistes.

Comme lors des exercices précédents, nous avons apporté notre soutien au «Tour des Jeunes», un tour cycliste d'environ 800 km durant sept jours pour les jeunes de 12 à 24 ans. Cet événement sportif s'est déroulé sans heurt grâce à une bonne organisation et à la présence de mécaniciens, d'un médecin et de motards qui se sont occupés de l'itinéraire et de la sécurité.

Heberga

L'hôtel Schloss Ragaz a enregistré 23'454 nuitées au total. Son chiffre d'affaires annuel net a baissé de 144'939 francs. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre d'hôtes a diminué de 174, ce qui a entraîné une baisse du taux d'occupation des chambres et des lits. Malgré les dates défavorables des fêtes de fin d'année, le taux d'occupation du mois de décembre était meilleur qu'en 2010. L'hôtellerie de Bad Ragaz ayant dû noter en 2011 une baisse du nombre de nuitées de 8,3%, l'établissement du TCS a gagné des parts de marché. Dans l'ensemble, l'hôtel Schloss Ragaz peut faire état d'un bilan satisfaisant dans un contexte difficile.

L'hôtel Bellavista à Vira-Gambarogno a réalisé un chiffre d'affaires de 3,134 millions de francs avec 21'365 nuitées. Plus de 68% des hôtes étaient des membres du TCS. La douceur du printemps et l'automne flamboyant ont contribué à maintenir le taux d'occupation à un niveau élevé. A noter en particulier deux importants séminaires qui se sont déroulés au début (Camping TCS en mars) et à la fin de la saison (Honda SA en novembre). Le rallye des voitures anciennes autour du lac Majeur avec la participation de 36 véhicules a été un grand moment de la saison 2011. Les travaux de rénovation se sont poursuivis en 2011. Des investissements de l'ordre de 300'000 francs contribueront en 2012 également à maintenir le standard élevé de l'hôtel.

Sociétariat

Depuis sa fondation il y a 115 ans le Club s'engage pour ses membres dans une multitude de domaines touchant aux transports.

Les Suisses sont toujours plus mobiles grâce à la propagation des véhicules motorisés individuels (81% des ménages suisses possèdent au moins une voiture de tourisme) et à l'extension du réseau des transports publics (notamment le rail et les transports publics routiers).

Chaque individu pouvant choisir librement son moyen de transport, les manières de se déplacer d'un point à un autre sont de plus en plus diverses et, avec elles, les possibilités de combiner les différents moyens de transport. Cette complémentarité est cependant surtout manifeste dans l'environnement urbain. Dans l'intérêt de ses membres, le TCS défend le principe du libre choix du moyen de transport auprès des autorités politiques fédérales et cantonales.

Le lancement de la nouvelle marque TCS dans le courant du deuxième semestre 2011 témoigne de la volonté du Club de conforter sa position d'expert incontournable de toutes les questions touchant à l'assistance et au trafic individuel, aussi bien dans la vie quotidienne que dans les loisirs.

Les résultats du sondage effectué le 31 octobre 2011 auprès des membres mettent une fois de plus en évidence, avec un taux de fidélité de 94%, les forts liens que les membres entretiennent avec leur Club. On compte aussi de plus en plus de jeunes de 16 à 25 ans parmi les 1'605'690 membres du TCS. Ils sont aujourd'hui 77'531 ou 4,8%. 32'984 d'entre eux font partie de la catégorie des jeunes conducteurs (Cooldown Club). Cette tendance reflète aussi l'attraction que le trafic motorisé individuel exerce sur les jeunes ainsi que l'engagement croissant du TCS dans la prévention et la formation.

Les loisirs restent le principal motif de mobilité en Suisse. Près de la moitié du kilométrage parcouru globalement est générée par les activités de loisirs. Le TCS ne reste pas à l'écart de ce développement et propose une foule d'offres et de prestations pour les loisirs, notamment sous la forme d'avantages exclusifs pour ses membres. 18'650 d'entre eux profitent de surcroît des 30 terrains de camping que le TCS exploite dans les plus belles régions de Suisse.

Customer Interaction Center (CIC)

Mis en place en 2010, le «TCS Customer Interaction Center» (CIC) abrite le service de contact avec la clientèle et la centrale d'appel d'urgence. Son optimisation s'est poursuivie en 2011. L'introduction d'un nouveau système téléphonique et la formation des collaborateurs au niveau des conseils et de la vente ont été les principaux jalons posés en cette année très intense. A côté de l'activité opérationnelle, nous avons consacré d'innombrables heures de travail aux projets en cours (téléphonie, CRM).

L'exercice 2011 s'est déroulé de manière très positive pour le CIC. A la centrale d'appel d'urgence, il s'agissait de veiller à ce que les membres du TCS continuent d'être servis de première main. Le lancement du numéro 0800 140 140 a bien réussi. Les objectifs de qualité visés ont été atteints dans tous les domaines (dépannage, B2B et ARC) avec un volume global d'appels de près de 600'000.

Le centre de contact avec la clientèle a traité par oral au téléphone et par écrit environ 1,1 million de demandes. Il a également respecté le niveau de qualité visé «80/20», ce qui signifie que 80% des appels reçoivent une réponse dans les 20 secondes. Plus de 30'000 mutations d'adresses suscitant parfois des recherches détaillées ont augmenté la qualité de la banque des données d'adresses. Les points de contact des Sections ont été soutenus dans plus de 13'000 cas.

La concentration au CIC de la communication téléphonique et écrite avec les membres permet au TCS d'offrir un service et des conseils compétents dans les délais utiles ainsi que des prestations de vente performantes pour garantir à ses membres une mobilité sans souci.

Intervention

Il n'a fait ni très chaud ni très froid en 2011. Ces conditions météorologiques ont contribué à la réduction du nombre de dépannages par rapport à l'année précédente. La centrale d'intervention de Schönbühl a reçu quelque 500'000 appels qui ont généré 280'000 interventions de Patrouilleurs et 80'000 interventions de garages de marque ou sous contrat.

Les véhicules électriques bénéficient certes d'une grande attention médiatique, mais leur présence dans la statistique du parc automobile suisse est insignifiante. Néanmoins, le TCS a acquis à différents niveaux les compétences nécessaires de travailler avec les nouvelles techniques à haute tension. Les patrouilleurs ont reçu une formation spéciale.

L'an passé également, les principales causes de pannes étaient des batteries de démarrage déchargées ou défectueuses, des pneus défectueux et des clés enfermées ou perdues. Il en résulte qu'environ 86% des conducteurs en panne ont pu reprendre la route après l'intervention du Patrouilleur. La durée d'attente des automobilistes en panne a été sensiblement réduite (35 minutes) par rapport à l'année précédente.

Le projet «NaviCom» a offert une infrastructure informatique entièrement nouvelle aux Patrouilleurs en route qui peuvent désormais être pilotés via le système de navigation directement vers le lieu de l'intervention. Un accès à internet leur permet de surcroît de trouver des solutions à des problèmes techniques difficiles. L'introduction du rapport de panne électronique en 2012 constituera, pour ainsi dire, le départ définitif dans l'ère digital.

A partir du 1^{er} avril 2012, les Patrouilleurs travailleront selon un horaire de travail annuel. Un nouveau contrat collectif de travail a été signé le 19 décembre 2011 par le SSP et le TCS.

Les conditions de travail d'un Patrouilleur sont aussi déterminées dans une large mesure par la voiture de service. A côté de l'Opel Omega et de la Peugeot 807, de plus en plus de Patrouilleurs se rendent sur les lieux des pannes à bord d'une Chevrolet Captiva. Ils sont ainsi équipés pour affronter même des conditions météo exceptionnelles.

Services informatiques

En 2011, le TCS a posé la fondation de sa nouvelle architecture informatique dont l'installation prendra plusieurs années. Une étape importante a été franchie durant l'exercice passé déjà avec la nouvelle conception des places de travail informatiques de tous les collaborateurs. Ceux-ci peuvent dorénavant travailler dans un environnement moderne et efficace avec des ordinateurs portables de la dernière génération, WLAN, Outlook et le nouveau système de collaboration et de communication «Lync».

Autre jalon important de l'exercice 2011: l'introduction de la nouvelle téléphonie qui permet la virtualisation de la centrale d'appel indépendamment du lieu. Beaucoup de travail a également été investi dans d'autres projets qui arriveront à échéance en 2012. Par exemple, tous les feux sont désormais verts pour l'introduction du nouveau système CRM durant le premier trimestre 2012.

L'introduction du nouveau système de gestion des interventions de la Patrouille et du nouvel extranet de distribution ainsi que le lancement des applications pour iPhone et Android sont d'autres succès à mentionner pour l'année écoulée.

L'équipe informatique s'est bien préparée aux changements à venir. Le nombre de collaborateurs a légèrement baissé et l'orientation informatique en fonction des activités commerciales du TCS a été renforcée par des responsables de projet et des spécialistes en analyse des besoins.

Ressources Humaines

L'année 2011 a été une période de transition, néanmoins très intensive pour la division RH. En effet, le développement important du TCS a mis à contribution l'ensemble des équipes de la division qui se sont très fortement impliquées, afin de contribuer activement à la réalisation de la stratégie de l'entreprise. Hormis les tâches opérationnelles, nous pouvons, entre autres, citer les activités et projets suivants:

Renforcement des capacités de recrutement en établissant un partenariat d'une forme novatrice avec une société de conseils spécialisée dans le domaine et intervenant sur l'ensemble du territoire suisse.

Création et implémentation d'un nouveau concept de formation à la conduite destiné aux 230 cadres de l'entreprise. Tous les cadres ont ainsi pu suivre deux jours de cours intitulés «Prendre du temps pour la Conduite». Les indicateurs mis en place pour mesurer la satisfaction suite au séminaire sont excellents et nous pouvons qualifier cette première étape de franc succès. Il est déjà prévu de renouveler l'opération en 2012.

Conduite d'une analyse concernant les processus liés à la Santé & Sécurité au sein de l'ensemble de l'entreprise. La société externe mandatée a proposé plusieurs mesures qui seront mises en place en 2012.

Implémentation d'un nouvel horaire de travail annualisé au sein de la Patrouille avec signature d'une nouvelle Convention Collective de Travail dans le temps très court de 6 mois!

Analyse de faisabilité en vue de l'introduction du télétravail au sein de l'ensemble du TCS.

Réalisation de la première étape du projet de migration sur SAP RH.

La division a poursuivi sa mutation concernant la philosophie des prestations et son mode d'intervention. Les RH sont aujourd'hui positionnées comme fonction stratégique et interviennent en qualité de «Business Partner».

La division s'est également concentrée sur sa propre organisation, afin de déterminer les axes de développement qui permettront de fournir les prestations RH nécessaires à la réalisation de la stratégie d'entreprise. Nous pouvons noter la mise en place d'une nouvelle structure se consacrant au «Change Management», une nouvelle organisation au sein du secteur «Formation & Développement», ainsi que l'élaboration d'un programme comportant 8 projets RH stratégiques visant à développer très significativement l'attractivité du TCS en qualité d'employeur.

Politique

Révision de la loi sur le CO₂

Au cours de l'année 2011, la révision de la loi sur le CO₂ a fait l'objet de nombreux débats au Parlement, notamment en ce qui concerne la taxe CO₂ sur les carburants. Le TCS s'est fortement opposé à cette taxe incitative d'environ 30 centimes par litre de carburant et a demandé de poursuivre sur le modèle du Centime climatique, fondé sur la logique de compensation des émissions. Il a toutefois insisté pour que cet instrument soit plafonné, afin d'éviter qu'il ne se transforme à son tour en une lourde taxe pour les consommateurs. Au début de l'été, le TCS et ses partenaires se sont préparés à lancer un référendum contre le projet de loi, en cas d'introduction de mesures visant à renchérir fortement le prix des carburants.

Lors de la session d'hiver, le Parlement a définitivement renoncé à introduire la taxe incitative sur les carburants et a décidé de privilégier le système de compensation des émissions. Il a également introduit un plafond à 5 centimes par litre. Par son engagement, le TCS a largement contribué à supprimer la taxe CO₂ sur les carburants de la liste des mesures. Il protège ainsi l'intérêt de ses membres, qui devront supporter un supplément fiscal de quelques centimes par litre de carburant, au lieu des 30 centimes initialement prévus.

Augmentation du prix de la vignette autoroutière

Au printemps 2011, le DETEC a mis en consultation un projet visant à augmenter le prix de la vignette autoroutière à CHF 100 par année (+150%) et à introduire une vignette à CHF 40 d'une durée de 2 mois. Le TCS s'est opposé à ce projet qui propose de mettre les usagers de la route à contribution, sans qu'ils ne bénéficient toutefois de réelles améliorations des prestations. En effet, le supplément envisagé ne servirait pas à financer les extensions et adaptations du réseau autoroutier, pourtant nécessaires au vu de la surcharge de trafic très fréquente.

Financement et aménagement de l'infrastructure ferroviaire (FAIF)

La Confédération a mis en consultation le projet de fonds d'infrastructure ferroviaire (FIF), qu'elle souhaite soumettre en contre-projet à l'initiative irresponsable de l'ATE «pour les transports publics». Le TCS s'est opposé au projet, car le nouvel article constitutionnel proposé aurait permis à l'avenir d'utiliser les recettes des taxes sur l'essence pour financer le rail. D'autre part, la Confédération projette de réduire les déductions fiscales des frais de transport, une mesure qui toucherait principalement les automobilistes, alors qu'il s'agit de financer l'infrastructure ferroviaire. A l'issue de la consultation, le Conseil fédéral a prévu de modifier le projet dans le sens de la position défendue par le TCS, notamment en augmentant la déduction fiscale maximale de CHF 800 à CHF 3'000 pour les pendulaires. Malgré les assouplissements envisagés, le TCS juge ces modifications encore insuffisantes.

Sécurité routière

L'importance des activités du département de la Sécurité routière a suscité un changement de structure pour mieux exploiter et communiquer l'ensemble des tâches qui sont faites depuis des années pour la prévention routière. Nous souhaitons être encore mieux visibles dans les grands événements de mobilité et de sécurité routière. La présence de la Présidente de la Confédération sur notre stand du Salon de l'automobile, pour soutenir le lancement de la campagne Turbosieste a souligné notre volonté de renforcer notre image.

C'est dans le secteur Education routière que nous démontrons un autre engagement important.

Organisée par le département de la Sécurité routière, la Journée de l'éducation routière de Suisse orientale a eu lieu le 14 mai 2011 à Schaffhouse. 176 enfants des cantons de St-Gall, Thurgovie, Schaffhouse, Appenzell RE et RI, Zurich, des Grisons et de la ville de Winterthur y ont participé. Ils étaient encadrés par 49 instructeurs de la police et des enseignants. Quatre enfants sélectionnés dans le cadre du concours ont la possibilité de participer au Concours européen d'éducation routière qui aura lieu en septembre 2012 à Bochnia (Pologne).

1'239'574 moyens d'enseignement et brochures ont été distribués à la police, aux enseignants et aux écoles de conduite. Depuis plusieurs années, le département de la Sécurité routière soutient les cours pour les nouvelles formes de mobilité «Micro Scooter Kids Day» qui sont proposés dans diverses écoles, au Musée des transports de Lucerne et lors de manifestations de sécurité routière. 81 cours réunissant 87'721 écoliers ont eu lieu en Suisse alémanique.

Depuis 1996 le TCS met à la disposition des communes et polices des radars d'information. Cette action a des effets à trois niveaux: 1. sensibiliser les conducteurs à la vitesse à laquelle ils roulent réellement et les inciter à adapter leur comportement en conséquence. 2. informer les habitants et les autres usagers de la route des vitesses pratiquées sur les routes. 3. établir des statistiques de la vitesse à l'intention des polices et des communes pour leur permettre de prendre des mesures ciblées.

Au printemps et en automne 2011, jusqu'à 20 appareils radars ont été disposés durant 18 semaines à 930 emplacements différents dans le cadre de la campagne «Slow Down» à laquelle neuf Sections du TCS ont participé. Sur toute l'année, des radars d'information étaient en activité durant environ 500 semaines à quelque 1'800 emplacements différents.

Dans le domaine des infrastructures, l'activité des audits et des tests comparatifs aux niveaux national et international a été très importante.

Les EuroTests ont porté sur les stations-service des autoroutes et les services de taxis dans les grandes villes d'Europe. Des problèmes concernant l'hygiène dans les toilettes des stations-service ont été mis en évidence. Les résultats des services de taxis en Suisse se situent dans la moyenne européenne. Intéressées par la méthode, de nombreuses compagnies ont demandé les critères de qualité pour améliorer leurs propres services.

Les audits des passages piétons, réalisés depuis des années, ont été conduit pour la première fois dans 10 villes de Suisse, pour tester 100 passages piétons. Les résultats montrent des lacunes importantes dans plus de la moitié des cas, principalement au niveau de la visibilité, de l'éclairage et de l'accessibilité. La problématique de la sécurité des piétons est plus que jamais d'actualité dans

toutes les communes et cantons et les efforts doivent être poursuivis. Nous allons notamment soutenir toutes les mesures d'accompagnement pour améliorer d'une part les corrections à réaliser et d'autre part pour sensibiliser les comportements de l'automobiliste et du piéton.

Le TCS a pu, grâce au précieux soutien du Fonds de sécurité routière que nous remercions, contribuer à la diminution notable des victimes de la route. Cet engagement est précieux et nous incite à poursuivre dans cette direction.

Touring et édition

Le site internet de Touring a été restructuré au printemps 2011 dans le but d'augmenter le contenu rédactionnel. A cette même période, la rédaction en ligne formée de membres de la rédaction Touring et du Content Management est devenue opérationnelle. Elle s'est efforcée de mettre trois nouveaux articles en ligne par semaine et, si la matière s'y prêtait, de les illustrer avec des films ou des albums de photo sur Flickr. L'objectif était de mettre en ligne des nouvelles exclusives. Les ressources en termes de personnel et de système ne permettent cependant pas d'entretenir une plateforme internet basée uniquement sur des nouvelles. La concurrence des sites d'information établis est trop grande. L'équipe rédactionnelle s'est concentrée en 2011 sur les grands thèmes de la mobilité en publiant des articles spécialisés et en traitant les points forts thématiques de la manière habituelle qui a fait ses preuves.

L'exercice a été excellent au niveau de l'édition. Nonobstant un contexte économique difficile, le produit des annonces a augmenté une nouvelle fois par rapport à 2010 tant pour la publicité de tiers (6,1 millions de francs au total) que pour les annonces TCS (1,6 million de francs au total). Ces résultats sont le fruit, d'une part, d'un travail de marketing performant mené de concert avec Publimag, et, d'autre part, de la collaboration efficace et agréable avec TCS Marketing et TCS Voyages.

Communication

Tout au long de l'année 2011, le département Communication s'est employé à maintenir une présence médiatique élevée pour le TCS. Et force est de constater que celle-ci a progressé par rapport à 2010. En effet, pas moins de 3'257 articles de presse écrite, 655 émissions de TV, 306 émissions radio et 1'021 articles on-line avec la mention du TCS sont apparus dans les médias suisses en 2011, soit une progression de plus 8% en terme de nombre d'articles publiés. Comme par le passé, ce sont les thèmes liés aux Sections, à la protection des consommateurs, à la politique des transports et à

la sécurité routière qui ont obtenu de larges parts dans la visibilité de notre Club. L'analyse de la présence médiatique nous montre encore une fois que le TCS est présent de manière équilibrée en Suisse au niveau des régions linguistiques et que les médias ont une tonalité positive en ce qui nous concerne. La notoriété et la réputation du TCS ont d'ailleurs fait l'objet d'une analyse méticuleuse de la part de l'institut GfK. Les résultats 2011 montrent notamment que plus de 95% de la population connaît le TCS et que celui-ci occupe une très appréciable 14^{ème} place dans le classement des 100 entreprises les plus réputées de Suisse (21^{ème} en 2010). Dans sa propre catégorie, le TCS obtient même une place au sommet en terme de réputation. La même analyse sera menée ces prochaines années et permettra de tirer des enseignements utiles sur l'évolution de notre image.

L'année 2011 a aussi vu la naissance de la nouvelle marque TCS pour laquelle un grand effort de communication interne et externe a été consenti. De même, le lancement de TCS Ambulance a nécessité l'engagement de toute l'équipe afin de garantir une visibilité maximale à ce projet majeur pour l'avenir du TCS. Enfin, le test des passages piétons réalisé par le département de la Sécurité Routière a occupé le devant de la scène durant plusieurs jours en décembre 2011 et a permis au TCS de se profiler positivement dans les médias.

Académie de la mobilité

L'année 2011 a commencé pour l'Académie de la mobilité par la réédition du «Forum suisse de la mobilité électrique» qui a eu lieu fin janvier au Musée des transports de Lucerne. Pour la deuxième fois déjà, les responsables des développements technologiques du secteur automobile, des spécialistes intéressés, des exposants, mais aussi des novices se sont donné un rendez-vous constructif au bord du lac des Quatre-Cantons. Une vingtaine d'institutions se sont même engagées à cette occasion à réaliser des objectifs concrets au service de la mobilité électrique dans le cadre du «Challenge de Lucerne».

Le thème de la mobilité électrique a pris de la vitesse en 2011, notamment grâce à la commercialisation de véhicules électriques produits en série. L'Académie de la mobilité a contribué à ce développement en continuant d'aménager le centre de compétence national «Forum suisse de la mobilité électrique». Une commission a été constituée avec des représentants de l'économie électrique, de l'industrie automobile et de fournisseurs de services de mobilité électrique pour définir l'avenir électromobile de la Suisse. Le «Carnet de route», qui a résulté de cette réflexion, sera publié en 2012. Avec la brochure «Un petit coup d'anti-mythes sur la voiture

électrique» qui analyse les dix demi-vérités les plus courantes propagées sur la voiture électrique, l'Académie de la mobilité a lancé un ouvrage de référence très demandé. Outil servant à déterminer l'aptitude des automobilistes à la mobilité électrique, l'eMotionKit est disponible depuis l'été 2011. Ses premiers résultats confirment les hypothèses concernant les habitudes de mobilité des conducteurs suisses. Il sera complété début 2012 par une application mobile.

Une commission a également été créée pour discuter en détails de la sécurité des véhicules électriques. Les résultats de ces réflexions ont ensuite été évalués par des spécialistes pour déboucher finalement sur un rapport scientifique analysant les conséquences de la mobilité électrique pour la sécurité sur les routes (SAELMO). Ce rapport était destiné au Fonds de sécurité routière.

Le thème de la mobilité dans l'âge a été relancé. Neuf principes ont été formulés qui détermineront le travail de l'Académie de la mobilité dans ce domaine, lequel constitue son deuxième thème fort. L'Académie se réjouit de pouvoir compter désormais sur la collaboration de Christina Haas qui s'occupera spécialement de cette thématique. Elle prépare actuellement une grande manifestation qui aura lieu les 22 et 23 mai à Bienne, le «Salon suisse de la mobilité des seniors». A côté d'exposés et de discussions sur le thème de la mobilité dans l'âge, ce salon comprendra une exposition des services et produits destinés au groupe-cible des 65+.

Service juridique

Comme de coutume, le Service juridique (SJ) du TCS a soutenu l'ensemble du Groupe dans toutes les affaires de droit. Quelques points forts ayant marqué 2011: à la suite de la catastrophe de Fukushima, le SJ a dû résoudre quelques épineuses questions de couverture du Livret ETI. Il a également accompagné le projet de la nouvelle marque du TCS et participé à la préparation des contrats avec Marco Rima, nouvel ambassadeur de la marque. Le SJ était aussi étroitement impliqué dans la négociation des contrats concernant la nouvelle carte de crédit que le TCS propose à ses membres en coopération avec GE Money Bank.

Le nouveau système téléphonique pour les contacts avec la clientèle a exigé de nombreuses négociations contractuelles avec Swisscom auxquelles le SJ a participé. Les Patrouilleurs ont été équipés d'un nouveau logiciel qui leur permet d'établir des rapports de panne électroniques. Les contrats concernant les appareils et programmes informatiques ont été établis par le SJ. Dans le cadre d'un nouveau contrat collectif de travail rédigé en grande partie par le SJ, un horaire de travail annualisé a été introduit à la Patrouille TCS.

Le SJ a aussi participé étroitement à la préparation des contrats avec Alpine Air Ambulance qui permettent au TCS de disposer d'hélicoptères et d'avions-ambulances ainsi que de véhicules pour les rapatriements et transferts sanitaires. Cette coopération apporte aussi des économies au TCS.

Dans le domaine politique, le SJ a notamment préparé la prise de position du TCS concernant la révision du droit de la prescription. Le SJ a organisé le congrès annuel des consultants en droit du TCS et participé à l'adaptation de divers règlements internes. Il a organisé et dirigé les élections lors des deux Assemblées des délégués et assumé sa tâche de «compliance» par le biais de diverses fonctions de contrôle.

Affaires internationales

Dès sa fondation en 1896, le TCS a reconnu l'importance des relations et alliances internationales. Aujourd'hui, il existe divers processus de négociation, de groupes de travail et de commissions internationales qui permettent d'améliorer la qualité des services proposés aux membres du TCS à l'étranger. Grâce à son appartenance à différentes fédérations internationales et son étroite collaboration avec des partenaires européens et internationaux, le TCS peut aider ses membres au-delà des frontières.

FIA

La Fédération Internationale de l'Automobile (FIA), créée en 1904, réunit 227 organisations automobiles dans 132 pays. Elle se consacre à la défense des droits des touring Clubs et des automobilistes dans le monde entier. Elle est aussi connue pour sa gestion des plus importantes épreuves de courses automobiles mondiales. Au sein de la FIA, le TCS est actif surtout dans les domaines qui touchent au monde automobile au quotidien: sécurité routière, environnement, protection du consommateur, problèmes de mobilité et tourisme.

La Région I de la FIA est une structure interne de la FIA en matière de mobilité et de l'automobile et regroupe les organisations membres de la FIA ayant leur siège central en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. Le Bureau européen de la FIA à Bruxelles a comme fonction principale le lobbying auprès des institutions européennes dans les domaines du transport, de la mobilité et du tourisme, de la protection du consommateur, de la sécurité routière et des standards de protection de l'environnement. Il cherche à promouvoir l'adoption et l'implémentation de ses positions par l'Union européenne. Il représente les intérêts des automobilistes et des autres usagers de la route au sein des institutions

européennes afin de défendre leur droit à une mobilité sûre, à un prix raisonnable et viable. Les membres du TCS profitent de ces efforts dans tous les domaines où les décisions et directives européennes ont une influence sur la Suisse et sa mobilité.

En 2011, comme chaque année, ont eu lieu deux concours FIA Europe auxquels le TCS a activement participé: le concours d'éducation routière pour les enfants, avec au comité de l'organisation un membre du TCS, et le concours des Patrouilleurs, sous le patronage de la Patrouille TCS.

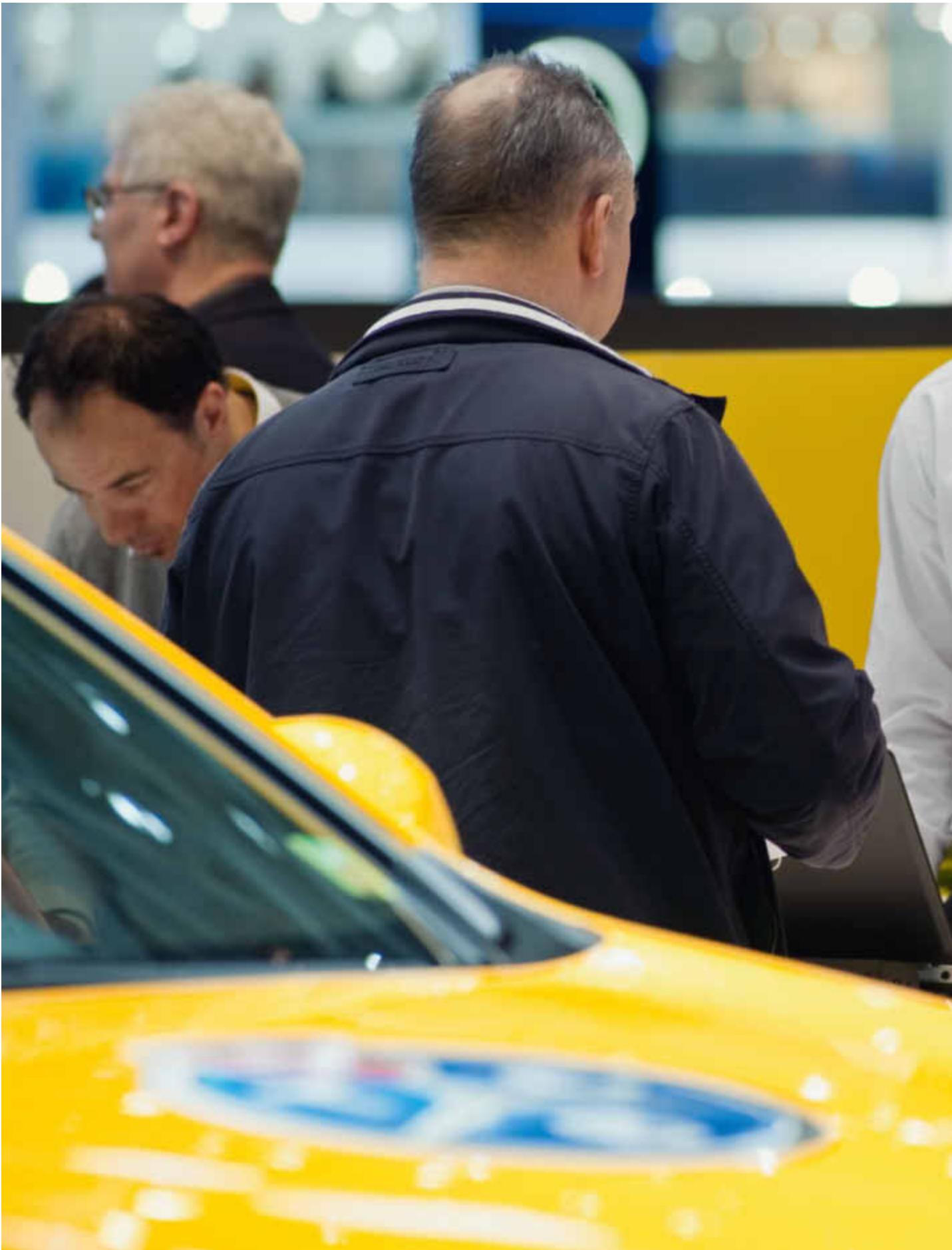
Clubs partenaires

Une fois par an a lieu le «Vierertreffen» (rencontre à quatre) qui réunit les quatre plus grands Clubs européens que sont l'ADAC (Allemagne), l'ANWB (Pays-Bas), l'ÖAMTC (Autriche) et le TCS. Pendant deux jours, les dirigeants des quatre Clubs ont pu discuter du développement de leur Club respectif, des synergies et de la collaboration entre eux, etc.

ARC

Le TCS est également actionnaire fondateur de la société anonyme ARC Europe fondée à Bruxelles en 1991. Cette société forme la coopération entre les Clubs automobiles européens majeurs, principalement actifs dans le domaine de l'assistance routière. Le but est d'assurer aux membres et clients des Clubs une même qualité de service dans toute l'Europe. Les fondateurs d'ARC Europe incluent les Clubs de premier plan comme les grands Clubs britannique, italien, allemand, néerlandais, autrichien, espagnol, belge ainsi que le TCS. ARC EUROPE SA est de ce fait le plus grand réseau d'assistance automobile d'Europe. Il fournit une assistance routière, personnelle et médicale, ainsi que des services télématiques aux automobilistes de plus de 40 régions et pays européens représentant plus de 40 millions d'automobilistes. ARC gère différents contrats conclus avec des constructeurs automobiles ou diverses sociétés. Sur les routes en Europe, les membres de ces Clubs peuvent ainsi compter sur une aide fiable, du conseil et de l'assistance, des ateliers et des services de remorquage avec plus de 26'000 véhicules, 29 stations d'appel d'urgence et 37 hélicoptères de sauvetage. Le TCS, actionnaire de ARC Europe à hauteur de 5%, est membre du Conseil d'administration de ARC Europe SA à travers son Directeur général, Bruno Ehrler.

C'est grâce à ces liens que des réseaux internationaux d'assistance permettant d'offrir des produits tels que le Livret ETI ont pu être mis en place. Ainsi, il est possible de fournir une plus grande offre de prestations aux membres des Clubs.





Le TCS présente au Salon de l'automobile de Genève le large éventail de son engagement pour la sécurité et la mobilité.

Sections

A l'écoute des membres

Appenzell Rhodes-Extérieures

Engagement plus fort dans le sponsoring

Continuité et innovation, voilà deux termes qui décrivent à merveille la vie de la Section Appenzell Rhodes-Extérieures. Comme chaque année, l'offre variée de cours et de manifestations a été fort appréciée et utilisée par les membres. A relever en particulier la formation proposée aux conducteurs âgés et les contrôles techniques facultatifs au centre de service de St-Gall. Plusieurs grandes manifestations organisées par la Section ont un caractère interrégional comme la rencontre de voitures anciennes sur la Schwägalp, le brevet cycliste des Préalpes ou la course à pied de Hundwilerhöhi. Christian Baumberger d'Herisau et Daniel Meyer de Schwellbrunn sont entrés au comité de la Section l'an passé. Ils remplacent depuis la fin 2011 Georg Schmidt (vice-président et responsable de la sécurité routière) et Elisabeth Rohrer (procès-verbal et secrétariat). Le secrétariat est désormais assuré par Anja Lutz, collaboratrice du centre de service de St-Gall. La Section a en outre décidé de renforcer son engagement dans le sponsoring.

Argovie

Leader de la sécurité et de la mobilité

Après avoir siégé 16 ans au comité, dont 15 ans comme président de la Section, Jürg Richner s'est retiré de sa fonction lors de l'Assemblée des délégués du 6 mai 2011. Il restera cependant acquis à la Section comme membre d'honneur. L'Assemblée des délégués a élu à sa succession Thierry Burkart, député au Grand Conseil et avocat à Baden.

Le point de contact de Brunegg est toujours très apprécié des membres qui viennent y chercher des réponses à leurs questions touchant à une foule de domaines. L'offre de prestations de service a été élargie par un e-shop. La Section a également organisé des journées familiales de la sécurité routière à Muri et Baden en y conviant divers partenaires. C'est elle aussi qui gérait l'exposition spéciale «sicher+mobil» (sécurité et mobilité) lors de la Foire des arts et métiers (AMA) à Aarau. Comme les autres années, la Section Argovie a équipé toutes les communes et écoles de bandeaux attirant l'attention sur la rentrée scolaire et de baudriers réfléchissants pour les enfants. Le centre technique peut également faire état d'un développement positif: le nombre de tests, d'expertises et de contrôles techniques officiels a progressé de 16%.

Les nombreux cours de sécurité routière de la Section ont continué à bénéficier d'une forte fréquentation. La formation proposée aux seniors a été particulièrement appréciée. Pour la première fois, la

Section a proposé des cours de vélo électrique. 40 jeunes conductrices et conducteurs se sont retrouvés au camp d'été juniors de Scruengo/TI pour faire leurs premières expériences au guidon. La Section est l'un des premiers organisateurs de cours de la formation 2-phases. 5'322 nouveaux conducteurs ont décidé de suivre les cours de formation complémentaire (CFC) auprès de la Section Argovie du TCS.

Les points forts de l'engagement politique de la Section étaient les réponses aux procédures de consultation concernant les grands projets de construction routière à Baden (notamment la route de Wigigal dans la région de Zofingue) ainsi que la loi cantonale sur les tâches et les finances. La Section s'est en outre battue avec succès dans la campagne de votation contre le contournement de Melligen. Elle entretient des contacts étroits avec la politique grâce à un groupe de parlementaires et des rapports réguliers avec les autorités.

Bâle

Baptême de «youngtimer & classic»

2011 était pour la Section des deux Bâle une «année électorale», donc de changement, car il s'agissait de réélire le Conseil d'administration, les délégués et les délégués suppléants, le comité consultatif et l'organe de révision. Ce fut également une année de consolidation. Au centre de la Section à Füllinsdorf/BL,

tous les secteurs assainis se sont développés de manière optimale alors que la coopération avec les partenaires extérieurs pour la station d'essence, l'autoshop et le bistrot était satisfaisante. Il a fallu prolonger les heures d'ouverture du point de contact pour répondre à la forte demande des membres et clients. Le nouveau service «car clean» proposé à l'essai (nettoyage intérieur de la voiture) a eu un tel succès qu'il sera désormais inclus dans le programme via un partenaire extérieur.

La migration du controlling sur le système SAP et le nouveau mode de facturation selon les normes du TCS augmentent la transparence et permettent une comparaison des résultats de la Section avec les chiffres de l'exercice précédent. Grâce à cette gestion rigoureuse des coûts, nous avons réussi à améliorer notablement notre résultat et à réduire notre dette.

Constituant déjà un élément fixe de l'offre d'événements de la Section, le RAID (rallye de voitures anciennes Bâle-Paris) a été réalisé cette année en même temps que le baptême de la plus jeune sous-Section «youngtimer & classic». Cette dernière a réussi à tripler son effectif de membres durant la seule année 2011. En collaboration avec la police cantonale de Bâle-Campagne, le centre de la Section a organisé sa traditionnelle manifestation sur le thème de la sécurité routière. Comme tous les événements organisés par la Section, les cours de conduite ont également eu un vif succès.

L'un des principaux engagements politiques de la Section fut le lancement avec des partenaires d'un référendum contre la modification de la conduite du trafic sur l'Elisabethenstrasse à Bâle. La Section des deux Bâle s'est aussi engagée activement dans divers débats de politique des transports en proposant des mesures concrètes.

Berne

Les 75 ans de l'École des sports d'hiver TCS

Le centre technique de Thoune-Allmendingen a fêté au printemps 2011 son 30^e anniversaire en organisant une journée Portes Ouvertes. Avec sa piste d'essai nouvellement équipée, ce centre est à la hauteur des exigences actuelles et futures.

Le succès des centres techniques d'Iltigen et de Thoune-Allmendingen ne se dément pas et apporte une contribution décisive à la satisfaction des membres. Nouvellement introduit en 2010, le contrôle des installations de gaz des camping-cars et caravanes a été proposé pour la première fois lors des journées d'action de Thoune-Allmendingen et de Langenthal. Pour marquer la Journée de la Lumière, soit le 10 novembre, la Section a effectué des tests de l'éclairage et de l'acuité visuelle à quatre endroits différents.

Le point de contact de Berne, géré sur mandat, a pu venir en aide à de nombreux membres. Durant l'exercice écoulé, la Section a conclu un nouveau contrat avec la société Aare Seeland Mobil SA pour la gestion du point de contact de Langenthal. L'École des sports d'hiver TCS de Berne-Mittelland a pu fêter un important anniversaire: elle offre depuis 75 ans aux membres des cours de ski et de snowboard à un prix avantageux dans l'Oberland bernois.

En politique des transports, la Section a pris position sur divers projets régionaux et cantonaux comme par exemple des planifications de la circulation en ville de Berne ou un essai de trafic à Thoune. Le peuple devra se prononcer une deuxième fois sur la baisse de l'impôt sur les véhicules à moteur dans le canton

de Berne. Dans ce contexte, le TCS a critiqué le canton qui prélève à d'autres fins une partie importante du produit de cet impôt. Il a mis en garde contre des coupes dans la construction et dans l'entretien des routes qui affectent la sécurité routière.

Bienne-Seeland

Augmentation du nombre de contrôles techniques

Peter Wenger, qui a dirigé l'agence du TCS de Bienne/Biel de 1986 à 2009, est décédé le 30 janvier 2011. L'Assemblée générale d'avril 2009 l'avait nommé membre d'honneur en reconnaissance de ses précieux services.

Bénéficiant d'un taux d'exploitation de près de 90%, le centre de service de la Section continue de faire face à une forte demande. Sur les 9'923 contrôles techniques effectués, 5'562 étaient des expertises officielles, chiffre en progression par rapport à 2010 (5'237). 2'691 membres ont demandé des conseils personnalisés aux experts. Le centre a également contrôlé 149 installations de gaz de caravanes et camping-cars.

La collaboration avec Dynamic Test Center AG de Vauffelin et le commerce automobile régional est toujours excellente, notamment en ce qui concerne la formation et le perfectionnement de la relève. Un nouveau point de contact a été ouvert au Bözingenmoos dans le centre de la ville en complément au centre technique. Cet emplacement favorable dans les locaux de l'agence de voyage Kuoni (route de la Gare 21), les larges heures d'ouverture ainsi que le personnel parfaitement formé et compétent ont permis de satisfaire de nombreux membres et clients à la recherche de renseignements.

Les points forts de l'engagement politique étaient (et sont toujours) les grands projets de construction d'infrastructures de transport dans la région. Les entraves à la circulation imposées de manière définitive ou pour cause de chantiers sur divers axes routiers ont suscité de nombreuses réactions parmi les membres. La Section a pu y répondre de manière satisfaisante dans la grande majorité des cas.

Fribourg

Les adieux au président

L'exercice 2011 de la Section Fribourg a été marqué par la consolidation et le développement des changements lancés l'année précédente. Le point de contact créé au centre technique et la collaboration des deux institutions ont été perfectionnés. Les activités de sécurité routière ont été complétées par une manifestation destinée aux motards et organisée en collaboration avec la police cantonale fribourgeoise. Dans le cadre de son implication publique autour de la mobilité, la Section a pris part une fois de plus à la Semaine de la mobilité et à divers groupes de travail locaux. Elle a également soutenu le projet «Zeitung in der Schule» de la presse locale, ce qui lui a permis d'informer des classes d'écoles primaires sur les activités du TCS.

Ces activités relativement nouvelles ont été développées sans pour autant négliger les tâches et projets traditionnels de la Section – slowUp, cours de conduite, camps juniors, service de transport au Paléo-Festival, etc. Si tout ce travail a pu être abattu, c'est grâce au fait que le comité in corpore (à une exception près) a accepté de poursuivre son mandat. L'Assemblée générale du 13 avril 2011 a d'ailleurs une nouvelle fois renouvelé sa confiance dans cet organe.

Quelque 2'000 membres enthousiastes du TCS ont eu l'occasion de respirer l'air du cirque sous le chapiteau du Knie. Cet événement, comme les autres, ont contribué à renforcer les liens entre les membres et le Club.

Enfin, la Section a pris congé à la fin de l'année de son président, triste à cause de son départ, mais fier de le voir accéder à la présidence centrale du TCS. Les préparatifs en vue de sa succession ont été lancés.

Genève

Record de fréquentation sur les pistes d'exercice

Le comité de la Section Genève tiendra en 2012 un séminaire pour fixer les grandes lignes de sa réorganisation interne. L'organisation de la première université estivale au mois d'août et la fixation commune des points forts thématiques sont d'autres étapes du développement de la Section.

En politique des transports, la Section genevoise s'est notamment engagée pour le libre choix du moyen de transport. Elle s'est également occupée de thèmes comme la mobilité douce et la suppression de places de parc (la loi sur la compensation sera prochainement soumise au peuple).

La Section Genève s'est bien sûr également engagée pour la sécurité routière et la prévention des accidents. Elle a organisé des camps juniors, des cours de rappel des règles de la circulation routière pour les seniors et des ateliers de prévention routière dans les communes. Le TCS Genève poursuit aussi sa collaboration avec l'association Nez Rouge.

Le centre technique a effectué au total 4'535 contrôles techniques dont 2'157 expertises officielles. Pendant que les pistes d'exercice affichaient un record de fréquenta-

tion, le Club a étendu son offre de voyages (excursions journalières, manifestations).

La Section Genève était présente aux plus grandes manifestations comme le Marathon de Genève, la Course de l'Escalade et la Course de côte de Verbois, le slowUp, le Tour du Canton cycliste, etc. Le journal de la Section a continué de se développer au niveau qualitatif. Les communications par voie électronique ont été plus nombreuses et un extranet de la Section a été mis en ligne. Une newsletter de la Section paraîtra dès 2012.

Au niveau du personnel, la Section Genève a introduit de nouveaux règlements et contrats et révisé son système salarial. Alors que Marie Silva, assistante de direction, a quitté la Section, Anaïs Pitteloud, assistante de direction et chargée de projets, et Fabienne Maurer, comptable et réceptionniste, ont rejoint l'équipe genevoise.

Glaris

Un nouvel événement: qui sont les meilleurs automobilistes?

La Section Glaris a mis l'an passé l'accent sur la sécurité routière et la prévention des accidents. Elle a organisé des cours pratiques et théoriques et soutenu la police de la circulation dans l'éducation routière des plus jeunes participants au trafic routier.

Les très appréciés baudriers de sécurité du TCS ont été distribués dans les écoles enfantines et les écoles primaires du canton de Glaris vers le milieu du mois de juin. L'action «Speedy – observation au radar» a eu lieu à la rentrée scolaire. La Section a également participé aux côtés de la police cantonale à l'éducation routière des enfants des premières classes primaires.

Le premier événement TCS «Qui sont les meilleurs automobilistes?» a été organisé le 8 octobre 2011 de concert avec le centre de sécurité routière Glarnerland. Quatre groupes de conducteurs de toutes les catégories d'âge ainsi qu'un groupe de personnalités connues ont dû faire preuve de leur savoir-faire lors d'exercices d'adresse, de parcage, de manœuvres avec une remorque ainsi que de premiers secours et de dépannage.

Tous les cours et manifestations ont bénéficié d'une excellente fréquentation. La fête de l'hiver avec du patinage, de la luge et une délicieuse fondue a été une fois de plus le moment fort de la saison froide. Les cours de conduite hivernale et de dépannage pour les femmes ont également eu du succès.

La Section Glaris exploite depuis le 1^{er} septembre 2010 un point de contact dans le bâtiment de la gare du chef-lieu. Ce service est très apprécié des membres.

Grisons

Assemblée des délégués du TCS à Davos

La Section Grisons a eu l'an passé le grand honneur d'accueillir à Davos l'Assemblée des délégués du TCS. Ce fut un grand moment, car marqué par des décisions déterminant l'avenir du Club.

La Section Grisons a bouclé une année mouvementée. Un nouveau président de Section, Domenic Gross, a été élu lors de l'Assemblée des délégués de Coire. Il remplace Fidel Alig qui, après le décès de Rodolfo Plozza, avait dirigé la Section ad interim durant le reste de l'année. Les statuts de la Section ayant été

modifiés, l'Assemblée des délégués compte désormais 40 membres au lieu de 60. Il est réjouissant de constater qu'un grand nombre de membres s'adressent à la Section au lieu de mettre à contribution le CIC. Malgré une baisse du nombre de participants, le programme des cours, y compris le camp juniors de Scruengo, a été exécuté intégralement et avec succès.

Jura

Présence à l'inauguration de l'autoroute

La Section jurassienne compte environ 22'000 membres et est active sur le canton du Jura et le Jura bernois. L'Assemblée générale du 5 mai 2011 aux Breuleux a élu un nouveau président en la personne de Pierre-Arnauld Fueg de Porrentruy, anciennement vice-président, suite à la démission de Frédy Gerber. Jean-Pierre Rérat de Sonvilier a repris la vice-présidence au courant de l'automne dernier.

La Section jurassienne s'est résolument fixée un objectif: augmenter ses membres et ses prestations. Ainsi, elle a notamment signé un partenariat avec une agence de placement de personnel qui a offert des Livrets ETI à ses employés. Elle a mis sur pied des actions sur le terrain lors des inaugurations des tronçons d'autoroute A16 à Bure et Moutier et décidé d'investir dans son camping de Delémont pour obtenir une étoile supplémentaire.

La Section jurassienne est aussi active dans les cours séniors qui rencontrent un franc succès et mettra en place des cours pour juniors.

Par l'organisation et le soutien financier au SnowUp interjurassien, la Section jurassienne se veut être le vecteur local incontesté de la mobilité douce en hiver. 7'500 personnes ont participé à la 3^{ème} édition qui s'est déroulée le 6 février.

Jura neuchâtelois

Grand succès des cours

Durant l'exercice écoulé, la Section Jura neuchâtelois a organisé deux séries de contrôles techniques, une fois en juin au centre technique de Fontaines et une fois en octobre au garage des travaux publics du Locle.

L'offre de cours juniors est axée principalement sur la préparation au permis de conduire. Elle comprend divers domaines tels que films de prévention, cours de samaritains, conduite sur piste, mécanique, comportement du conducteur, et se termine par une visite de la police cantonale et d'un karting à Payerne. Les cours «Conduire aujourd'hui» ont toujours un vif succès. Ils consistent à perfectionner les connaissances pratiques et théoriques ainsi que le comportement dans le trafic. Les conducteurs bénévoles de la Croix-Rouge ont suivi ce cours

La traditionnelle fête champêtre en août remporte un grand succès. Cette année, ce sont 250 personnes qui ont répondu présentes: paëlla géante suivie d'une animation musicale, spectacle de danse et de jeux. Très apprécié par les membres et des non-membres venus! En collaboration avec la Section neuchâteloise, la Section Jura Neuchâtelois a organisé un concert de gospel pour les membres, auquel ont participé 400 personnes. Comme chaque année l'Assemblée générale a eu lieu au mois de mai.

Au niveau politique, la Section a lancé un référendum contre un arrêté de la commune de la Sagne limitant la vitesse à 40km/h dans le village. Le vote a été positif. Un recours est en suspens contre des horodateurs susceptibles d'être posés dans certains parkings de la région.

Neuchâtel**Série de manifestations
«Printemps du TCS»**

La Section neuchâteloise a mis en place un important dispositif de marketing dans le but d'augmenter le nombre des personnes ayant recours aux services de son centre de Fontaines: contrôle du véhicule et achat des produits du point de contact installé dans le même lieu.

Ce dispositif s'est tout d'abord articulé autour d'une série de manifestations nommées «Printemps du TCS» qui se sont déroulées avec un vif succès du 27 au 29 avril. La réception flambant neuve qui accueille désormais les visiteurs dans d'excellentes conditions a ainsi été inaugurée, tandis qu'était donné quelques heures plus tard le départ d'une étape du BCN Tour du canton à pied, à laquelle ont participé quelque 2'500 concurrents.

Agrémentée du spectacle du comique français Roland Magdane, l'Assemblée générale s'est tenue sous un vaste chapiteau en présence de 550 personnes. Elle a vu la réélection, pour trois ans, du président de la Section, Jean-Luc Vautravers, et l'arrivée au Comité de nouveaux visages. Ceux-ci contribuent à rajouter l'encadrement de la Section. Gratifiées d'une météo superbe, ces journées printanières se sont terminées par les «24 Heures de la mobilité propre», qui ont permis de conduire des véhicules électriques, entre autres.

Au mois de novembre, un journal tous-ménages coproduit avec la Section du Jura neuchâtelois a bouclé la boucle, mettant en valeur les nombreux rabais accordés aux membres de la Section à Fontaines. Un spectacle de gospel et un cours sur neige et glace ont complété l'habituelle offre éclectique de la Section.

Schaffhouse**Première participation à l'exposition de printemps d'Herbling**

Deux membres de longue date du comité se sont retirés à l'occasion de l'Assemblée générale: Werner Koller, délégué à la protection de l'environnement, et Peter Sieber, consultant juridique. Ce dernier a été nommé membre d'honneur de la Section. Nils Seidl a été élu au comité et s'occupe désormais des questions d'environnement.

L'offre de formation de la Section de Schaffhouse a été complétée par un cours de technique automobile et de dépannage. Les cours de formation et de perfectionnement ainsi que les manifestations organisées par la Section comme l'excursion en bateau des vétérans, la marche de la Section, la fête annuelle du TCS et la fête de St-Nicolas pour les enfants ont eu un vif succès. La Section a participé pour la première fois aux côtés du Club de camping à l'exposition de printemps d'Herbling où elle pu accueillir de nombreux visiteurs et nouer des contacts précieux.

Comme les années précédentes, les activités de la Section se sont concentrées sur la sécurité routière et la prévention des accidents. En collaboration avec la police de la circulation de Schaffhouse, elle a mis à disposition des jardins d'enfants et écoles les boudriers réfléchissants bien connus, des réflecteurs de roue de vélo ainsi que du matériel d'éducation routière. Les membres pouvaient comme de coutume demander des conseils techniques et juridiques à la Section. Madame Petra Stucki, licenciée en droit, s'occupe désormais des consultations juridiques.

La Section Schaffhouse s'est aussi fortement engagée en politique. Des entretiens ont eu lieu avec le Conseil d'Etat et le Conseil municipal de Schaffhouse et diverses prises de position concernant des projets ont été rédigées.

Les services du point de contact ont été fréquemment utilisés par les membres du Club. Le nombre de visiteurs a augmenté de 10% par rapport à l'année précédente.

Schwyz**Succès du cours de moto**

La Section Schwyz a une fois de plus mis l'accent en 2011 sur la formation des enfants et des jeunes en sécurité routière. Elle a soutenu les actions de prévention de la police cantonale schwytoise et du corps enseignant du canton en mettant à leur disposition du matériel divers d'une valeur d'environ 37'000 francs. Ce montant comprend notamment des contributions au théâtre de marionnettes «tiramisù», l'équipement complet de toutes les patrouilles scolaires du canton ainsi que la distribution de boudriers réfléchissants dans les jardins d'enfants et premières classes primaires. Tous les enfants des écoles enfantines ont en plus reçu le poncho jaune éclatant qui est très apprécié des petits élèves, des enseignants et des parents.

Les cours de perfectionnement sont un point fort du programme destiné aux seniors. La Section propose des cours de perfectionnement spéciaux destinés aux jeunes, aux motocyclistes et aux conducteurs âgés. Sous la conduite du président de la Section, Konrad Schuler, trois cours de moto de deux jours ont eu lieu au Tessin. Des motocyclistes venant des quatre Sections de Suisse centrale (Waldstätte, Zoug, Uri et Schwyz) ont été enthousiasmés par cette formation. C'est également au

Tessin et toujours sous la direction de Konrad Schuler que des jeunes de 17 et 18 ans ont pu se préparer à la conduite automobile dans le cadre du cours «Mobilité et Sécurité» qui dure une semaine. Deux cours de rappel pour seniors «Comment est-ce que je conduis?» ont également eu lieu.

Soleure

Dans l'attente du nouveau centre de sécurité routière

C'est avec une grande joie que la Section a participé au premier coup de pioche donné au chantier du futur centre de sécurité routière de Derendingen. Cette installation sera un authentique enrichissement pour la région et souligne l'importance que le TCS accorde à la sécurité routière, point fort de son engagement.

La Section s'est aussi engagée en politique des transports. Elle a notamment rédigé un rapport sur les nouveaux arrêts de bus que nombre d'automobilistes considèrent comme des obstacles à la circulation. Autres thèmes débattus: le dépassement par la droite et la conduite à gauche ainsi que le projet de modération du trafic dans la ville d'Olten.

Dans le domaine de la sécurité routière, la Section Soleure a organisé plusieurs cours destinés aux personnes âgées afin de leur permettre de rafraîchir leurs connaissances. Les nombreux membres venus suivre cette formation ont tous souligné l'utilité de ces rappels face à un trafic de plus en plus intense. En collaboration avec la police municipale de Soleure, la Section a également offert un cours de conduite dans les giratoires.

L'Assemblée des délégués a pris congé pour raison d'âge de René Ingold qui a été durant de nombreuses années responsable de la sécurité routière et vice-président. Le démissionnaire a été nommé membre d'honneur du Club.

St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures

Ouverture d'un troisième centre de service

La Section St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures a ouvert les 16 et 17 septembre un troisième centre de service à Eschenbach. Tous les membres habitant ces deux cantons peuvent désormais atteindre en quelque 20 minutes un centre de service du TCS. Le premier centre technique a commencé à fonctionner en 1978 à St-Gall-Winkeln. En raison de la construction du stade, il a dû être transféré à son emplacement actuel où il a rouvert en 2006. Le deuxième centre de service du TCS se trouve à Sevelen. Inauguré en 1999, il a été complètement rénové en 2008.

Tous les centres de service effectuent des contrôles facultatifs et obligatoires de motos, voitures de tourisme et véhicules de livraison. Ouvert également aux non-membres, le nouvel équipement d'Eschenbach intéresse aussi les cantons voisins de Glaris, Schwyz et Zurich. Dès sa mise en service en octobre 2011, la population de la région de See-Gaster a manifesté un vif intérêt.

Dans son centre de service de St-Gall, la Section propose, outre les contrôles de véhicules, une large palette de services. Les clients y reçoivent des conseils compétents sur tous les produits du TCS comme le sociétariat, le Livret ETI, les assurances de protection juridique Assista ou encore l'assurance auto TCS et peuvent se les procurer sur place.

Thurgovie

Sous le signe de la sécurité routière

La Section Thurgovie considère la sécurité routière comme l'une de ses principales activités. Une grande place a été accordée l'an passé à la formation et au perfectionnement. A côté des cours de moto reconnus par le Conseil suisse de la sécurité routière (CSR) et donnés au centre de sécurité routière de la Section, le programme comprenait encore des cours de samaritains, des cours pour seniors «Conduire aujourd'hui» et le camp de formation des jeunes.

La sécurité des motocyclistes était également un thème de la rencontre traditionnelle avec des élus politiques thurgoviens. Cette réunion a commencé par un intéressant exposé de Felix Wittwer, responsable de la formation et du perfectionnement du CSR. Ensuite, les politiques invités ont eu l'occasion de s'essayer sur un simulateur de moto.

Dans le cadre de sa collaboration avec la police cantonale, la Section Thurgovie a distribué les baudriers réfléchissants bien connus dans les écoles enfantines et premières classes primaires, les réflecteurs de roue de vélo dans les classes du degré supérieur ainsi que divers autres articles de sécurité routière destinés aux écoles. Sa présence à la Foire des arts et métiers du canton de Thurgovie (WEGA) a une fois de plus été très remarquée.

Tessin

Pour un deuxième tunnel routier au St-Gothard

Les thèmes touchant à la mobilité ont toujours une grande importance au Tessin. Dans le but de promouvoir des solutions modernes, sûres et durables, la Section suit attentivement la situation routière au sud de Lugano et l'achèvement de l'infras-

structure autoroutière au St-Gothard. Dans le courant de l'année, le «Forum della Mobilità», auquel appartient la Section, a poursuivi ses activités de sensibilisation et de publicité pour convaincre le public et les autorités du Tessin de la nécessité de construire un deuxième tunnel routier au St-Gothard. Ses principales motivations sont la sécurité routière et la volonté d'éviter au Tessin d'être isolé durant 900 jours du reste de la Suisse, comme cela est prévu pour les travaux d'assainissement de 2020.

L'extension des services du point de contact de Rivera ainsi que les activités techniques (contrôles et expertises facultatifs et officiels) ont suscité un écho positif auprès des membres et augmenté la fréquence des visites.

Les communes demandant de plus en plus fréquemment des tests et conseils concernant l'infrastructure routière (passages pour piétons, zones à 30 km/h), le comité de la Section a décidé de réorganiser les activités des conseillers en circulation. Les cours de formation et de perfectionnement, notamment pour la formation en deux phases, les seniors au volant ou encore le camp pour jeunes «Junior Driving», ont eu un immense succès.

Le Tessin a connu sa première journée slowUp dont le succès était dû pour une bonne part au soutien de la Section. Le «Trittico» des Alpes tessinoises a eu lieu pour la 19^e fois. La Section a enfin décidé de faire construire une nouvelle salle de théorie pour renforcer l'équipement du village de vacances de Scruengo.

Uri

Le centre de formation facilite les contacts avec les clients

Après une intense phase de planification et de construction, la Section a pu prendre possession le 24 janvier 2011 des nouveaux locaux du point de contact installé au centre de conduite d'Erstfeld. Cette infrastructure facilitera grandement les contacts avec les membres et les clients. Dans ces locaux spacieux et modernes, la responsable du point de contact, Doris Venzin, offre aux membres et visiteurs des conseils compétents pour tous les produits du TCS. Chaque point de contact étant une vitrine du TCS et tous les points de contact formant un réseau complet qui couvre l'ensemble de la Suisse, ces services devraient être reconnus dans la stratégie de marketing du TCS.

Active dans une foule de domaines comme la prévention des accidents et l'éducation routière, la technique, la jeunesse et les loisirs, la Section Uri a une fois de plus mis l'an passé l'accent sur son offre de formation et de perfectionnement dans le but d'accroître la sécurité routière. Ciblés sur les petits enfants comme les seniors, ces cours donnés par des formateurs expérimentés visaient à sensibiliser les participants aux problèmes de la sécurité routière. Il s'agit là d'une contribution utile et d'une mesure de prévention que la Section continuera d'offrir.

Valais

Echo positif à l'action «Contrôle des vélos»

Durant l'année 2011, la Section a été très active non seulement dans les domaines habituels mais également dans le développement de nouvelles activités. Dans le cadre de la sécurité et prévention routières, la Section a poursuivi le financement des activités déployées par les polices dans toutes les écoles du canton. Elle a participé activement à la campagne «rentrée des classes» en développant le concept «crayons» pour remplacer petit à petit les banderoles et développé son action «contrôles des vélos» dans les écoles avec un écho formidable tant du côté des autorités scolaires, que de celui des parents ou des médias.

Les jeunes ont ainsi fait l'objet d'une attention particulière puisqu'outre une présence soutenue durant tout le cursus scolaire, la Section Valais a poursuivi ses efforts pour permettre aux ados de bénéficier de possibilités de transport à des prix attractifs dans le cadre de festivals tels que le Caprices Festival, Week-end au bord de l'eau ou du Paléo.

Les membres ont également fait l'objet d'une attention particulière avec des prestations dans différents domaines. Plusieurs milliers de personnes participent aux différentes activités de la Section: course aux œufs, sortie familiale et brisolée.

Dans le cadre des soutiens octroyés aux manifestations locales, la Section a participé en qualité de sponsor principal à de nombreux événements relatifs au domaine de la mobilité, tels que le slowUp (5^e édition) mais aussi culturels et sportifs.

Durant l'année, la Section a assuré les contrôles techniques obligatoires délégués par le canton pour la troisième année. Elle a fait fonctionner les deux pistes entièrement équipées dans le Valais central et le Haut-Valais. La Section a poursuivi son offre dans le secteur des cours: BCMR, Check-up et Eco-Drive. Pour ce dernier, la Section a poursuivi sa collaboration avec le service de l'environnement du canton.

Au chapitre de la mobilité douce, la Section a poursuivi son soutien au financement des parcours des pistes balisées sous le logo TCS dans tout le canton, dont la piste de BMX sise à Châteauneuf.

La Section et à travers elle, le TCS, a bénéficié d'une large couverture médiatique durant l'année écoulée (TV locale, radios, journaux).

Vaud

Intense coopération intercantonale

En 2011, la Section vaudoise a vécu sous l'égide du véhicule ancien. Plus de 16'000 visiteurs durant les 30 et 31 juillet sont venus admirer les belles mécaniques vrombissantes sur la piste du centre vaudois pour fêter le 50^{ème} anniversaire du Vétéran Car Club Suisse Romande.

La Section vaudoise a intensifié ses collaborations intercantionales avec les Fribourgeois pour le slowUp de Morat et l'expo 2 roues à Fribourg, avec le Valais pour l'organisation de transport à faible coût pour Caprices Festival, avec Genève pour la création de billboard d'intro et d'extro de l'émission «Bienvenue chez nous» et avec toutes les Sections romandes pour l'organisation des transports en bus et la tenue du stand TCS au Paléo Festival. Ce service a permis à plus de 2'000 festivaliers de venir et repartir en toute sécurité à Paléo et reste fortement apprécié des parents.

Le nombre de visiteurs au Centre vaudois est toujours en augmentation, grâce à l'intensification de ses principales activités, à savoir les contrôles techniques, la formation et le perfectionnement des conducteurs et l'organisation d'évènements sportifs et culturels.

La Section vaudoise est actuellement le principal organisateur de cours de formation et de perfectionnement dans le canton de Vaud, essentiellement dans la formation 2-phases, la moto et les seniors. Plus de 7'000 personnes sont venues suivre un cours à Cossonay. En 2011, la Section vaudoise a organisé des cours de conduite Neige et Glace à Bulle proche de Sainte Croix et malgré un hiver estival, ce sont plus de 200 personnes qui ont suivi les cours recommandés par le Conseil de la sécurité routière (CSR). Globalement ce sont plus de 40'000 personnes qui se sont rendues en 2011 au centre TCS à Cossonay.

Le cours de perfectionnement «Aînés en forme au volant», cours proposé en collaboration avec le service des automobiles, la Gendarmerie vaudoise et l'Unité de médecine du trafic routier et s'adressant aux conducteurs de plus de 70 ans, est toujours très prisé par des seniors (282 participations).

2011 a vu l'ouverture d'un point de contact au centre Métropole à Lausanne en complément de celui de Cossonay. Une ouverture très attendue de nos membres qui ne manque pas de succès au vu des premières statistiques.

Le 26 janvier 2011, le comité de la Section a voté à l'unanimité l'extension du centre vaudois et la construction d'un nouveau bâtiment. 12,4 millions de francs seront par emprunt bancaire investis pour permettre au centre vaudois de devenir le 2^{ème} centre de formation de Suisse. Cette extension permettra d'accueillir les chauffeurs professionnels et d'intensifier les activités de formation et l'organisation d'évènements.

La Section vaudoise propose diverses activités et prestations à ses membres (activités récréatives, voyages, cyclotourisme, sorties seniors, mais aussi des analyses de la circulation avec pas moins de 21 dossiers traités).

La Section Vaud est présente dans les dossiers de politique routière tels que la saturation du trafic sur l'A1 Lausanne-Genève, la construction d'une 3^{ème} voie autoroutière et ferroviaire entre Lausanne et Morges, le contournement de Morges, le plan d'agglomération Lausanne-Morges (PALM), les problèmes de stationnement dans les villes, la pénétration routière du Nord de Lausanne, les fonds du fonds d'infrastructure sur le territoire cantonal.

La Section a édité, en collaboration avec le service cantonal des automobiles, une brochure de sécurité routière rappelant aux usagers les règles principales de circulation (résumé des dix ans de parution). Cette publication – jointe à l'encaissement de la taxe automobile – a été adressée à l'ensemble des usagers (360'000) et proposée aux communes vaudoises.

Dans un but de prévention routière, la Section vaudoise a mis en place une campagne ayant pour thème «La route n'est pas mon circuit». Cette année, Sébastien Buemi, pilote de F1 était le porte-parole de cette campagne. Plus de 1'000 affiches étaient réparties dans toutes les communes du canton de Vaud.

Waldstätte

Une première: la Conférence des transports

Une fête à laquelle assistaient de nombreux hôtes a marqué l'ouverture des nouveaux bureaux. A côté des produits classiques du TCS, le point de contact de Lucerne propose diverses autres prestations de service touchant à la mobilité. La première «excursion sur le thème de la mobilité» a été mise sur pied par

la Section. Elle a commencé par un voyage au Tessin pour visiter l'imposant chantier NLFA. Diverses autres manifestations comme l'Exposition des arts et métiers LUGA, la Journée slowUp ou encore la Journée de la sécurité routière du TCS ont permis à la Section d'attirer l'attention d'un large public sur les nombreuses offres du TCS.

Au niveau des activités politiques, il faut notamment relever le lancement de la nouvelle Conférence des transports de la Section Waldstätte en 2011. En automne plus de 70 personnalités de la politique et de l'économie se sont réunies au Musée des transports, en quelque sorte le cœur de la mobilité, pour suivre les exposés passionnants de trois conseillers aux Etats. Les interventions concernaient notamment des projets comme le Seetalplatz, Bypass et la gare souterraine de Lucerne. La Section Waldstätte a également répondu à deux consultations: le rapport sur les transports publics au printemps et le programme d'agglomération de Lucerne en automne.

Coopérant dans certains cas avec d'autres organisations, la Section a proposé divers cours au centre technique d'Emmen et sur l'installation de Test & Training tcs SA. Les cours de dépannage ont été particulièrement appréciés, mais le camp d'été pour les juniors et les cours de conduite pour personnes âgées ont également eu un vif succès.

L'équipe de la Section Waldstätte a été complétée par une place de stagiaire et comprend désormais 680% de postes. Alors que six collaborateurs s'occupent des affaires administratives et commerciales au point de contact de Lucerne, deux experts travaillent au centre technique d'Emmen au service de la sécurité des véhicules. Le comité de dix membres est toujours présidé par Peter Steiner qui siège désormais aussi au Conseil d'administration du TCS. Markus Mächler, vice-président, a pris la direction du groupe de travail Politique.

Zoug

Cours de dépannage bien fréquentés

Le bilan du point de contact de la Section à la Baarerstrasse à Zug est impressionnant: au total, plus de 10'000 contacts – visites, appels téléphoniques, courriels – ont été traités.

La Section a réussi à recruter de nouveaux membres et s'est engagée dans la vente du Livret ETI, de vignettes autoroutières CH et A, de Via Cards pour les autoroutes italiennes et de vignettes antipollution pour les centres des villes allemandes. D'un point de vue statistique, près de la moitié des membres ont utilisé au moins une prestation de la Section.

La Section a en outre organisé les manifestations suivantes: l'Assemblée générale, un spectacle au Casino de Zoug, un contrôle de l'éclairage, des contrôles techniques au service cantonal des automobiles, une excursion durant la semaine aux chutes du Rhin ainsi que les cours de sécurité routière dans la région de Zoug. Les membres – femmes et hommes – du Club ont aussi beaucoup apprécié les cours de dépannage. Lors d'une visite du soir, les membres ont pu jeter un regard dans les coulisses de la Section.

Zurich

Un vent jaune et frais

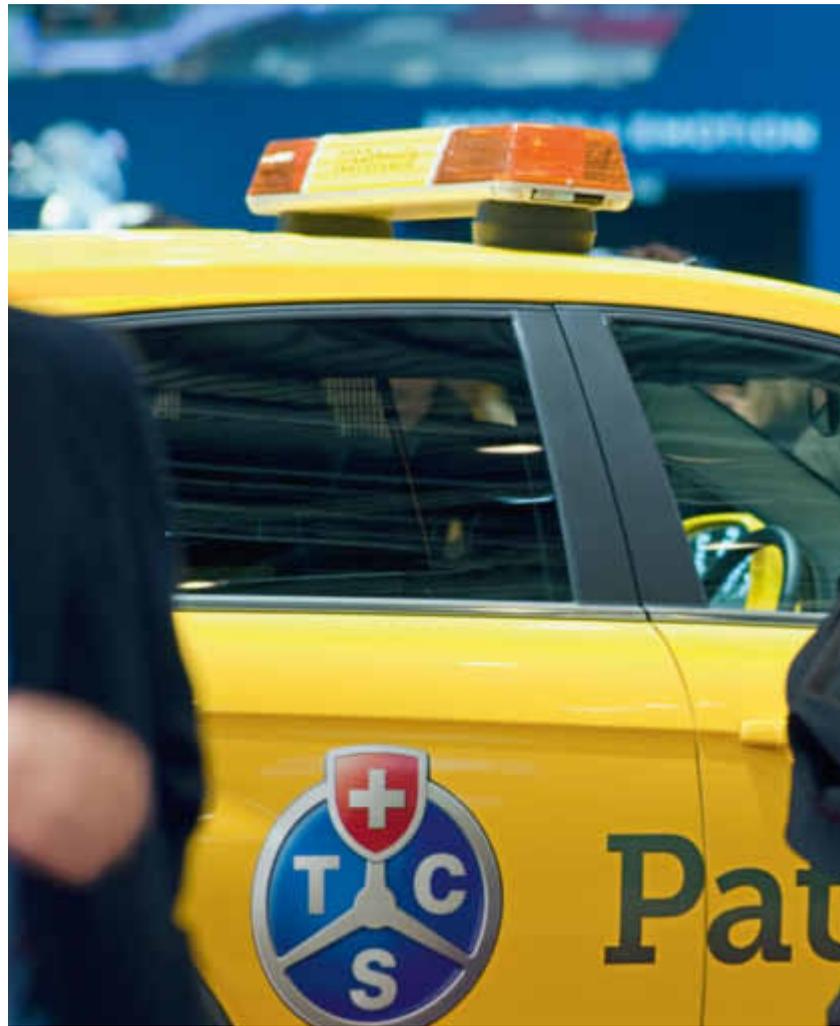
L'année passée a été surtout marquée par des événements de caractère national. La nouvelle marque du TCS a été un grand défi à plusieurs niveaux. D'importants progrès ont notamment été réalisés dans le domaine en ligne. Le vent «jaune et frais» est nettement perceptible et continuera de souffler dans les locaux de la Section.

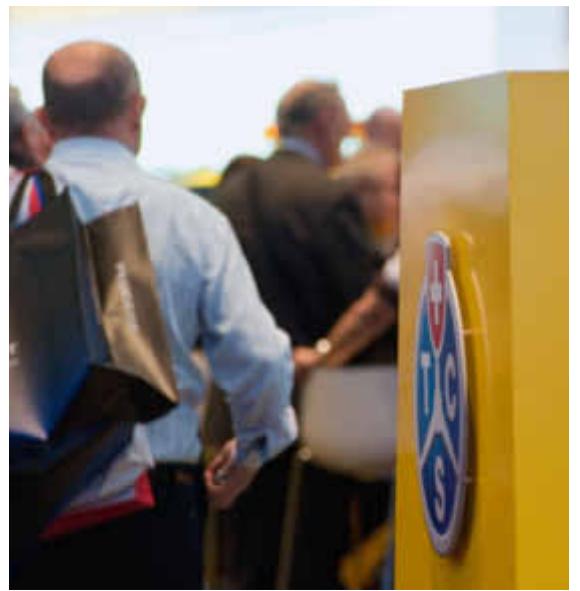
Le centre technique de Volketswil est toujours en bonne voie. Quelque 21'000 contrôles techniques ont été effectués en 2011. Le point de contact de Volketswil a également pu annoncer des chiffres en hausse. Tel ne fut pas le cas du point de contact d'Horgen qui a dû être fermé faute de clients. L'avenir

est désormais aux centres de mobilité qui proposent toute la gamme des prestations de service du TCS.

En 2011, la Section Zurich a organisé avec succès quatre camps de conduite pour les jeunes ainsi que de nombreux autres cours de conduite.

Le peuple zurichois a malheureusement rejeté l'initiative «Stauweg!» (halte aux bouchons). La Section continuera cependant de s'engager pour régler le problème des bouchons sur les routes.





Corporate Governance et Organes Structures renouvelées

Généralités

Fondé en 1896 à Genève, le TCS domicilié à Vernier est inscrit au registre du commerce comme une association sans but lucratif au sens des articles 60 ss. CCS. Ses principes d'organisation, de direction, de comportement et de contrôle sont fixés par un ensemble de règles transparentes et claires. Le TCS améliore en permanence ses instruments de gouvernance d'entreprise (Corporate Governance). Il dispose ainsi d'une structure de direction clairement définie dans les statuts et règlements.

L'assemblée ordinaire des délégués du 17 juin 2011 à Davos a recomposé le Conseil d'administration (voir ci-dessous) et réélu le président central en exercice, Niklaus Lundsgaard-Hansen. Messieurs Beat Aebi (ZH), Michael Bernhard (VD), Jean-François Ottesen (VD) et Erich Rüfenacht (ZH) ont été nommés membres d'honneur. Les délégués ont en outre autorisé le Conseil des Sections à lancer un référendum contre la loi sur le CO₂ au cas où le Parlement maintiendrait le projet de taxe sur le CO₂.

Les délégués ont approuvé le rapport de gestion et le compte 2010 ainsi que les cotisations des membres qui restent inchangés en 2012. Bruno Ehrler, directeur général du TCS, a pu rendre compte d'un exercice 2010 positif. L'organe de révision, la société Ernst & Young Suisse SA, a été réélu pour 2012.

Une assemblée extraordinaire des délégués a eu lieu le 25 novembre 2011 à Berne. Les délégués ont approuvé une révision des statuts qui donne le feu vert à la formation d'un nouveau Conseil d'administration de 24 membres et à une plus forte implication des Sections dans la conduite du Club central TCS. Peter Goetschi, Fribourg, a été élu à une forte majorité à la présidence centrale où il succède à Niklaus Lundsgaard-Hansen qui a démissionné.

Les délégués ont en outre maintenu leur intention de lancer un référendum contre la loi sur le CO₂. Ce projet sera concrétisé au cas où le Conseil des Etats n'accepte pas la solution raisonnable adoptée par le Conseil national, à savoir l'abandon de la taxe d'incitation sur les

carburants (taxe CO₂) et la fixation d'un prélèvement maximal de 5 centimes par litre de carburant pour soutenir des projets de réduction du CO₂.

Les statuts révisés du TCS sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2012. Voici la structure (ancienne) de conduite stratégique de 2011 et les principales modifications qui lui ont été apportées:

Structure de la conduite stratégique 2011

Assemblée des délégués

L'Assemblée des délégués est l'organe suprême du TCS. Présidée par le président central, elle est composée des délégués des Sections ainsi que des membres du Conseil des Sections et du Conseil d'administration. Le nombre de délégués des Sections est fixé à 145. Pour le calcul du nombre de délégués auquel une Section a droit, l'effectif des sociétaires au 31 octobre de l'année précédente est déterminant. L'élection des délégués des Sections et de leurs suppléants se fait par les assemblées générales, le cas échéant par les assemblées des délégués des Sections.

L'Assemblée des délégués a notamment les compétences suivantes: approuver le rapport et le compte annuels, donner décharge au Conseil d'administration et au conseil des Sections, élire le président central, les membres du Conseil d'administration et l'organe de révision.

Conseil des Sections

Le Conseil des Sections se compose de 37 membres au plus, à savoir le président central et les présidents des Sections, pour autant qu'ils ne soient pas membres du Conseil d'administration, et d'autres membres élus par les Sections. Il est présidé par le président central (ou, en cas d'empêchement de celui-ci, par le vice-président).

Le Conseil des Sections approuve notamment le budget annuel et applique les lignes directrices au niveau politique.

Composition du Conseil des Sections 2011

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre, président (jusqu'au 25 novembre 2011)
- Thierry Burkart, Baden, Section Argovie, vice-président (jusqu'en 2011)
- Véronique Fontana, Lausanne, Section Vaud, vice-présidente (jusqu'en juin 2011)
- Fidel Alig, Chur, Section Grisons (jusqu'en juin 2011)
- Fritz Arni, Schnottwil, Section Soleure
- Giorgio Balestra, Bellinzona, Section Tessin
- Susanne Ballauf, Kollbrunn, Section Zurich
- Fabienne Bernard, Martigny, Section Valais (jusqu'en juin 2011)
- Michael Bernhard, Pully, Section Vaud
- Walter Böhlen, Niederrohrdorf, Section Argovie
- Markus Büttikofer, Birr, Section Argovie (depuis juin 2011)
- Jean-Claude Chappuis, Section Vaud, Lausanne
- Bernard Chételat, Hauterive, Section Jura-Neuchâtel
- Marie-Anne Codourey, Grandvaux, Section Vaud (depuis juin 2011)
- Renato Di Gisi, Chavannes-des-Bois, Section Genève
- Hans Eberli, Buchs, Section St-Gall/Appenzell AI
- Etienne Francey, Genève, Section Genève (depuis juin 2011)
- Pierre-Arnauld Fueg, Porrentruy, Section Jura (depuis mai 2011)
- Claude Gay-Crosier, Orpund b/Biel, Section Bienne-Seeland
- Frédy Gerber, Tramelan, Section Jura (jusqu'en mai 2011)
- Peter Goetschi, Fribourg, Section Fribourg
- Domenic Gross, Chur, Section Grisons (depuis juin 2011)
- Christophe Haller, Bâle, Section des deux Bâle
- Ulrich Iseli, Madiswil, Section Berne
- Hans Werner Iselin, Schaffhouse, Section Schaffhouse (depuis juin 2011)
- Urs Jakober, Hünenberg, Section Zoug
- Roland Kolb, Widen, Section Zurich (depuis juin 2011)
- Romy Kühnis, Schötz, Section Waldstätte (depuis juin 2011)
- Peter Löhner, Dällikon, Section Zurich (depuis juin 2011)
- Thomas Lüthy, Ebmatingen, Section Zurich
- Markus Meier, Ormalingen, Section des deux Bâle (depuis juin 2011)
- François Membrez, Genève, Section Genève (depuis juin 2011)
- Urs Meyer, Herisau, Section Appenzell AR
- Andreas Michel, Bern, Section Berne
- Guido Morger, Zuckenriet, Section Zurich (depuis juin 2011)
- Jean-François Pfefferlé, Sion, Section Valais (depuis juin 2011)
- Hansjürg Rhyner, Glarus, Section Glaris

- Graziana Rigamonti-Villa, Ponte Capriasca, Section Tessin (depuis juin 2011)
- Luigi R. Rossi, St. Gallen, Section St-Gall Appenzell AI (depuis juin 2011)
- Konrad Schuler, Unteriberg, Section Schwyz
- Hans-Peter Schüpbach, Thun, Section Berne
- Michèle Sonzogni, Thônex, Section Genève (jusqu'en juin 2011)
- Peter Steiner, Luzern, Section Lucerne (jusqu'en 2011)
- Fritz Treichler, Wädenswil, Section Zurich (jusqu'en juin 2011)
- Jean-Luc Vautravers, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, Weinfelden, Section Thurgovie
- Carlo Vitalini, Lugano, Section Tessin (jusqu'en juin 2011)
- Oskar Vollenweider, Bürglen, Section Uri
- Alfred Zollinger, Schaffhausen, Section Schaffhouse (jusqu'en 2011)
- Guy Zwahlen, Genève, Section Genève (jusqu'en juin 2011)

Commission des finances du Conseil des Sections

- Fritz Treichler, Wädenswil, président (jusqu'en juin 2011)
- Ulrich Iseli, Madiswil, président (depuis septembre 2011)
- Renato Di Gisi, Chavannes-des-Bois (depuis septembre 2011)
- Pierre-Arnauld Fueg, Porrentruy (depuis septembre 2011)
- Frédy Gerber, Tramelan (jusqu'en juin 2011)
- Guido Morger, Zuckenriet (depuis septembre 2011)
- Luc Ricou, Carouge (jusqu'en juin 2011)
- Konrad Schuler, Unteriberg (depuis septembre 2011)
- Alfred Zollinger, Schaffhausen (jusqu'en juin 2011)

Commission de la mobilité et de l'environnement

- Christoph Erb, Berne, président (jusqu'en juin 2011)
- Thierry Burkart, Baden, président (depuis septembre 2011)
- Giorgio Balestra, Bellinzona
- Michael Bernhard, Pully
- Walter Böhlen, Niederrohrdorf (depuis septembre 2011)
- Véronique Fontana, Lausanne (depuis septembre 2011)
- Claude Gay-Crosier, Orpund b/Biel (depuis septembre 2011)
- Domenic Gross, Chur (depuis septembre 2011)
- Christophe Haller, Basel (depuis septembre 2011)
- Peter Löhner, Dällikon
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (jusqu'au 25 juin 2011)
- Jean-François Pfefferlé, Sion, Section Valais (depuis juin 2011)
- Luigi R. Rossi, St-Gall (jusqu'en juin 2011)
- Konrad Schuler, Unteriberg (depuis septembre 2011)
- Odile Schuler Volken, Fiesch (jusqu'en juin 2011)
- Peter Steiner, Lucerne
- Alfred Zollinger, Schaffhausen
- Guy Zwahlen, Genève

Organe de coordination

Il se compose du président central, des deux vice-présidents du Conseil des Sections et de deux membres du Conseil d'administration. Il coordonne les travaux du Conseil des Sections et du Conseil d'administration.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration se compose du président central et de six à huit autres membres. Le président central (ou, en cas d'empêchement de celui-ci, le vice-président) préside le Conseil d'administration. Ce dernier assume la haute direction de l'association et surveille les personnes chargées de la direction, notamment en ce qui concerne le respect des lois, des statuts, des règlements et des directives. Il surveille la conception de la comptabilité, le contrôle financier et la planification financière et garantit un système de contrôle interne et une gestion des risques adaptés à l'association. Il est responsable de l'établissement du compte annuel et du rapport de gestion à l'attention de l'Assemblée des délégués. Ses membres sont élus pour une durée de deux ans.

Composition du Conseil d'administration

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central, avocat, Lugnorre FR (de 2008 à novembre 2011)
- Beat Aebi, conseiller en marketing et communication, Alten ZH (de 2005 jusqu'en juin 2011)
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny VS (depuis juin 2011)
- Thierry Burkart, avocat, Baden AG (depuis juin 2011)
- Christoph Erb, avocat, Berne, directeur PME Berne, Berthoud BE (2005 à juin 2011)
- Guido Henseler, ingénieur diplômé HES, Horw LU, président de la direction EW Schwyz (2005 à juin 2011)
- Peter Löhner, ingénieur génie civil, Dällikon ZH (depuis juin 2011)
- Martin Michel, avocat, Lachen SZ (2005 à juin 2011)
- Jean-François Ottesen, ingénieur EPF, lic. HEC en sciences économiques, Pully VD (2005 à juin 2011)
- Luigi R. Rossi, vice-président, avocat, St-Gall (2005 à juin 2011)
- Odile Schuler-Volken, anc. hôtelière (2009 à juin 2011)
- Peter Steiner, conseiller politique, Lucerne LU (depuis juin 2011)
- Carlo Vitalini, avocat, Lugano TI (depuis juin 2011)
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse SH (depuis juin 2011)
- Guy Zwahlen, avocat, Genève GE (depuis juin 2011)

Comité d'audit du Conseil d'administration

Le Comité d'audit est composé de trois membres du Conseil d'administration. Ce dernier les nomme et les révoque. Il soutient le Conseil d'administration, notamment dans la surveillance et la conduite des affaires financières. Il vérifie l'établissement de la comptabilité du TCS et du Groupe, l'efficacité des audits internes et de la révision externe ainsi que le fonctionnement du système de contrôle interne et de la gestion des risques.

- Christoph Erb, Berne BE, président (jusqu'en juin 2011)
- Alfred Zollinger, Schaffhouse SH (président depuis 2011)
- Jean-François Ottesen, Pully VD (jusqu'en 2011)
- Beat Aebi, Alten ZH (jusqu'en juin 2011)
- Peter Löhner, Dällikon ZH (depuis juin 2011)
- Guy Zwahlen, Genève GE (depuis juin 2011)

Audit interne

L'audit interne est subordonné au Comité d'audit du Conseil d'administration. Les activités d'audit sont menées selon les normes de la profession codifiées par l'IIA (Institute of Internal Auditors). Le directeur général peut, avec l'accord du Comité d'audit, donner des mandats spécifiques à l'audit interne qui est dirigé par Charly Orso, siège central, Vernier.

Organe de révision externe

Conformément aux statuts, l'organe de révision est élu par l'Assemblée des délégués pour une période d'un an; il est rééligible. L'organe de révision doit avoir son siège en Suisse, posséder des qualifications nécessaires à l'accomplissement de ses tâches et être indépendant des autres organes.

L'organe de révision vérifie si la comptabilité, le compte annuel et la proposition concernant l'affectation du bénéfice résultant du bilan sont conformes à la loi et aux statuts. L'organe de révision exerce ses attributions sur la base des principes de comptabilité applicables aux sociétés individuelles selon SWISS GAP FER. Il présente à l'Assemblée des délégués un rapport sur le résultat de sa vérification. Les honoraires de l'organe de révision, la société Ernst & Young Schweiz SA, se montaient en 2011 à CHF 373'000 (2010: CHF 310'000).

Direction

Composée de douze membres, la direction est nommée par le Conseil d'administration. Elle est responsable de la partie opérationnelle des activités du TCS et veille à la bonne exécution des décisions du Conseil d'administration et du Conseil des Sections, ainsi qu'à la répartition des tâches au sein de l'organisation. Le directeur général conduit la direction de l'entreprise.

Composition de la direction

- Bruno Ehrler, directeur général (depuis 2005)
- Serge Burgener, Finances & Immobilier (depuis 2001)
- Thomas Canonica, CIC (depuis 2009)
- Beat Flückiger, Club (depuis 2001, jusqu'au 30 novembre 2011)
- Ernest Gmünder, Informatique (depuis 2010)
- Valérie Krumm, Marketing & Distribution (depuis 2011)
- Fridolin Nauer, Intervention (depuis 2009)
- Martial Pidoux, Ressources humaines (depuis 2008)
- Roger Schober, Business (depuis 2006)
- Rudolf Zumbühl, Communication, Politique & Sécurité routière (depuis 2004)

Membres de la direction élargie

- Philippe Klaus, Développement de l'entreprise (depuis 2009)
- Hélène Wetzler, Service juridique (depuis 2006)

Filiales

Conseil d'administration Assista TCS SA

- Président: vacant
- Bruno Ehrler, Lausanne (vice-président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (jusqu'en novembre 2011)
- Martin Michel, Lachen
- Luigi R. Rossi, St-Gall
- Roger Schober, Nyon

Conseil d'administration TCS Assurances SA

- Martin Michel, Lachen (président)
- Bruno Ehrler, Lausanne (vice-président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (jusqu'en novembre 2011)
- Roger Schober, Nyon

Conseil d'administration Heberga SA

- Luigi R. Rossi, St. Gallen (président)
- Bruno Ehrler, Lausanne (vice-président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (jusqu'en novembre 2011)
- Roger Schober, Nyon
- Odile Schuler-Volken, Fiesch

Conseil d'administration Test & Training TCS SA

- Guido Henseler, Horw (président)
- Bruno Ehrler, Lausanne (vice-président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Beat Flückiger, Affoltern im Emmental (jusqu'en novembre 2011)
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (jusqu'en novembre 2011)

Conseil d'administration Académie de la mobilité SA

- Martin Michel, Lachen (président)
- Bruno Ehrler, Lausanne
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (jusqu'en novembre 2011)
- Rudolf Zumbühl, Villars-sur-Glâne

Conseil d'administration

TCS Centre de sécurité routière Stockental SA

- Hans Peter Schüpbach, Thun (président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully

Conseil d'administration

Centre de sécurité routière Betzholz SA

- Thomas Lüthy, Ebmatingen (président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully

Conseil d'administration Buholz Immobilien SA

- Markus Mächler, Lucerne (président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates (vice-président)
- Beat Flückiger, Affoltern im Emmental (jusqu'en novembre 2011)
- Alois Meile, Lucerne
- Jean-François Ottesen, Pully

Conseil d'administration

Centre de sécurité routière TCS Lignièrès SA

- Claude Gay-Crosier, Bienne (président)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully

Conseil de fondation de la caisse de pension du TCS

Représentants de l'employeur:

- Jean-François Ottesen, Pully, président jusqu'en juin 2011
- Fabienne Bernard, Martigny, présidente depuis juillet 2011
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre, jusqu'en novembre 2011
- Odile Schuler-Volken, Fiesch, jusqu'en juin 2011
- Martial Pidoux, Ballens, depuis juillet 2011

Représentants des bénéficiaires:

- Pierre Wurlod, St-Cergue (vice-président)
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Peter Fischer, depuis août 2011
- Barbara Garin, Nyon
- Christian Staeubli, Niederhasli, jusqu'en août 2011

Administrateur de la caisse de pension:

- Sylvie Colombara, Vernier, jusqu'en novembre 2011
- Claudio Bertoni, Vernier, depuis décembre 2011

Structure de la conduite stratégique 2012

A la suite de l'approbation des nouveaux statuts par l'Assemblée des délégués du 25 novembre 2011, la structure de la conduite stratégique du TCS a changé le 1^{er} janvier 2012. Voici les principales modifications intervenant en 2012:

Assemblée des délégués

Depuis 2012, l'Assemblée des délégués est composée des délégués des Sections, des membres du Conseil d'administration ainsi que du délégué des Camping Clubs TCS.

En plus des compétences assumées jusqu'ici, l'Assemblée des délégués peut définir les lignes directrices du TCS en politique de mobilité.

Conseil d'administration

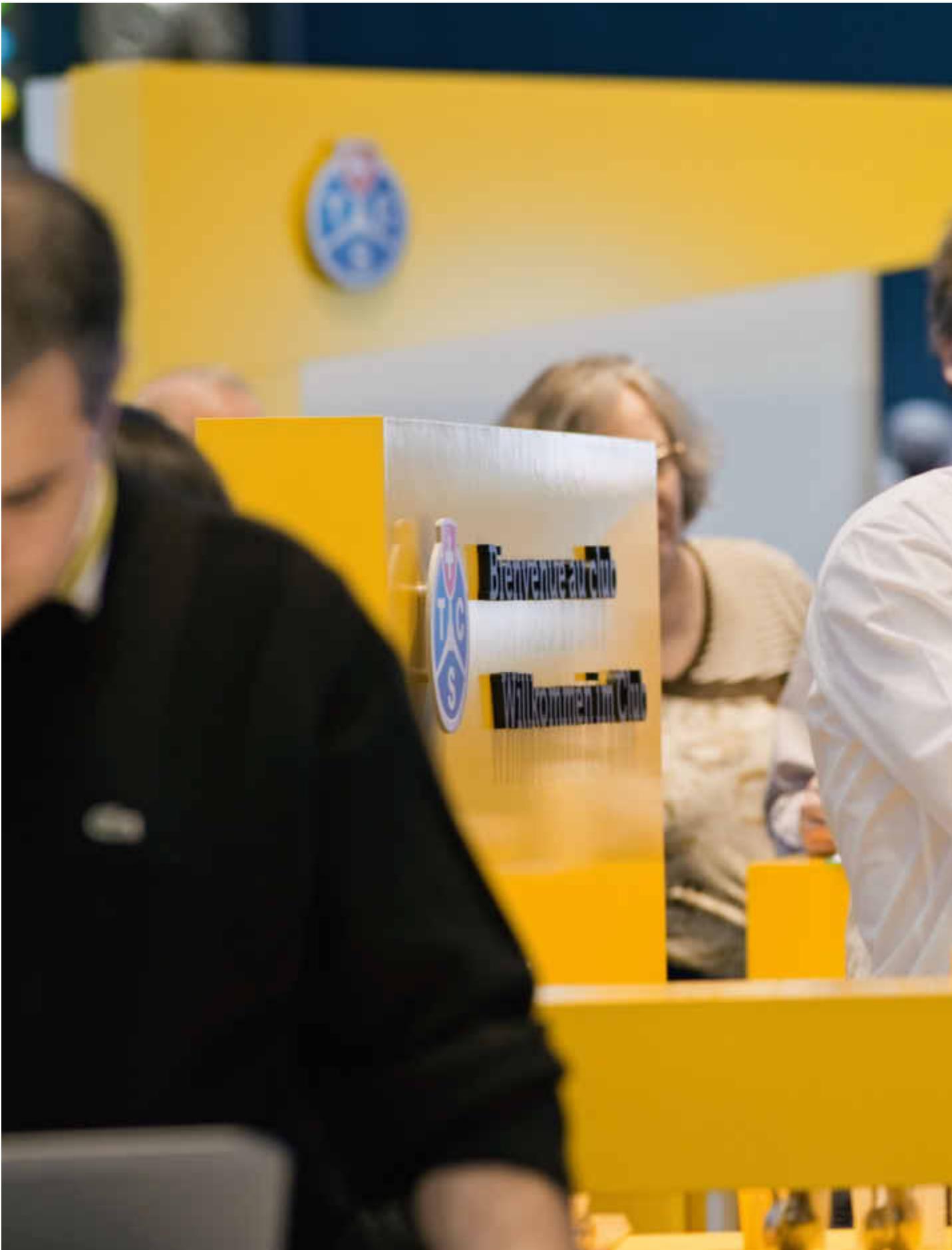
Le Conseil d'administration est composé depuis janvier 2012 du président central ainsi que d'un représentant par Section. Il est élu par l'Assemblée des délégués pour une période de trois ans. Chaque Section a droit à un siège au Conseil d'administration et nomme un représentant, en règle générale le président de la Section. Les personnes suivantes ont été élues au Conseil d'administration par l'Assemblée extraordinaire des délégués du 25.11.2011 pour la période arrivant à échéance à l'Assemblée ordinaire des délégués de juin 2015:

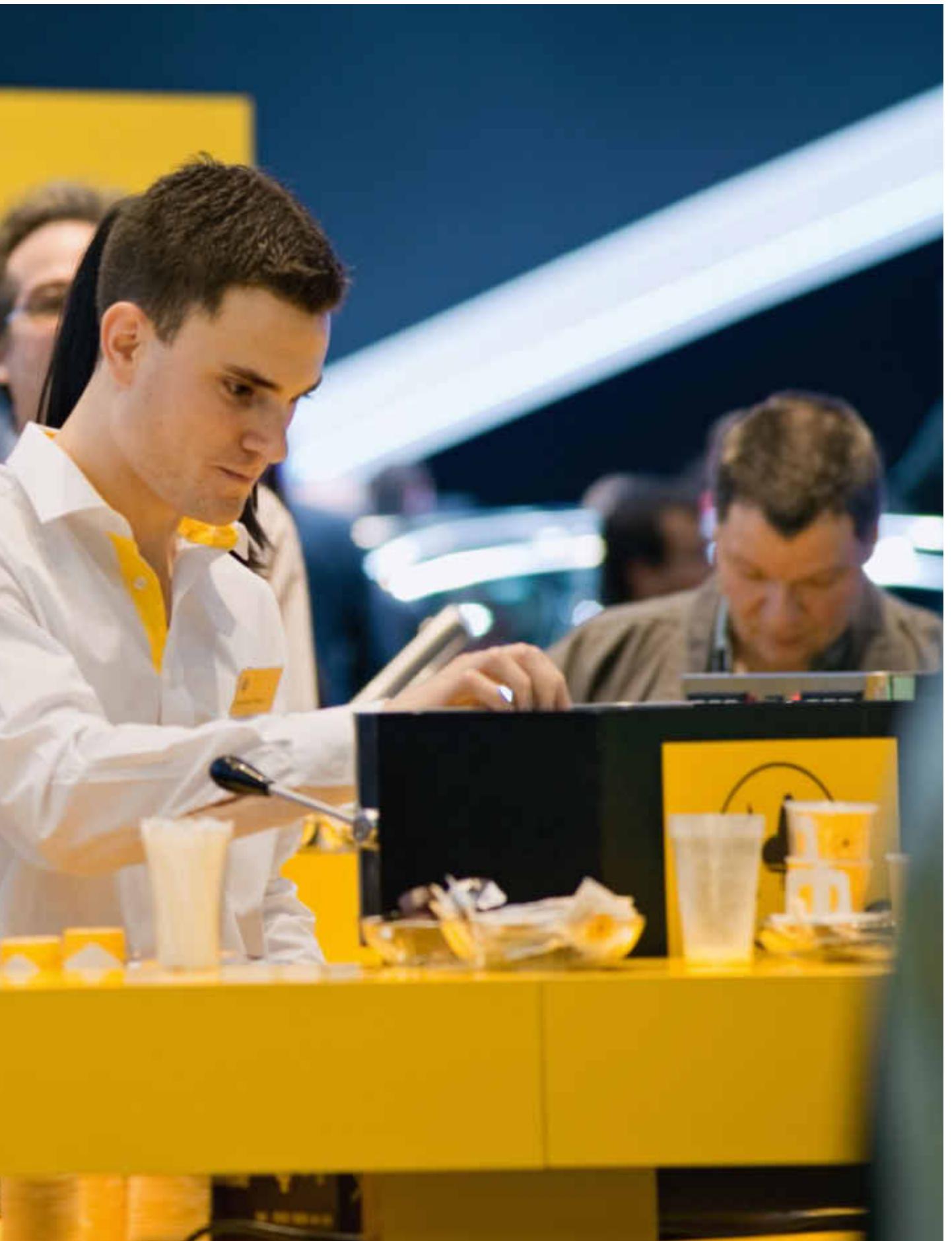
Composition du Conseil d'administration 2012

- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Bernard Chételat, administrateur, Hauterive, Section Jura neuchâtelois
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Véronique Fontana, avocate, Lausanne, Section Vaud
- Pierre Arnaud Fueg, avocate, Porrentruy, Section Jura
- Claude Gay-Crosier, ancien directeur TCS, Section Bienne-Seeland
- Domenic Gross, secrétaire du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug
- Peter Löhner, ingénieur génie civil, Dällikon, Section Zurich
- Markus Meier, directeur suppléant, Ormalingen, Section des deux Bâle
- Urs Meyer, anc. chef formation/perfectionnement, Herisau, Section Appenzell AR
- Konrad Schuler, enseignant, Unteriberg, Section Schwyz
- Hansjürg Rhyner, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris
- Luigi R. Rossi, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell IR
- Peter Steiner, conseiller politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, directeur, bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur génie civil, Weinfelden, Section Thurgovie
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Oskar Vollenweider, entrepreneur, Bürglen, Section Uri
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Guy Zwahlen, avocat, Genève, Section Genève

Conseil des Sections et organe de coordination

La révision des statuts entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012 réunit les tâches et compétences assumées par le Conseil d'administration précédent et le Conseil des Sections dans un seul organe, c'est-à-dire le nouveau Conseil d'administration. Le Conseil des Sections et l'organe de coordination ont donc été abolis à cette date.





Editeur / Rédaction
Communication TCS, Berne
Réalisation
büro z {grafik design}, Berne
Photos
Christian Knörr, Bâle
Impression
Ast&Fischer SA, Wabern
06_2012

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_ch