



Communiqué de presse – 11h40

## **Le TCS coopère avec Kuoni et crée un nouveau Centre de service à la clientèle**

- **Le TCS et Kuoni coopèrent et poursuivent ensemble le développement de l'offre de «Voyages TCS»**
- **Le TCS investit dans le suivi et la prise en charge des membres et met en place un nouveau Centre de service à la clientèle**
- **Le TCS ferme les agences. 150 emplois sont supprimés et des mesures d'accompagnement sont prévues**
- **Les moyens économisés avec les mesures de restructuration sont réinvestis dans la poursuite du développement des prestations à l'attention des membres**

TCS/Vernier, le 30 octobre 2009 – Donnant suite aux propositions de la direction, le conseil d'administration du TCS a adopté d'importantes mesures de restructuration. Ces mesures ont pour objectifs principaux l'extension des prestations offertes aux membres, le renforcement de l'offre de voyages ainsi qu'une accessibilité optimale du TCS afin de mieux répondre aux besoins des membres.

Le TCS a conclu avec Kuoni un accord de coopération stratégique. Au 1er décembre 2009, les activités de voyages du TCS seront reprises et poursuivies par Kuoni Suisse. Kuoni reprend dix agences de voyages du TCS et poursuit leur exploitation sous le nom Kuoni. TCS et Kuoni poursuivent ensemble le développement de l'offre de «Voyages TCS» et distribuent les produits dans plus de 100 agences de voyages Kuoni. Les membres du TCS continueront ainsi de disposer d'offres de voyages conçues sur mesure. Kuoni reprend de 65 à 75 collaboratrices et collaborateurs du domaine Voyages dont la totalité des 12 personnes en formation dans le domaine Voyages du TCS.

Stefan Leser, CEO de Kuoni Suisse, déclare à ce sujet: «En reprenant le domaine Voyages du TCS, nous pourrons continuer de mettre à disposition des membres des offres de vacances avantageuses et conçues sur mesure, en coopération avec le TCS. De plus, cette offre sera disponible dans la centaine d'agences de voyages de Kuoni et d'Helvetic Tours. Simultanément, nous optimisons judicieusement notre réseau d'agences de voyages.»

A l'avenir, les membres du TCS trouveront dans plus de 100 agences de voyages Kuoni les offres spéciales de «Voyages TCS» ainsi que toute la palette des voyages de Kuoni.

Le TCS développe sa centrale d'appels d'urgence pour la transformer en un Centre de service à la clientèle qui sera à disposition des membres et des clients pour tous leurs besoins 24/24 heures, 365 jours par année. La manière dont les membres contactent le TCS a en effet changé; les prestations des agences sont toujours moins demandées tandis que les contacts téléphoniques ou via l'Internet sont devenus la règle. Le nouveau Centre de service à la clientèle traitera toutes les demandes téléphoniques, électroniques et écrites



des membres et des clients. Ils peuvent désormais atteindre en permanence le TCS en composant le numéro 0844 888 111.

Les 24 agences qui ne sont pas reprises par Kuoni, toujours moins fréquemment visitées par la clientèle ces dernières années, seront fermées d'ici à la mi-2010. Un contact personnel étroit entre les membres et le TCS restera possible via le dépannage, les centres de sécurité routière, les centres techniques, les places de camping et les hôtels du TCS. La collaboration avec Kuoni permettra en outre d'augmenter notablement la présence du domaine Voyages dans les régions.

Le TCS s'efforce de réduire autant que possible le nombre de licenciements et offre des emplois internes, notamment dans le nouveau Centre de service à la clientèle. Les mesures de restructuration concernent 200 collaboratrices et collaborateurs et quelque 150 emplois qu'il est prévu de supprimer. Des mesures d'accompagnement seront mises en place pour ces personnes. Une solution sera en outre élaborée pour l'ensemble des apprenties et apprentis.

Le conseil d'administration du TCS, chargé de la haute surveillance de la direction du TCS, est convaincu que les décisions prises sont nécessaires pour garantir le développement à long terme du TCS et qu'elles contribueront, finalement, à accroître les avantages offerts aux membres.

De son côté, Bruno Ehrlé, directeur général du TCS, déclare : « Nous déplorons d'être contraints de supprimer des emplois, mais nous prenons maintenant des mesures décisives pour le succès futur du TCS sur un marché en évolution. Les mesures décidées l'ont été en fonction des besoins des membres. Elles nous permettront de rester, à l'avenir, le leader des prestataires de services dans le domaine de la mobilité en Suisse. »

Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central du TCS, précise : « Avec cette réorientation, nous ne touchons pas à la structure fédéraliste du TCS, ce qui fait précisément notre force. »

## **Contacts pour les médias :**

**Moreno Volpi, porte-parole, 022 417 27 16, Natel 078 707 71 28**

**Stephan Müller, porte-parole, 031 380 11 44, Natel 079 302 16 36**

*Avec 1,6 million de membres, le TCS est le numéro un en Suisse dans les domaines de l'assistance aux personnes et du secours routier. Ses 250 patrouilleurs effectuent près de 300'000 dépannages chaque année et permettent de reprendre la route dans plus de 86% des cas. Fondé en 1896 en tant qu'organisation à but non lucratif, le TCS dispose aujourd'hui de services reconnus comme le Livret ETI, la protection juridique Assista, l'assurance Auto TCS et le journal Touring. En tant qu'acteur majeur dans la protection des consommateurs, le TCS effectue chaque année des tests de référence. Interlocuteur reconnu auprès des autorités cantonales et fédérales pour la mobilité en Suisse, le TCS est composé de 24 sections cantonales. Basé à Genève, le TCS s'engage depuis plus de cent ans pour la sécurité routière des enfants et des adultes avec des campagnes de sensibilisation et des études sur l'infrastructure. Leader dans la formation 2-phases avec 28 centres de perfectionnement, dont 13 circuits, répartis sur le territoire helvétique, il assume également un rôle majeur dans l'éducation routière. Le TCS dispose de 18 centres techniques, 3 centres de conduite, 2 centres de sécurité routière, 32 campings et 2 hôtels en Suisse. Près d'un ménage sur deux fait confiance au plus grand Club suisse de la mobilité!*