

reguet
Depuis 1773
toinette
du Temps
2009
17 49 20
ne, Genève



**Préférez-vous
repartir ou être
remorqué?**

Notre garantie pour les trois pannes
les plus fréquentes: vous repartez ou
nous vous offrons CHF 55.-

Notre métier. 



RAPPORT ANNUEL 2008

touring club

suisse schweiz svizzero



*Le TCS arbore avec fierté l'écusson helvétique sur son logo.
Fiabilité, sens de la qualité et respect comptent parmi les valeurs suisses
fondamentales généralement reconnues. Ces valeurs, nous les vivons
depuis la fondation de notre Club, chaque jour, par tous les temps et
aux quatre coins du pays en poursuivant notre but: aider nos sociétaires
à repartir en toute sécurité sur les routes.*

- › **1'200 collaboratrices et collaborateurs**
- › **24 sections**
- › **1'610'551 membres**
- › **47 agences**
- › **17 centres techniques**
- › **942'300 contrôles techniques**
- › **26 points d'appui**
- › **250 patrouilleurs**
- › **Poursuite de la route dans 86% des cas de dépannage**
- › **296'293 pannes résolues par Patrouille TCS**
- › **32 places de camping**
- › **2 hôtels**

- 4 Message du Président central**
- 5 Coup d'œil du Directeur général sur l'année écoulée et les années à venir**
- 16 Le Groupe TCS**
Au service de l'homme mobile
- 28 Sections**
Un Club proche de ses membres
- 35 Corporate Governance**
Diriger avec professionnalisme
- 38 Organes**

Chères et chers Sociétaires,

Le TCS est la plus grande organisation en Suisse au service de la mobilité; en tant que telle, le TCS joue un rôle actif en politique des transports. Une infrastructure routière performante est une priorité. La croissance de la population tout comme la complexité grandissante des agglomérations, ont poussé le système de la mobilité à la limite de ses capacités de fonctionnement. Bouchons sur les routes et trains bondés sont devenus choses courantes. Notre pays est mis au défi de trouver des solutions judicieuses à l'augmentation du trafic des années à venir. Il s'agira d'éliminer les goulets d'étranglement, de construire des routes de contournement, de compléter le réseau autoroutier et, bien sûr, d'étendre de manière ciblée les transports publics.

Le TCS s'engage pour une répartition intelligente des tâches entre la route et le rail. Toutefois, cette exigence d'une politique intégrée des transports a son prix dans un pays comme le nôtre, à forte densité de population. Le plus grand obstacle reste les finances. Des investissements considérables seront possibles au cours des vingt prochaines années grâce à des fonds de deux milliards – FTP et fonds d'infrastructure – mais ces moyens ne suffiront pas à couvrir des besoins déjà clairement identifiés, surtout dans le domaine des routes qui supportent encore environ 80% du trafic.

Lorsque les moyens sont limités, il faut poser des priorités. Le TCS s'oppose à tout impôt prévisionnel et exige que les projets routiers soient tous systématiquement réalisés. Il serait irresponsable d'utiliser pour des projets de transports publics des moyens financiers affectés à la route. La Suisse a, au contraire, besoin que tous les cercles souhaitant une mobilité de haute qualité s'allient de manière constructive.

Pour le TCS, toute la question de la mobilité doit être traitée dans sa dimension écologique et de responsabilité sociale. Les énergies fossiles étant limitées et leur consommation lourde pour le climat, le TCS soutient les innovations industrielles, ainsi que les efforts écologiques des gens qui se déplacent. Le TCS

accorde une grande importance à l'augmentation de la sécurité routière qui permet de limiter le nombre de victimes de la route. Le TCS s'engage avec une grande compétence professionnelle dans ces deux domaines d'une mobilité responsable.

J'ai la chance d'assumer depuis juin 2008 la tâche fascinante de président central du TCS. De par sa présence dans toute la Suisse avec ses 24 sections et de par la complexité de sa structure, le club s'est trouvé en 2008 devant de nouveaux enjeux. Les organes et la direction ont pris les mesures permettant de donner au TCS toutes ses chances dans l'avenir et de proposer aux sociétaires des prestations encore meilleures. 2009 sera l'année des actes, pour lesquels il faudra emprunter des chemins encore inconnus. Le TCS a la volonté d'opérer les changements nécessaires et saura définir avec clairvoyance une stratégie lui permettant d'aller de l'avant.

Niklaus Lundsgaard-Hansen, Président central



Chers Sociétaires, chères collaboratrices
et chers collaborateurs du TCS,

Au cours des ses 112 ans d'histoire, le TCS a su s'adapter sans cesse aux nouveaux besoins de ses clients. Ce fut encore le cas lors de l'exercice écoulé où le Club a prouvé, par des innovations décisives, qu'il était conscient du marché. Le nouveau Livret ETI assure de meilleures prestations et le tarif individuel tient désormais compte du nombre toujours croissant de personnes vivant seules en Suisse. L'assurance protection juridique immeuble est très bien perçue par les propriétaires de maisons, tandis que l'on a pu atteindre les 35% de parts de marché que l'on visait dans les domaines formation et perfectionnement, grâce notamment aux investissements consentis pour la formation en deux phases.

Cependant, malgré des produits bien adaptés à l'époque et la compétence de nos collaboratrices et collaborateurs, quelques nuages obscurcissent le résultat commercial 2008. Avec CHF 417 millions, le chiffre d'affaires net du groupe TCS est ainsi inférieur à celui de l'année dernière (CHF 419 millions en 2007). Le résultat consolidé EBIT du groupe TCS accuse un déficit de CHF 12,3 millions et un résultat final consolidé de CHF -26,072 millions. Différents facteurs sont en cause: l'augmentation du nombre de pannes malgré le recul du nombre de membres, un nombre plus important de rapatriements provoquant une hausse de la facture des coûts de sinistres du livret ETI, ainsi que le taux de couverture de l'assistance juridique qui a dû être adapté.

En outre, de nouveaux prestataires pénètrent dans les domaines d'activité traditionnels du TCS. S'ils n'atteignent ni la qualité ni le volume des prestations du TCS, ils conditionnent tout de même son évolution. Nous enregistrons en effet pour l'année 2008 un recul du nombre de membres d'environ 1,8% (env. 29'000 membres) et de moins bons résultats dans plusieurs de nos activités principales.

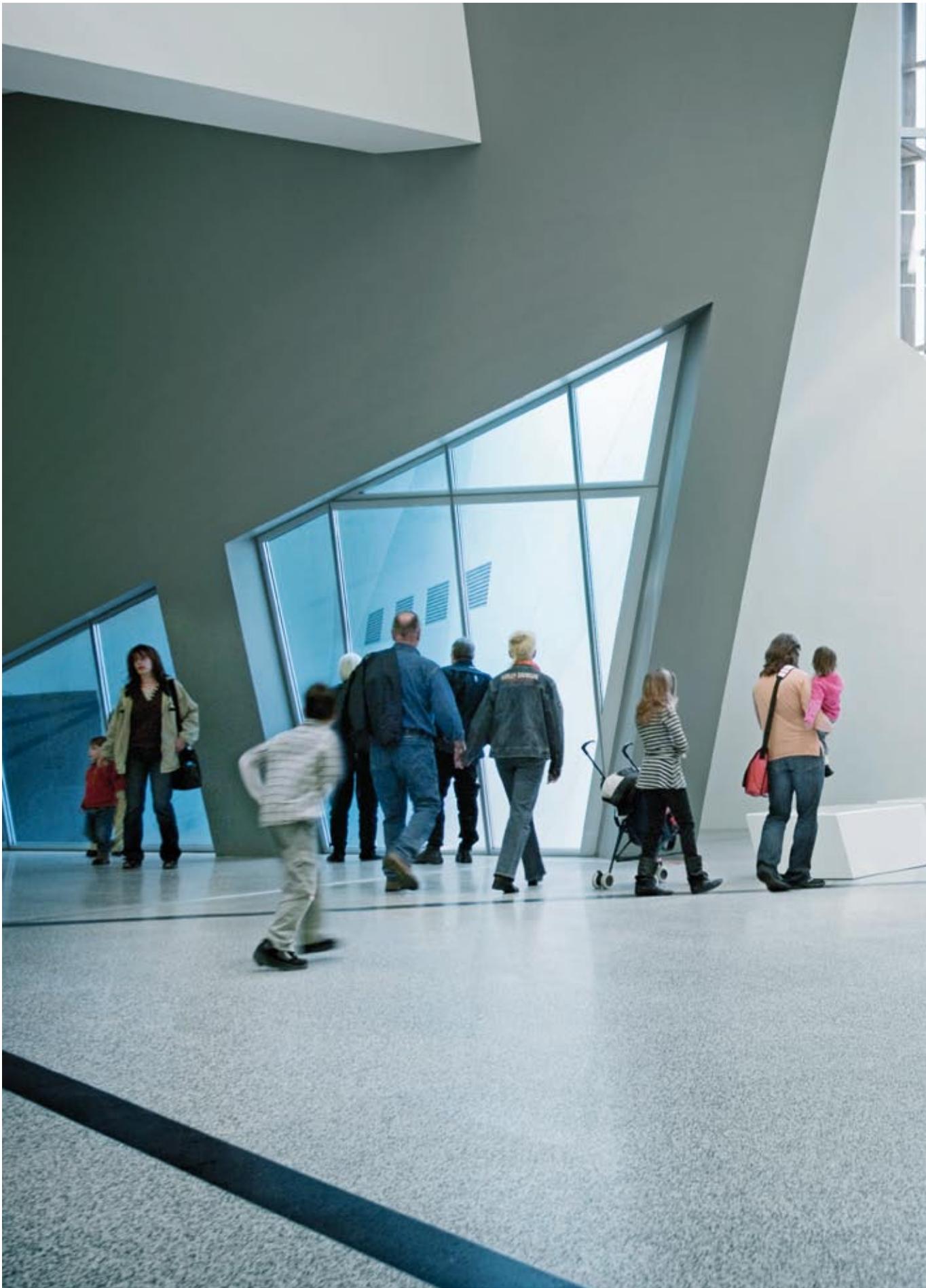
La dureté des temps qui atteint toute l'économie touche également le TCS. Cela nous oblige à nous concentrer sur nos forces: nous sommes un club riche de traditions, qui s'engage à

une large échelle et dans des activités professionnelles au service de la mobilité de ses sociétaires. Mais nous sommes aussi tournés vers l'avenir, ce qui nous pousse à acquérir de nouveaux membres. Les jeunes, qui représentent la mobilité de demain, nous tiennent particulièrement à cœur. Le COOLDOWN CLUB est une offre attractive que nous proposons aux jeunes de 16 à 25 ans depuis l'été 2008.

L'excellente réputation du TCS nous confère des devoirs, mais représente également un défi: nous sommes l'organisation phare en matière de mobilité. Ceci implique d'être prêts à de constantes transformations. Il faut revoir nos structures et nos processus d'efficacité des coûts. Des mesures qui semblent pleines de promesses sous forme de la mise en place de plate-formes modernes pour la clientèle ainsi que l'adaptation de nos prestations. Cette volonté, nos compétences centrales, et l'engagement de nos collaboratrices et collaborateurs, tout comme celui des sections, sont les facteurs de réussite qui nous permettront de consolider notre position de leader sur le marché de la mobilité. Le TCS est bien armé pour relever les défis de l'avenir.

Bruno Ehrler, Directeur général







**Wir sind auch
Schutzengel
für die Kleinen.**

**Jetzt einzahlen
und dazugehören.**

Die Profis. 



Preferite
ripartire o essere
trainati?

La nostra garanzia per 1 ano gwarant
piu' frequent: el facciamo ripartire
oppure ti offriamo CHF 55.-

Quelli del mestiere.









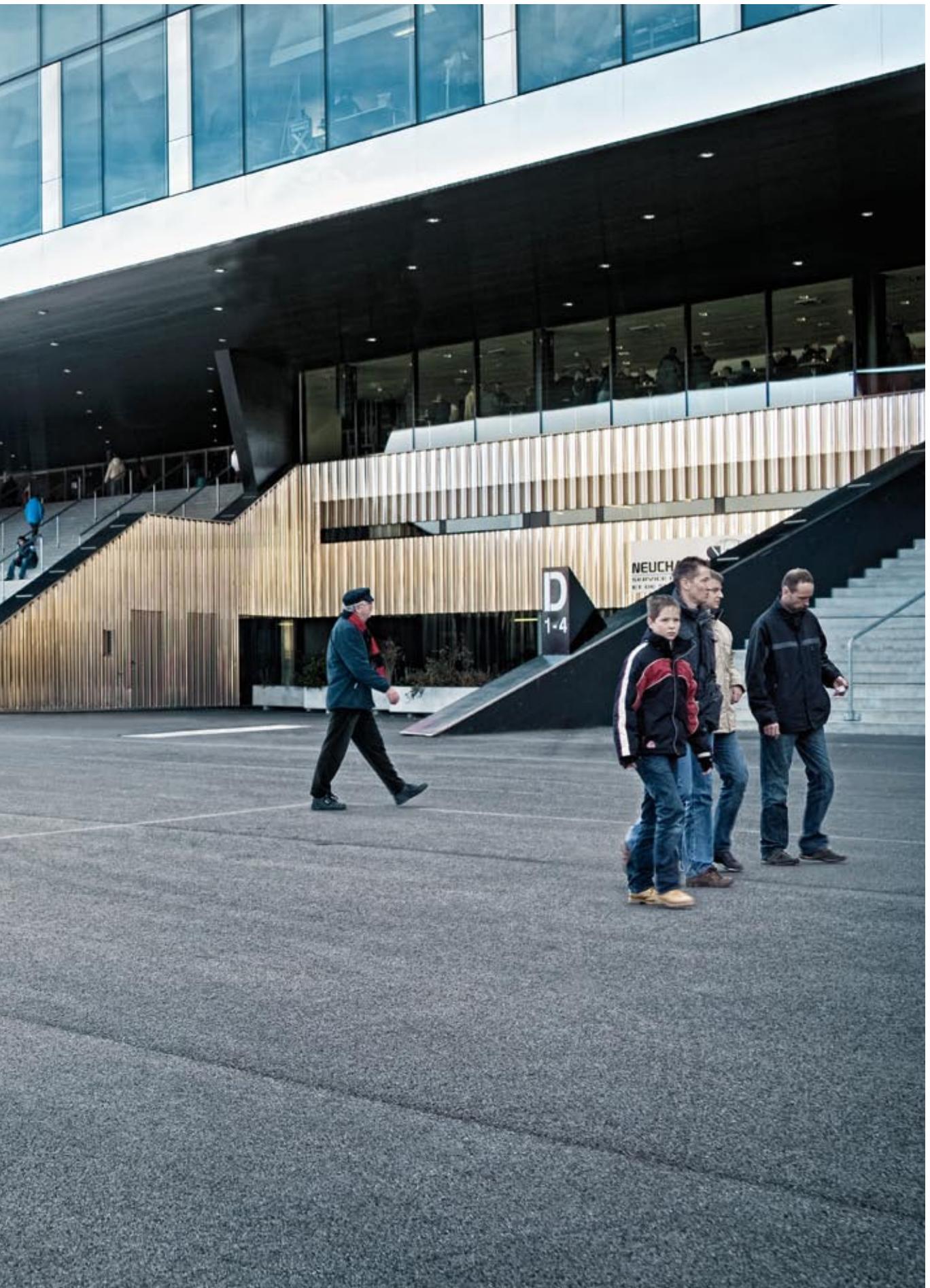
 Rauchen verboten
No smoking

**Wir Profis
bringen Sie in
jedem Fall
nach Hause.**

Mit **ATC** und unserem Partner **Rega**
bieten wir Ihnen eine luxuriöse Profi-
Rettungskarte auch im Ausland.









Au service de l'homme mobile

Les activités du Groupe TCS en 2008

Sociétariat

Statistiques des membres 2008

Au 31 octobre 2008, le TCS comptait 1,61 million de membres, soit 29'000 sociétaires de moins que l'année précédente. Ce léger recul ne peut s'expliquer uniquement par l'entrée sur le marché de nouveaux concurrents. Il résulte de différents facteurs, comme un taux moins bon de renouvellement, une baisse des nouvelles acquisitions, ainsi que le report de l'entrée en vigueur du sociétariat pour les jeunes. Il est cependant réjouissant de constater une forte augmentation des membres de moins de 25 ans.

Sociétariat pour les jeunes – COOLDOWN CLUB

Le plus récent sociétariat du TCS s'appelle COOLDOWN CLUB. Ce produit «cool», créé tout spécialement pour un public jeune, comble une véritable lacune dans la palette des prestations du TCS qui n'avait, jusqu'à son introduction en septembre 2008, aucune offre destinée spécialement aux jeunes entre 16 et 25 ans. Ce nouveau club TCS leur propose les prestations de base réservées à tous les membres, ainsi que de nombreux avantages, comme des rabais pour la formation en deux phases, un stage de conduite, des rabais sur l'essence, ainsi que des réductions sur des entrées de cinéma et des séjours linguistiques.

Marketing

Marketing segmenté: l'accent a été mis en 2008 sur l'amélioration de la relation directe avec la clientèle et sa fidélisation, notamment par l'introduction du système de gestion des relations clients TCRM (Teradata Customer Relationship Management). Cet outil est utilisé pour gérer les campagnes de marketing, optimiser les contacts avec la clientèle et augmenter le taux de satisfaction des membres.

Marketing de produits: c'est avant tout sur le cross-selling des produits que le marketing de produits s'est concentré cette année. L'action a été ciblée, entre autres, sur le domaine B2B Patrouille. Le positionnement de Voyages TCS a également été ajusté sur le marché. Les tâches de coordination qui ont été accomplies au cours de cet exercice permettront d'aboutir à un marketing intégré, prêt à affronter l'avenir.

Communication de marketing: les mesures prises en 2008 dans la communication ont été conçues puis appliquées de telle manière que chacune d'entre elles renforce au mieux l'effet des autres; cela a été le cas, par exemple, dans les trois secteurs Conseil, Assistance véhicules et Formation et perfectionnement. Ce surtout le lancement du COOLDOWN CLUB et l'introduction de la formation en deux phases qui ont fait, à côté des importantes campagnes médiatiques et des mailings directs, l'objet de la communication en marketing.

Assistance véhicules

Patrouille TCS

Le nombre d'appels pour des pannes ou des accidents a diminué de 4% en 2008 par rapport à l'année précédente. Les patrouilleurs TCS ont procédé en tout à 296'293 interventions (contre 315'169 en 2007) et les garages concessionnaires ou sous contrat à 85'937 (74'294 en 2007). Après une longue période d'introduction, il a été possible de mettre définitivement en service, en 2008, le système d'intervention global ASSYS. Il aidera à mieux répondre aux demandes d'aide qui sont très variées.

Malgré la diminution du volume des interventions, l'année s'est achevée sur un nouveau record: les 250 patrouilleurs du TCS ont vendu un nombre de batteries en dessus de la moyenne. Pour faciliter le déroulement des ventes, chaque patrouilleur disposera à l'avenir d'un lecteur électronique de cartes de crédit qui remplacera l'actuel système manuel.

Tendance: même si l'âge moyen du parc automobile en Suisse continue d'augmenter légèrement (8,4 ans, selon les chiffres 2007), le taux moyen des pannes reste de 90 pannes pour 1'000 véhicules. La première des causes en est la batterie (le tiers de toutes les pannes), puis les pneus (7,3 pannes pour 1000 véhicules), les clefs (4,4 pannes) et la panne d'essence (2,9 pannes).

Centrale d'appels de Schönbühl

Les trois domaines opérationnels constitués par les services aux membres, les garanties de mobilité et les assurances ont connu ensemble une hausse de 10% d'appels par rapport à l'année précédente. Il est réjouissant de constater que le n° 140 a atteint un niveau de service de 77,7/10 (réponse à 77,7% de tous les appels dans les 10 secondes), dépassant ainsi nettement le niveau requis de 75/10.

Helpdesk technique (THD)

Depuis son début sur les chapeaux de roue en 2006 et la période de consolidation qui a suivi, le helpdesk technique traite un nombre toujours croissant de demandes. 10'197 cas étaient enregistrés à la fin 2008. Les compétences de l'équipe ont été principalement requises pour des renseignements sur des coûts importants liés à une assistance à l'étranger (+53% par rapport à 2007) et sur des garages sous contrat (+135% par rapport à 2007). Le helpdesk technique continuera à étendre ses prestations.

Assistance aux personnes

2008 a été l'année du jubilé du Livret ETI, raison pour laquelle le stand TCS du Salon de l'Automobile à Genève lui a été entièrement consacré. Durant l'exercice, les nouveaux produits ETI Famille et ETI Individuel ont été aussi introduits. Selon leurs besoins, les sociétaires peuvent désormais acquérir le Livret ETI en version famille ou en version individuelle. A la fin décembre, soit huit mois après leur lancement, on comptait 86% de Livrets ETI Famille pour 14% de Livrets ETI Individuel.

Les prestations de l'Assistance Suisse qui constituait jusqu'alors un paquet en soi – à savoir l'assistance aux personnes et l'assurance pour les frais d'annulation de voyage en Suisse – sont incluses, depuis le 1^{er} mai 2008, dans le Livret ETI.

Malgré l'adaptation inévitable des prix et une situation de concurrence de plus en plus dure, le chiffre d'affaires total de tous les produits a augmenté de 3,7% par rapport à l'année précédente. La vente de l'extension Monde a rencontré un succès tout particulier (+13,6%). Ce remarquable résultat est essentiellement dû au premier mailing d'acquisition.

Le nombre d'appels entrants à la centrale d'intervention ETI est légèrement remonté de +2,26% après un recul drastique durant l'année précédente. La centrale d'interventions ETI a reçu 125'530 appels en tout (2007: 122'756). Le nombre de sinistres après le départ a diminué très légèrement de 0,1%. Les sinistres en Europe ont diminué globalement de 3,2%. En revanche, les demandes d'aide provenant de l'extérieur du vieux Continent ont augmenté de +32,3%, soit pratiquement d'un tiers; avec des conséquences significatives sur les coûts. Le rapatriement sanitaire a constitué un grand facteur de coûts: il a fallu recourir 240 fois à un avion-ambulance pour ramener en Suisse des détenteurs de Livrets ETI malades ou accidentés.

Hormis la fermeture temporaire de l'aéroport de Bangkok à la fin du mois de novembre, il n'y a aucun événement particulier à signaler en 2008. Les troubles politiques en Thaïlande ont entraîné l'ouverture 371 nouveaux dossiers en une semaine, dont le traitement administratif s'est révélé extrêmement long et complexe.

Le taux de sinistres de l'assurance annulation de voyage a de nouveau augmenté en 2008. Soit une hausse de +4% de demandes de remboursement, +3,7% pour des voyages en Europe et +7,2% pour l'extension Monde. L'augmentation massive des coûts de carburants a provoqué une augmentation des coûts de sinistres (billets d'avion ainsi que rapatriements des véhicules hors d'usage).

Tourisme et Loisirs

Voyages TCS

Dans un marché très disputé, mais cependant en légère croissance, Voyages TCS a de nouveau enregistré un recul de son chiffre d'affaires de 3%. Mais, avec CHF 92,5 millions (chiffre d'affaires non consolidé), il reste cependant clairement le numéro 5 sur le marché suisse du voyage «outgoing». Il faut relever les chiffres d'affaires du Tessin (+5%) ainsi que de la Romandie (avec sa marque maison Travelclub, +2,7%). Le volume généré sur Internet a beau être encore faible (CHF 1,4 mio.), il témoigne d'une forte dynamique de croissance. La ligne de produits «direct travel tcs» n'a pas pu percer et a donc été supprimée.

L'année 2008 a été marquée par une nouvelle direction pour le secteur stratégique Tourisme et Loisirs. Il a été procédé à une analyse des points faibles, permettant de définir une nouvelle stratégie comprenant des mesures drastiques. Celles-ci sont déjà en phase de réalisation et tiennent surtout compte des deux points suivants:

1. Concentration sur deux lignes de produits clairement définies qui permettent de se profiler: les voyages individuels avec l'accent mis sur la mobilité (mobile-homes, péniches, voyages en train, croisières maritimes et fluviales, circuits en voitures de location, etc.) et les voyages de groupe dans le segment de qualité (Wunderwelt, Travelclub et, nouvellement, Special Interest comprenant les voyages de lecteurs TCS).

2. Augmentation de la présence sur le marché: entre autres, nouveau positionnement, cross-selling des produits TCS, salons de vacances, travail actif de relations publiques.

Des coopérations stratégiques, conclues avec des spécialistes dans les domaines définis, permettent aux Voyages TCS de proposer aux sociétaires plus d'avantages uniques sur le marché. C'est ainsi que Voyages TCS a acquis, durant l'exercice, une participation minoritaire dans une société spécialisée dans les mobile-homes (tourlink) dotée d'une plate-forme Internet de réservation conviviale.

Les membres du TCS ont pu de nouveau bénéficier en 2008 d'innombrables rabais et offres Club-Plus. Ne serait-ce qu'avec la réduction des frais de réservation dans les agences de voyages TCS, les sociétaires ont réalisé des économies se montant à plus de CHF 0,5 million.

Camping TCS

Au cours de sa 59^e année, Camping TCS a atteint un record réjouissant de 1,1 million de nuitées (1,06 mio. en 2007) et CHF 18,2 millions de chiffre d'affaires. Cette performance résulte de l'application stricte du concept Camping dont la stratégie consiste à concentrer les investissements sur les places susceptibles de se développer et à se débarrasser des places non rentables. Après cession de la place du Locle, à la fin de 2008, Camping TCS gère maintenant 32 places. Au Tessin, le nombre de nuitées a souffert des conditions atmosphériques, mais cette perte a été compensée par une forte augmentation des nuitées en Suisse alémanique, notamment dans l'Oberland bernois.

Il est frappant de constater que les gens ont de plus en plus tendance à louer des logements (augmentation du chiffre d'affaires de plus de 20%). Ce secteur sera développé partout où cela sera possible. Toutes les places sont maintenant équipées d'une installation WiFi et d'un coin Internet, éléments fort appréciés des hôtes.

Heberga

L'hôtel Bellavista, qui se trouve à Vira-Gambiarogno, a réalisé un chiffre d'affaires de CHF 2,886 millions (+CHF 0,09 mio. par rapport à 2007) et les nuitées ont augmenté de 581 unités pour atteindre 20'117. Le chiffre d'affaires de l'hôtel Schloss Ragaz est de CHF 3,388 millions (-10%) et les nuitées se montent à 22'155. La baisse provient essentiellement de la fermeture, à des fins de rénovation, des bains thermaux de Bad Ragaz. Les deux hôtels du TCS sont très appréciés des membres qui représentent 77% des nuitées à l'hôtel Bellavista et 51% à l'hôtel Schloss Ragaz. Le résultat de l'exercice 2008 pour Heberga SA est de CHF 0,188 million de perte.

Protection juridique Assista

L'année du 40^e anniversaire d'Assista: a été marquée par une légère diminution du nombre de polices et une augmentation globale du chiffre d'affaires. Nous notons une faiblesse générale de la vente des produits liée à la fois à une situation économique défavorable, à la saturation du marché des membres et à l'accroissement de la pression concurrentielle. En décembre 2008, après une phase pilote, il a été décidé d'ouvrir entièrement la vente aux non-membres.

Vente: les polices ont diminué de 0,1% par rapport à 2007. Un recul de 2,2% a été enregistré pour la protection juridique privée, suite à l'augmentation des primes. Le chiffre d'affaires de la branche a progressé de 3,9% par rapport à l'année antérieure, pour atteindre CHF 69'298 millions. Le taux de renouvellement de la protection juridique circulation a été de 92,9%. 1'746 polices ont été récupérées grâce à la possibilité d'offrir, pour les membres ayant résilié leur sociétariat, un remplacement de leur renouvellement d'assurances par des polices pour non-membres. Les produits protection juridique immeuble et protection juridique entreprise ont connu un développement réjouissant.

Sinistres: 44'816 cas ont été annoncés en 2008 (+2,7% par rapport à 2007). L'excellent travail fourni par les collaborateurs a permis de liquider 47'010 dossiers au cours de cette année (+1'727 par rapport à 2007).

Concernant la protection juridique circulation, les annonces de cas ont reculé de 3%. Pour la protection juridique privée, les annonces ont augmenté (+3,8%). Les avocats internes ont géré presque les trois quarts des cas (73,6% contre 74% l'année précédente).

En fin d'année 2008, de nouvelles directives fédérales pour la constitution des réserves techniques sont entrées en vigueur, impliquant une augmentation de l'allocation aux réserves pour prestations d'assurance.

Services financiers

Auto TCS

L'année 2008 a été marquée, pour Auto TCS, par la mise en service le 24 août 2008 de la nouvelle plate-forme informatique MF-TCS, développée par notre partenaire La Bâloise. Ce nouvel outil facilite grandement le travail des collaboratrices et collaborateurs dans les agences. Il leur permet d'apporter le meilleur service possible aux clients désireux d'obtenir des informations, des offres d'assurance ou de conclure une police d'assurance pour leur véhicule.

Comme tous les assureurs de véhicules à moteur du pays, Auto TCS a subi les fortes pressions du marché durant l'exercice écoulé, ce qui a provoqué un léger recul du nombre de contrats (-2,7%). Les membres qui sollicitent des offres auprès de nos agences continuent cependant à nous accorder leur confiance: ils concluent ensuite dans une large proportion leur assurance véhicule chez nous.

Le défi d'Auto TCS pour les années futures consistera à consolider et à développer sa position sur un marché très volatile. Il s'agira aussi de proposer aux clients des couvertures d'assurance attractives et innovantes.

Carte de crédit TCS-Drive

Après le lancement de la carte de crédit TCS-Drive fin 2007, les activités de l'année 2008 ont surtout eu pour but de consolider et d'étendre le portefeuille. Il est réjouissant de constater que le volume de transactions par carte de crédit a plutôt augmenté l'année dernière par rapport à l'année précédente. Les différentes mesures de marketing entreprises n'ont cependant pas répondu aux attentes. Bien que les résiliations de contrat aient correspondu aux prévisions budgétaires, le nombre d'acquisitions, trop faible, n'a pu compenser celui des départs. Le durcissement toujours plus marqué de la concurrence sur le marché des cartes de crédit rend également les clients plus sensibles aux prix proposés.

Face à ce constat, il a été décidé, en milieu d'année, de renoncer aux mesures de marketing prévues pour le deuxième semestre 2008. En revanche, il s'agira d'organiser à l'avenir de nouvelles campagnes plus efficaces.

Conseil et expertise

Technique, environnement et économie

Le département Technique, environnement et économie est la centrale d'information du TCS sur toutes les questions qui touchent à la «mobilité auto». Grâce à lui, les sociétaires bénéficient d'informations actuelles et basées sur des tests neutres. Le domaine «infotechcs.ch» enregistre le deuxième taux de fréquentation sur le site internet du TCS (14%), ce qui constitue un indicateur fiable de l'actualité et de l'importance de ses activités. Les informations publiées sont de grand intérêt pour les consommateurs et les quelques 1'000 mentions des médias suisses sur des thèmes d'infotech en 2008 en sont la preuve. L'engagement de Technique, environnement et économie sur des domaines très divers, ainsi que l'écho médiatique qu'il suscite, aident considérablement et efficacement à renforcer la crédibilité et la bonne réputation du TCS.

Les info-guides ont été publiés sous une nouvelle forme plus agréable et plus lisible en 2008; c'est certainement une des raisons pour lesquelles ils ont été fortement commandés (le test de siège pour enfants a été tiré à 140'000 exemplaires, les tests de pneu à 40'000 exemplaires). Technique, environnement et économie connaît son marché, prend en compte les besoins et donne des informations complètes. C'est ainsi qu'en 2008 ont paru des publications de grand intérêt, telles que les informations sur les turbulences du marché du carburant. Les constantes discussions sur le climat ont poussé le département à publier la brochure: «Allons-nous manquer d'air pur?». Cette brochure d'information, complètement remodelée dans sa présentation, a rencontré un grand écho.

La possibilité d'une collaboration avec les propriétaires de parcs automobiles a en outre été examinée, afin que les experts du TCS puissent certifier les voitures d'occasion. Cela permettrait aux sociétaires de savoir que le TCS a déjà examiné le véhicule qu'ils achètent.

Une prestation précieuse pour tout conducteur ayant une remorque est la certification des voitures tractant des remorques. Elle permet à chaque véhicule à remorque utilisé à des fins privées ou professionnelles de rouler à 100 km/h sur les autoroutes allemandes.

Centres techniques

En 2008, les 17 centres techniques du TCS ont travaillé à l'harmonisation de leurs prestations. Une première étape a consisté en la standardisation de trois tests. L'harmonisation permettra de coordonner la communication et de prendre des mesures globales de marketing. Autre étape importante à mentionner: l'augmentation et la préparation de l'infrastructure pour réaliser les contrôles techniques officiels de la section du Valais, à Sion et à Gamsen. Il est aussi réjouissant de constater que tous les centres soumis pour la première fois au renouvellement de leur certification (ISO 9001:2000) l'ont obtenu.

Au cours de l'exercice écoulé, les centres techniques ont procédé à plus de 100'000 tests et contrôles et ont conseillé quelque 35'000 automobilistes sur des questions touchant à la mobilité auto.

Formation et perfectionnement

La division Formation et perfectionnement s'était fixé le but de devenir leader en Suisse dans la formation et le perfectionnement des conducteurs; cet objectif stratégique a exigé une réorganisation de la filiale test & training tcs SA. En utilisant mutuellement le savoir-faire à disposition chez l'autre et en créant des synergies entre eux, la division Formation et perfectionnement et test & training tcs SA ont pu, ensemble, atteindre l'objectif visé.

Une offre à l'échelon national dans la formation en deux phases est en cours d'élaboration: en septembre, la première pierre du nouveau centre de conduite Emmen-Lucerne a été posée; l'inauguration est prévue pour le printemps 2009. Dans le Mittelland, un projet réalisé avec les sections de Berne et de Soleure avance rapidement. Des partenariats intéressants se dessinent avec les prestataires de cours de la section TCS des Grisons, ainsi qu'entre la section TCS de St-Gall/Appenzell Rhodes-Intérieures et le centre de sécurité routière du club partenaire ÖAMTC à Röhthis.

La part de marché dévolue aux prestataires de cours TCS pour la formation en deux phases se maintient à 33%. Les sites décentralisés supplémentaires, d'ores et déjà prévus pour le deuxième jour de cours, devraient permettre de conquérir des parts de marché supplémentaires. La formation en deux phases a augmenté la part des cours obligatoires par rapport aux cours facultatifs dans les établissements internes au TCS. Cette tendance s'accroîtra encore avec l'introduction de la formation continue obligatoire pour les chauffeurs professionnels (OACP).

L'obtention du certificat suisse de qualité eduQaa, destiné aux institutions de formation continue, a constitué la première étape vers un système efficace de gestion de la qualité (SGQ) des établissements du TCS. Ce SGQ sera certifié prochainement par l'Association suisse pour systèmes de qualité et de management (SQS) par la norme ISO 9001:2000.

Les centres de sécurité routière de Betzholz et de Stockental ont enregistré de bons résultats dans la promotion active du sociétariat pour les jeunes COOLDOWN CLUB auprès des participants aux cours de formation en deux phases. L'accueil positif rencontré a incité à introduire la vente active du COOLDOWN CLUB dans une partie de l'introduction au cours. Le démarchage ciblé des grands propriétaires de parcs automobiles pour le produit eco & safety training a lancé activement les opérations de vente B2B et B2A.

Distribution

Agences

Le nombre total des agences est resté inchangé en 2008. La section Vaud a fermé l'agence d'Yverdon mais ouvert, à la place, une agence partenaire au centre TCS de Cossonay. Toutes les agences sont désormais équipées de l'application FOCUS qui permet un management des relations avec la clientèle (CRM). Les trois postes à plein-temps de responsables régionaux sont repourvus depuis avril 2008. Ils assurent la direction opérationnelle des trois régions Est, Centre et Ouest.

Information & Web Services

Le site Internet du TCS a reçu plus de 6 millions de visites en 2008, soit une augmentation de 17,8% par rapport à l'année précédente. Plus de 90'000 pages sont téléchargées chaque jour par 17'000 personnes intéressées à la mobilité. Le site du TCS est ainsi un des 50 sites Internet les plus consultés de Suisse.

Plus de 130'000 sociétaires reçoivent chaque mois des informations sur les activités du Club par le biais d'une newsletter. 30'000 autres personnes se sont abonnées aux offres proposées par le secteur Tourisme et Loisirs.

Le sociétariat pour les jeunes a été introduit en automne et sa campagne de lancement a été soutenue par la création du site www.cool-downclub.ch. La plate-forme de e-commerce introduite en 2007 sur le site du TCS a continué à se développer en 2008. Le chiffre d'affaires généré de cette manière est plus important que l'année précédente, à l'exception des produits Assista. Comme les demandes par Internet pour les produits TCS augmentent sans cesse et étant donné l'évolution du marché Internet des offres et produits dans le domaine de la mobilité, le TCS a décidé de gérer dorénavant l'ensemble des activités Internet du club à travers un seul portail (www.tcs.ch). Les travaux d'adaptation d'un nouveau site Internet sont en cours.

EOKM – l'avenir de la relation à la clientèle

Depuis l'automne 2008, la nouvelle application FOCUS constitue un outil de travail moderne de la relation à la clientèle pour les agences. Cette nouvelle application permet aux collaboratrices et collaborateurs des agences – ainsi qu'à d'autres départements qui sont en contact direct avec la clientèle – de mieux conseiller les sociétaires et les clients, en leur fournissant davantage d'informations sur eux. L'application FOCUS permet aussi d'envoyer des documents de manière centralisée, de prendre contact avec les clients et de mener des campagnes. FOCUS fait partie intégrante du projet EOKM (ereignis-orientiertes Kundenmarketing) qui comprend aussi une application de gestion des campagnes et l'envoi centralisé de documents.

Communication, politique et sécurité routière

Touring et édition

Le journal Touring a vécu deux événements d'importance: son rédacteur en chef, Stefan Senn, a quitté le TCS après sept ans d'activités pour devenir directeur de la programmation dans une télévision locale. Après une longue procédure de sélection, c'est Felix Maurhofer, 45 ans, jusqu'alors rédacteur économique du Berner Zeitung BZ, qui a été nommé rédacteur en chef. Comme il ne pouvait entrer en fonction avant l'année suivante, au 1^{er} février 2009, il y a eu une période relativement longue de vacance que la rédaction a assumé avec grande diligence. Du côté de l'édition, il s'agit pour le Touring de bien prendre le virage de la résiliation du contrat d'impression et de publicité et de la conclusion d'un nouveau contrat à partir du 1^{er} janvier 2010. L'objectif est d'analyser les critères quantitatifs et qualitatifs et d'étudier les conditions pour d'autres variantes. Le consortium actuel (St.Galler Tagblatt AG, Basler Zeitung AG, Centre d'Impression Edipresse SA, Publicitas SA et TCS), ainsi que Tamedia ont soumis une offre.

Malgré un contexte déjà plus difficile, le volume des annonces enregistré cette année est demeuré important, ce qui est réjouissant. Le chiffre d'affaires n'est que très légèrement inférieur au record enregistré l'année dernière.

Politique

La lutte contre la hausse des charges fiscales sur les automobilistes a marqué la vie politique du TCS en 2008, parallèlement au suivi de la répartition des investissements du fonds d'infrastructure pour le trafic d'agglomération. Le TCS a également développé des arguments contre différentes initiatives visant le transport individuel.

La victoire du TCS sur l'introduction des péages urbains à l'essai

La Confédération souhaitait permettre aux villes et aux cantons, et ce malgré une interdiction constitutionnelle claire, d'introduire des péages à l'essai. Or, les coûts de tels essais s'élèvent à plusieurs centaines de millions de francs et sont assumés exclusivement par les contribuables-automobilistes. Le TCS s'est clairement opposé à ces projets.

Notre Club s'est engagé contre l'introduction de péages urbains, en collaboration avec la Communauté d'intérêt pour le trafic des centres-villes (artisans et commerçants) et réalisé le site internet www.peageurbain.ch.

Après avoir diffusé largement ses arguments contre les péages durant toute l'année 2007, le TCS a pris note avec satisfaction de la décision du Conseil des Etats, le 28 avril 2008, de rayer le projet de péages urbains «à l'essai» du programme de législation. Le Service Politique du TCS a ensuite cosigné avec ses partenaires une lettre adressée au Conseil national, afin d'appuyer la décision du Conseil des Etats. Ainsi, l'ouverture de la consultation sur l'introduction des péages urbains à l'essai a pu être évitée jusqu'ici.

Non à une taxe CO₂ sur les carburants!

Le TCS s'insurge contre la volonté du DETEC de maintenir le projet de taxe CO₂ dans sa stratégie climatique, surtout que celle-ci présente de nombreux inconvénients. Elle frappe surtout les couches sociales les moins aisées et défavorise les habitants des régions périphériques. L'offre des transports publics profite avant tout aux habitants des centres urbains, alors que les populations des zones rurales sont davantage dépendantes de l'automobile. Le TCS a continué à soutenir le centime climatique qui est le moyen le plus efficace pour réaliser l'objectif de réduction du CO₂ fixé dans le cadre de l'accord de Kyoto.

Le TCS en faveur d'une répartition plus équitable des investissements du fonds d'infrastructure

Trente projets d'agglomération ont été remis à l'Office fédéral du développement territorial (ARE) avant la fin 2007. La Confédération soutient les projets à hauteur de 30 à 50%. Or, le total des investissements souhaités est au moins deux fois supérieur aux moyens disponibles à cet effet, ce qui contraint la Confédération à établir de sévères priorités. Après examen de ces projets, ainsi que de la répartition des moyens financiers requis pour les divers modes de transport, le TCS a constaté une forte disproportion au profit des transports publics, en particulier dans les grandes villes. Or, le Fonds d'infrastructure est un fonds qui met en œuvre le principe de l'affectation (le produit net des impôts routiers affectés doit être utilisé pour des tâches liées à la circulation routière, art. 86 al. 3 de la Constitution fédérale). Pour ce motif, et en raison également de la dissémination des lieux de travail, d'habitat et d'achat en périphérie des villes, le TCS a demandé une meilleure prise en compte des intérêts routiers dans le cadre de la sélection des projets.

Le TCS rejette l'initiative «pour davantage de transports publics» ainsi que l'initiative anti-4x4
L'initiative de l'ATE «pour davantage de transports publics» veut détourner la moitié des recettes routières affectées au profit des transports en commun. Avec son engagement exclusif en faveur des transports publics, cette initiative menace le financement des infrastructures routières, notamment les projets routiers d'agglomération et l'élimination des goulets d'étranglement autoroutiers.

Les tenants de l'initiative anti-4x4 proposent non seulement d'interdire les 4x4, mais également de nombreux autres modèles, y compris familiaux. Le TCS rejette clairement cette initiative incompatible avec les accords commerciaux passés entre la Suisse et l'OMC, et qui porte atteinte à l'économie de marché.

Sécurité routière

En 2008, le département de la Sécurité routière a célébré 100 ans d'activités dans ce domaine. En 1908, le TCS écrivait déjà au Conseil Fédéral afin d'exiger que l'éducation routière fasse partie du programme scolaire dans toutes les écoles. Nous avons retrouvé ce document.

Pour marquer cet événement, nous avons créé un nouveau logo et une exposition itinérante retraçant les diverses activités «sécurité routière du TCS» de 1908 à 2008, ainsi qu'un concours «Mobilité et sécurité dans l'avenir» pour les classes d'école de la 3^{ème} à la 6^{ème} primaire. Ces deux réalisations ont connu un très grand succès, tant sur le plan du nombre de visiteurs à l'exposition (dans 27 villes) que sur le nombre de classes qui ont participé au concours.

Nous avons consacré beaucoup de moyens et de ressources pour sensibiliser les enfants et les jeunes à l'éducation routière. De nouveaux moyens didactiques ont été créés et distribués dans les écoles. Nous avons également été présents au Paléo festival pour faire de la prévention sur les problèmes liés à l'alcool et à la conduite. Nous en profitons pour remercier le Fonds de sécurité routière pour son soutien financier dans nos actions de prévention et d'éducation routière.

Une grande activité a été effectuée dans le domaine des audits et de tests comparatifs.

Dans le cadre du programme EuroTAP (European Tunnel Assessment Programme), qui regroupe 19 clubs de la mobilité de 18 pays dont le TCS, 30 tunnels en Europe dont 5 en Suisse ont été audités en janvier et février 2008. Pour la première fois depuis le début des tests des tunnels en 1999, notre partenaire direct a été l'Office fédéral des routes (OFROU), seul responsable du réseau des Routes Nationales depuis le 1^{er} janvier 2008.

Les EuroTests ont porté, entre autre, sur la signalisation routière au niveau européen et sur l'offre des Park and Ride (P+R) dans de grandes villes d'Europe. De plus, EuroTest, sous l'impulsion du TCS, a mené à bien une analyse européenne sur la problématique des piétons, tant au niveau de la statistique des ac-

idents, des règles de circulation routière les concernant, que sur les aménagements des passages pour piétons.

Par ailleurs, en août 2008, le TCS a organisé, avec succès, un symposium national sur la situation des passages pour piétons en Suisse. Ce symposium a réuni de nombreux professionnels en provenance des administrations des Cantons et des Villes ainsi que des personnalités reconnues de l'Office Fédéral des routes. Ce symposium a créé une synergie constructive qui sera reconduite en 2009 par l'organisation d'un symposium sur les infrastructures routières.

Nous avons également investi beaucoup de temps sur le nouveau programme d'action de la Confédération, appelé Via Sicura, qui est en préparation, car malgré la baisse d'environ 8% par rapport à 2007 du nombre des tués et blessés graves en 2008, il reste encore beaucoup à faire.

Informatique et technologies

Virtualisation et consolidation, tels ont été les mots d'ordre du département IT du TCS. La technologie WM-Ware qui permet une virtualisation de l'infrastructure du serveur a été par exemple introduite en 2008.

La dernière partie de la nouvelle application Assys est entrée en service au printemps 2008; celle-ci couvre maintenant tous les domaines de l'assistance véhicules et aux personnes que ce soit en «frontend» ou en «backend».

Cette application garantit une sécurité maximale contre les défaillances, grâce à une architecture logicielle distribuée.

Un autre moment important de l'année a été la mise en service du portail TCS qui constitue la base de la stratégie IT. Les premières applications intégrées dans ce portail sont, d'une part, un nouvel Intranet et, d'autre part, l'application CRM-Frontend de FOCUS qui fait partie intégrante du nouvel outil de gestion de la clientèle. Cette application a permis de lancer les premières campagnes, avec des résultats très positifs.

A la fin 2008 et au vu du succès enregistré pendant l'été par le projet-pilote, le nouveau serveur de processus est entré en service. Il automatise les processus d'entreprise. A l'aide d'un Business Activity Monitoring (BAM) intégré, les processus peuvent être désormais évalués en ligne, ce qui augmente considérablement la qualité de nos services. C'est aussi en automne 2008 qu'une nouvelle application a été introduite dans la production; elle permet de scanner et de gérer les documents dans le domaine de Card Assistance (service de blocage de cartes). Les nouvelles prescriptions pour les émetteurs de cartes de crédit (PCI) nous ont poussés à équiper les patrouilleurs de lecteurs mobiles de cartes de crédit. Au début 2009 ils seront introduits dans toutes les patrouilles.

Ressources Humaines

L'année 2008 des Ressources Humaines a été vécue sous le signe du changement par ses différents départements.

De nouveaux outils ont été mis à disposition des cadres et des collaborateurs par l'intermédiaire du développement du Portail RH. En particulier, la gestion des vacances et des absences est venue rejoindre celle du processus d'évaluation dans les pages de ce système d'information.

Outre ses activités principales dans le domaine du développement de la formation des cadres et des collaborateurs, ainsi que la mise sur pied de manifestations en faveur du personnel, telles que le week-end de ski ou la fête des jubilaires, le département Formation & Events a accordé une attention spéciale aux apprentis employés de commerce qui bénéficieront à l'avenir d'un système de rotation à l'intérieur de l'entreprise; cela leur offrira l'opportunité de découvrir en pratique encore plus de facettes du métier qu'ils ont choisi. A relever également, l'organisation d'un tournoi de baby-foot sur les principaux sites du TCS, afin de marquer comme il se doit l'événement sportif Euro 2008.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête salariale qui avait été lancée à la fin 2007 ont été analysés et permettront au TCS de consolider sa position sur le marché de l'emploi en tant qu'employeur attractif, compétitif et motivant.

Enfin, un nouveau DRH est entré en fonction le 1^{er} octobre 2008 en la personne de M. Martial Pidoux. Sous sa houlette, les missions RH ont été redéfinies afin que les Ressources Humaines puissent prendre une part encore plus active au développement stratégique et se positionner davantage en qualité de Business-Partner.

Services centraux

Service juridique

Le volume des affaires courantes, toujours croissant, a notablement occupé le service juridique au cours de l'année 2008.

Il a également élaboré un concept de Corporate compliance afin d'assurer un contrôle interne sur la conformité des actions du TCS aux exigences légales, notamment en matière de surveillance d'assurances, corporate governance et protection des données. En continuation de ce processus, le TCS a modifié son règlement sur la protection des données en imposant une protection accrue des données personnelles dont il dispose.

Le service juridique du TCS a de plus participé activement aux modifications statutaires acceptées par l'assemblée des délégués et a organisé et assuré le cadre juridique des élections du nouveau président central, du conseil d'administration et de la commission de candidatures.

En parallèle, le service juridique a participé activement à la négociation de la nouvelle convention collective de travail des patrouilleurs, ainsi qu'à l'établissement d'un nouveau règlement pour les apprentis et stagiaires au sein du TCS.

Aux côtés des divisions opérationnelles, le service juridique a collaboré à la négociation de nombreux contrats, dont celui du contrat d'assurance voiture avec la Bâloise Assurance.

Il a participé et rédigé d'une part la prise de position du TCS dans le cadre de la procédure de consultation en vue de la modification de la loi contre la concurrence déloyale et d'autre part celle concernant le projet Swissness où il a été de la velléité de la confédération d'interdire notamment au TCS l'utilisation de la croix suisse dans son logo. Sur ce dernier point le TCS a déjà obtenu gain de cause, notamment pour une raison de sécurité du droit. En effet, le TCS est une entreprise qui s'identifie fortement avec les valeurs suisses et utilise l'emblème suisse dans son écusson depuis 1896. Finalement, à l'instar des autres années, le service juridique du TCS a organisé la journée des avocats conseils, qui a abordé les questions sensibles du coup du lapin et les dédommagements possibles en cas de litiges ainsi que la capacité à conduire sous l'effet de psychotropes.

Affaires internationales

Depuis sa création en 1896, le TCS s'engage au niveau international dans l'intérêt de ses membres. Grâce à son réseau mondial composé d'autres clubs automobiles, touring clubs et autres associations partenaires, des réseaux internationaux d'assistance tel que celui du livret ETI ont pu être mis en place et ainsi fournir une plus grande offre de prestations aux membres des clubs.

Confrontés à des clients de plus en plus exigeants, une concurrence accrue dans les activités traditionnelles des clubs et la nécessité de développer de nouvelles activités profitables, les clubs automobiles ont développé différentes structures internationales.

Le TCS est actionnaire fondateur d'ARC Europe. Société anonyme fondée à Bruxelles en 1991, en partenariat entre huit des principaux clubs automobiles européens: AA, ACI, ADAC, ANWB, ÖAMTC, TCB, TCS et RACE. Cette société permet aux clubs d'offrir un partenaire multinational unique en mesure de gérer un réseau de services d'assistance routière et aux personnes, actif à travers l'Europe à leurs clients B2B.

Le TCS est membre fondateur des fédérations internationales AIT: l'Alliance Internationale du Tourisme (1898) et ERIC: Fédération Internationale de l'information routière (1967). Le Club est également membre de la FIA: Fédération Internationale de l'Automobile (Fédération faitière mondiale du sport automobile et active dans la défense de la mobilité automobile et du tourisme). Le réseau mondial FIA comprend plus de 100 millions de membres sur les cinq continents, dont près de 35 millions en Europe. Celui-ci constitue un levier important en matière de défense des intérêts et permet de faire valoir les droits des membres auprès d'instances telles que les Nations unies ou encore l'Union européenne en matière de mobilité.

En 2008, le service des affaires internationales a eu le privilège d'organiser la semaine de conférence FIA en Suisse. Un événement majeur qui a lieu chaque année dans un autre pays et sur invitation d'un club. Le TCS, hôte du congrès FIA, a accueilli près de 300 délégués provenant de 55 clubs automobiles de 44 pays différents. Ces représentants de la mobilité se sont réunis pendant une semaine à Lucerne, participant activement aux commissions dans leur domaine spécifique. Cette semaine de Conférence s'est placée sous le thème de «l'environnement: les opportunités et défis pour l'avenir des clubs automobiles». D'éminents orateurs tels que Nicolas G. Hayek, Président de Swatch Group, et Thomas Stocker, Professeur de climat et de l'environnement, ont fait l'honneur de participer à différentes sessions.

Académie de la mobilité

«A quels nouveaux défis la mobilité va-t-elle nous confronter à l'avenir?» – telle est la question qu'examine depuis le mois de février 2008 la nouvelle Académie de la mobilité fondée par le TCS. Lors des symposiums et séminaires organisés par l'Académie, le public spécialisé intéressé par les questions relatives aux transports a la possibilité de se pencher précisément sur cette question, conjointement avec les experts suisses des transports. Des impulsions pour ces discussions figurent dans les bases de discussion et les «classements» préparés par l'Académie de la mobilité au sujet de thèmes d'actualité; ces bases examinent la capacité des tendances actuelles du développement de la mobilité à couvrir les besoins futurs.

Les 25 et 26 juin 2008 s'est déroulée la première manifestation publique de l'Académie de la mobilité; ce séminaire de deux jours, consacré à l'avenir de l'automobile, a été un succès! En décembre 2008, l'Académie a poursuivi son voyage dans l'avenir des transports avec une journée intitulée «modèles de mobilité pour la génération des plus de 65 ans». L'étape suivante, en mars 2009, examine le réseau futur autour de la bicyclette. Depuis février 2008, l'Académie a ainsi établi des contacts avec près de 400 spécialistes des transports.

Les perspectives pour 2009 et 2010 sont véritablement électrisantes, puisque le travail de l'Académie de la mobilité est placé sous le signe de l'électromobilité. Un moment fort sera constitué par le passage de 2009 à 2010, avec l'organisation du premier «Forum suisse de l'électromobilité». Ce dernier constituera une plate-forme de rencontre pour toutes les personnalités intéressées au développement de nouveaux modèles d'affaires en rapport avec l'électrification des transports individuels. Les questions fondamentales seront celles de la redistribution des rôles dans l'économie des transports, avec les incidences politiques qui en découlent, ainsi que les conséquences systémiques de la voiture électrique.

Organes

Assemblée des délégués

L'Assemblée ordinaire des délégués 2008 s'est déroulée le 20 juin à Genève. Elle était dirigée par le vice-président, Luigi R. Rossi, puisque l'élection d'un nouveau président central figurait à l'ordre du jour. Après ses mots de bienvenue, il a passé la parole à Guy Zwahlen, président de la section de Genève, qui a salué au nom de la section hôte les délégués, les membres des conseils de sections et du conseil d'administration, ainsi que les invités.

L'Assemblée des délégués a traité en premier lieu les points statutaires habituels, comme l'approbation des comptes 2007 et la fixation des cotisations 2009.

Puis, le directeur général du TCS, Bruno Ehrler, a donné un aperçu des événements positifs de l'année 2007, tout en soulignant que la concurrence sur le marché se durcissait sans cesse et qu'il fallait compter avec une diminution du nombre des sociétaires. Il a cependant aussi souligné qu'en utilisant de manière optimale les synergies entre les sections et le club central et grâce au fonctionnement des structures décisionnelles entre les organes et la centrale opérationnelle, le TCS pouvait augmenter son efficacité et continuer à avoir du succès sur le marché.

La commission chargée de trouver un nouveau président central du TCS a proposé à l'assemblée des délégués deux candidats qui se sont présentés. Niklaus Lundsgaard-Hansen a été élu au premier tour, à une courte majorité.

L'assemblée a également nommé un nouveau membre d'honneur en la personne de Bruno Muggli qui a été président de la section des deux Bâle depuis 1987 et membre du conseil d'administration du TCS depuis 1992 et de son bureau depuis 1998. Il a également assumé des fonctions dans différentes commissions des organes centraux.

Un Club proche de ses membres

Les activités des sections du TCS en 2008

Appenzell Rhodes-Extérieures

La section a organisé, durant cet exercice, des cours portant sur la sécurité, ainsi que la formation continue pour ses membres; elle les a également conviés à des rencontres sociales et sportives. Trois manifestations ont fait parler d'elles en dehors de la région: le brevet appenzellois des Préalpes pour cyclistes qui a eu lieu pour la 20^e fois sur deux parcours dans la région d'Alpstein; la course de Hundwilerhöhe qui a attiré de nombreux sportifs et, finalement, la journée internationale des Oldtimer sur la Schwägalp qui rencontre toujours le même succès. La section a également travaillé en étroite collaboration avec la section voisine de St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures, surtout dans le cadre de la parution, dix fois par année, de la revue commune, ainsi que du financement du centre de services TCS de St-Gall-Winkeln.

Argovie

La section a réitéré cette année la priorité à la sécurité routière. Elle a distribué des baudriers réfléchissants Triki aux enfants dans les écoles enfantines et des banderoles «rentrée des classes» à toutes les communes. Une grande palette de cours sur ce thème a également été proposée aux sociétaires.

Le centre technique a expertisé 6'738 véhicules et procédé à plus de 1'400 tests et diagnostics facultatifs. L'audit de renouvellement de la certification ISO 9001:2000 s'est achevé sur un succès. Le nombre de participants à la formation obligatoire en deux-phases a augmenté de manière réjouissante. 167 cours ont été donnés à 1'790 nouveaux conducteurs et conductrices sur la piste de Frick. Près de 900 personnes (895 exactement) pour un total de 110 cours, ont réussi le deuxième jour de formation.

La section a également été active sur le plan politique. Elle s'est prononcée lors de la consultation «modification du plan directeur» (aménagement de la route et du rail dans le canton d'Argovie), a lutté afin que les places de parc restent suffisantes dans le cadre de la révision partielle de la loi sur les constructions, et s'est engagée en faveur d'une diminution des redevances demandées par l'Office de la circulation.

Bâle-Ville et Bâle-Campagne

Durant l'exercice écoulé, les aménagements permettant la nouvelle prestation du centre TCS de Füllinsdorf, à savoir les contrôles techniques officiels des véhicules, ont été réalisés en un temps record. Le centre propose en plus des tests occasion et hiver, des tests pré-expertise.

La section a lancé au printemps 2008, avec d'autres associations partenaires de Bâle-Ville, deux initiatives populaires visant à améliorer la situation du parcage et à faire contrepoids aux visées politiques pour la ville.

La section a connu l'année dernière le changement le plus important qu'ait connu sa structure de direction depuis sa fondation: le comité composé de 25 personnes a été remplacé par un conseil d'administration de 7 membres nouvellement élus, assisté d'un conseil. Peter Holinger succède à Bruno Muggli qui en a assumé la présidence pendant de longues années.

Berne

L'événement marquant de l'année 2008 a été le lancement du journal de la section «tcs info» qui remplace les six bulletins régionaux. Ce changement s'est fait sans problème et les membres se sont bien habitués à leur nouveau journal.

Les deux centres techniques d'Ittigen et de Thun-Allmendigen proposent maintenant les mêmes produits aux mêmes prix, ce qui permet de publier un prospectus commun (diverses adaptations ont également été entreprises dans le domaine des cours).

Le centre technique d'Ittigen a fêté ses 25 ans d'existence; à cette occasion une réception a été organisée, ainsi que diverses actions et une journée portes ouvertes qui a été relevée dans la presse.

Les centres techniques ont procédé à 12'796 expertises, ainsi qu'à 1'526 tests et diagnostics facultatifs. Quelque 830 personnes ont suivi les cours «Conduire aujourd'hui» et Eco-Drive®. D'autres cours ont été proposés avec succès dans les régions, complétant ainsi l'offre d'ensemble.

Sur le plan de la sécurité routière, la section a pris position sur différents projets régionaux et cantonaux; elle a notamment procédé à une évaluation de l'adéquation du programme d'agglomération de Berne.

Bienne-Seeland

Au cours de l'année 2008, le centre TCS a testé au total 9'635 véhicules. Les nouvelles prescriptions limitatives du canton ont fait chuter le nombre des contrôles techniques officiels de 5'605 à 4'843. En outre, 292 tests de performance et 116 diagnostics complets, ainsi que 894 contrôles des gaz d'échappement ont été effectués. 2'330 membres ont pris conseil sur place ou par téléphone (demandes principales: achat de voiture, estimation de véhicules, réparations, contrôle de factures). Durant l'exercice, il y a eu un nouveau contrôle de la certification ISO dont le résultat a été excellent, tant sur le niveau de formation du personnel que pour les installations techniques.

La formation à la conduite et la formation continue de la section se déroulent essentiellement au centre de sécurité routière de Lignières. Les inscriptions aux cours proposés ont, cette année encore, été nombreuses et constantes.

Le TCS a réussi à convaincre l'Office fédéral des routes OFROU que le mode de gestion du trafic sur la route nationale A5, entre Bienne et Douanne, était contraire à la pratique et dangereux. Les modifications apportées ont nettement amélioré les conditions sur ce tronçon.

Fribourg

La section a concentré à nouveau ses activités sur la sécurité routière en 2008. Elle a ainsi organisé un camp junior, fort apprécié, soutenu financièrement les patrouilles scolaires et procédé à de nombreux contrôles techniques. La collaboration avec la section vaudoise s'est intensifiée pour les cours de formation et de perfectionnement, et une collaboration a été lancée avec la section de Berne destinée aux sociétaires germanophones. L'année 2008 a également permis à la section de montrer une autre facette, que ce soit en participant pour la première fois, avec des patrouilleurs à vélo, au «slowUp» de Morat ou en co-organisant des transports en bus au Paléo de Nyon, un service apprécié aussi bien des jeunes que de leurs parents.

Genève

Fidèle au principe de la Complémentarité des modes de transport, la section genevoise du TCS, en collaboration avec l'agence Rive du TCS Central, a mis sur pied une grande action de promotion du vélo électrique. 330 sociétaires ont obtenu un rabais de 700 francs à l'achat d'un vélo électrique Scoobike choisi pour son excellent rapport qualité-prix. La section a également été très active pour la défense de ses sociétaires dans le cadre de la circulation en particulier en relation avec les entraves du trafic engendrées par les nouvelles lignes de tram en construction à Genève.

Elle a enregistré 2'999 inscriptions aux divers cours de sécurité routière diffusés dans les écoles et lors des vacances scolaires et participé à l'Opération Nez Rouge. Le centre technique a vérifié 3'333 véhicules et participé aussi activement à la sécurité de ses Membres lors de leurs déplacements motorisés.

Elle a promu diverses activités culturelles, touristiques et de loisirs. Enfin, en étant présente tout au long de l'année dans différentes grandes manifestations, telle la Course de l'Escalade, elle a contribué et financé un visuel permanent afin de rappeler sa présence aux membres et ceux qui pourraient le devenir, dans l'intérêt de tous.

Glaris

La section de Glaris a une nouvelle fois mis l'accent, l'année dernière, sur la sécurité routière et la prévention des accidents. Elle a également organisé des cours théoriques et pratiques et a aidé la police de la circulation dans la formation des plus jeunes usagers de la route. Elle a tenu pour la deuxième fois, en janvier dernier, son événement «TCS-Winterzauber» (magie hivernale du TCS). Toutes les manifestations sportives et culturelles ont enregistré une participation réjouissante.

Grisons

La section s'est attelée en 2008 à deux tâches principales: proposer toute une série de prestations et préserver les intérêts des sociétaires auprès des autorités politiques. Dans le domaine de la sécurité routière, les cours techniques suivants ont été organisés: contrôles décentralisés de véhicules dans toutes les vallées du canton, cours pour les jeunes «mobilité et sécurité», différents cours de perfectionnement et deux cours de perfectionnement moto, avec une mention spéciale pour le cours pour motards «prévention des accidents» donné en collaboration avec la gendarmerie.

La section a discuté avec les autorités compétentes de thèmes touchant le trafic privé dans le canton, comme la prise de position sur le message parlementaire concernant la réduction des impôts routiers pour les véhicules moins polluants, ainsi que le financement pour l'élargissement et l'entretien des routes cantonales.

Jura

La section jurassienne a connu quelques intéressantes nouveautés parmi lesquelles on relèvera le succès des cours seniors. Les participants ont été particulièrement élogieux au sujet de ce type de cours de rafraîchissement des connaissances. Si nombre de slowup existent en Suisse, notre section a été la première à mettre sur pied un «snowup» bien sûr hivernal. Succès remarquable avec près de 3'000 participants. Le traditionnel 4x4 de Bure sera développé sur deux jours et fera halte en Ajoie. Une étroite

collaboration avec la division «car» des Chemins de fer du Jura a pris naissance. Notre commission de récréation peut ainsi offrir de nouveaux voyages à des conditions particulièrement attrayantes.

Jura neuchâtelois

Le point important au sein de la section a été le changement de présidence. M. Chételat a remplacé M. Diacon qui a exercé la fonction de président durant plus de 30 ans. Madame Gallet a également pris sa retraite après 20 ans de service.

La traditionnelle «Fête champêtre», organisée par la commission divertissement, a remporté comme chaque année un vif succès. Les contrôles techniques, qui se déroulent deux fois par an, sont très appréciés de nos sociétaires, dont le nombre a augmenté cette année grâce à une campagne publicitaire lancée par la section. Les cours Juniors, axés principalement sur la préparation au permis de conduire, ont attiré bon nombre de jeunes.

Neuchâtel

L'année 2008 a été placée sous le signe du renouvellement. Jean-Luc Vautravers a été désigné en qualité de président, lors de l'assemblée générale du 30 avril, en remplacement de Blaise Péquignot. Un nouveau Bureau a été aussi désigné, dont la quasi-totalité des membres sont nouveaux. Une nouvelle Commission transport public et environnement a été créée, afin de marquer la volonté de la section d'encourager la mobilité sous toutes ses formes. Parallèlement, la section neuchâteloise souhaite développer encore davantage la collaboration avec la section du Jura neuchâtelois.

Le Comptoir du Val-de-Travers, l'exposition des 100 ans de la sécurité routière, le cofinancement de l'opération sécurité de la Fête des vendanges et le stand commun tenu avec les Transports publics du Littoral neuchâtelois au Salon Expo du Port de Neuchâtel ont rythmé l'activité de l'automne.

De nouveaux cours (Eco-Drive et la seconde journée de Formation 2-Phases) ont été organisés au centre technique de Fontaines. Le journal de la section a permis la diffusion d'un questionnaire à l'intention des sociétaires, afin de mesurer leurs attentes. Il a aussi contribué à dénoncer la mauvaise signalisation routière sur l'A5, à l'entrée de Biemme. Toujours sur l'A5, où les travaux de construction du chantier du tunnel de Serrières ont démarré, la section a obtenu une mesure correctrice de la limitation excessive de la vitesse.

Schaffhouse

Les cours de formation et de perfectionnement organisés par la section ont enregistré dans l'ensemble un bon taux de fréquentation. L'augmentation a été particulièrement sensible pour le cours Eco-Drive. Avec l'augmentation du prix de l'essence, il était en effet devenu nécessaire d'organiser un cours consacré à cette question.

Le nombre de participants aux manifestations à caractère associatif comme l'assemblée des sociétaires, la croisière des vétérans, l'excursion d'automne, la fête annuelle du TCS, la St-Nicolas pour les enfants avec le conte «La petite sorcière», a été plus important que l'année dernière. Les deux voyages de la section en Norvège et sur le Rhin/Moselle ont affiché également complet, tout comme la visite de la base de la REGA à l'aéroport de Zurich. Deux journées TCS pour les familles ont été à nouveau organisées; la section camping y était présente avec un contrôle des gaz d'échappement et une vente de voitures d'occasions. Jeunes et moins jeunes ont pu s'essayer à différents simulateurs tels que le crash-test et les simulateurs d'alcool et de ceintures. Les très jeunes enfants ont pu monter à poney, jouer dans un bus, s'essayer à un parcours d'adresse à vélo ou se faire maquiller.

L'inforadar «Speedy» a été en action pratiquement durant toute l'année, en général, d'entente avec la police municipale, dans la ville de Schaffhouse, mais également dans quelques communes. Afin d'augmenter la sécurité routière, les baudriers réfléchissants Triki ont été distribués gratuitement dans les écoles enfantines, lors de l'action «Rentrée des classes». Pour la première fois, la section a remis des réflecteurs pour les rayons à ceux qui passaient le contrôle ou l'examen vélo. Cette action devrait continuer ces prochaines années. De plus, la section a offert à la ville de Schaffhouse deux réflecteurs destinés à des passages piétons peu visibles, dans un but sécuritaire des piétons. Enfin, en collaboration avec les autres sections TCS de la Suisse orientale, la section a fait placer de la publicité TCS sur deux rames du train régional Turbo.

Schwytz

En 2008, la section de Schwytz a accordé une grande importance à une formation solide des enfants et des jeunes dans le domaine de la sécurité routière. Elle a ainsi soutenu les activités de prévention routière de la gendarmerie et du corps enseignant, en mettant à disposition du matériel pédagogique et des moyens didactiques d'une valeur de quelque 45'000 francs. Cette somme couvrait entre autres les frais du théâtre de marionnettes «Tiramisu», joué dans les écoles enfantines, l'équipement complet des patrouilleurs scolaires, ainsi que le baudrier destiné aux écoliers d'enfantine et de première primaire. Les élèves d'école enfantine ont également été équipés pour la première fois de pèlerines jaune vif qui ont rencontré un écho très favorable tant auprès des enfants que des enseignants et des parents.

La section s'est également beaucoup impliquée pour le cours de perfectionnement pour les jeunes, les motocyclistes et les seniors. Le président de section Konrad Schuler a proposé trois cours de deux jours pour les motocyclistes au Tessin qui ont suscité l'enthousiasme des motards des quatre sections de Suisse centrale, Waldstätte, Zoug, Uri et Schwytz. C'est aussi

au Tessin que les jeunes de 17–18 ans ont pu se préparer au permis de conduire avec le cours «mobilité et sécurité» organisé à leur intention. Deux cours intitulés «ma conduite est-elle encore adaptée?» ont permis aux seniors qui le voulaient de rafraîchir leurs connaissances.

Soleure

L'année 2008 a été marquée par une intense activité de marketing de la section: elle s'est présentée avec divers stands dans les manifestations publiques et, pour la première fois, à la foire du Mittelland à Granges. Depuis avril 2008, l'agence de location de voitures Hertz pour le Mittelland a pris ses quartiers dans le centre TCS.

La halle de contrôles d'Oensigen a été équipée d'installations techniques modernes, ce qui permet de proposer désormais divers tests supplémentaires. Quelque 5600 personnes ont fait appel, durant l'exercice écoulé, aux services du centre TCS.

Les journées consacrées à la sécurité routière pour les familles dans les villes de Soleure, Olten et Granges ont connu un nouveau succès; la section de Soleure du TCS s'engage de cette manière en faveur des enfants et des familles, pour davantage de sécurité dans le trafic routier.

St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures

Afin de mieux marquer sa présence, la section a lancé, fin 2007, le projet «Patrouilleur de section». Un patrouilleur TCS a travaillé pendant une année à 50% pour la section, prenant notamment part à ses diverses manifestations. Il s'agissait en premier lieu d'acquérir de nouveaux membres, surtout dans les régions que la patrouille du groupe de St-Gall ne couvre pas.

Toutes les sections TCS de Suisse orientale ont fait équiper deux rames du train régional Thurbo de l'identité visuelle du TCS. Ces deux trains circuleront pendant deux ans sur les 600 kilomètres du réseau Thurbo. En février 2009, il a été possible de présenter à la presse huit Fiat 500 blanches neuves avec le sigle argenté du TCS. Elles ont été ensuite remises en leasing

à huit sociétaires qui pourront les utiliser pendant quatre ans à un tarif préférentiel.

La section a pris position sur le 6^e avenant à la Loi sur les redevances sur le trafic routier. Elle a exigé que l'on renonce à l'introduction d'un système de malus pour l'imposition des véhicules à moteur. Les véhicules portant l'étiquette énergie A seront désormais exonérés pendant trois ans de l'impôt sur les véhicules à moteur et les vieux véhicules ne seront pas pénalisés.

Le nombre d'expertises continue d'augmenter dans les deux centres techniques de St-Gall et de Sevelen. Le nombre des contrôles officiels et facultatifs a progressé en 2008 de plus de 25% par rapport à l'année précédente.

Thurgovie

C'est pour la troisième fois que la section de Thurgovie a organisé, durant cet exercice, une manifestation pour les politiciennes et politiciens du canton engagés aux plans national et cantonal. Ont été traités les thèmes de l'environnement (A. Porchet: allons-nous manquer d'air pur?) et de sécurité routière (étude du TCS sur les accidents touchant des piétons). Les discours introductifs ont été suivis d'intenses discussions.

La section a organisé, l'année dernière, davantage de cours de perfectionnement (p.ex. stages de conduite pour motocyclistes, cours «conduire aujourd'hui», camp pour les jeunes ou cours de premier secours) que les années précédentes. Conseils techniques et juridiques ont continué à parfaire l'offre de la section au cours de l'exercice écoulé. La section a également soutenu le travail de la police dans le cadre de la prévention des accidents auprès des écoles enfantines et primaires, en remettant du matériel d'éducation routière.

Tessin

En octobre 2008, cela a fait 50 ans, qu'a eu lieu la scission en trois groupes régionaux Sopraceneri (séparé plus tard en Bellinzona, Valli et Moesano), Lugano et Mendrisiotto. Ce jubilé sera dignement fêté durant l'exercice en cours.

La piste destinée à la formation en deux-phases sur le site de l'aéroport d'Ambri a été inaugurée officiellement lors de l'assemblée générale de la section. Les cours réservés aux nouveaux conducteurs et aux nouvelles conductrices remportent un succès croissant. La section a donné un nouvel élan à son centre technique qui propose dorénavant aux sociétaires toute une série de nouveaux contrôles. Une nouvelle collaboration a été conclue avec les vendeurs de voitures qui peuvent proposer à leurs clients des véhicules d'occasion préalablement contrôlés par le TCS. Les médecins du centre gériatrique de Lugano ont constitué un groupe d'instructeurs qui proposent des cours réservés aux conducteurs âgés, afin que ceux-ci puissent remettre à jour leurs connaissances et améliorer leur conduite.

Uri

La section d'Uri a de nouveau proposé nombre de cours et d'activités durant l'année écoulée, avec un accent particulier mis sur le cours de conduite hivernale qui s'est déroulé à Andermatt et à Ambri. La section d'Uri a, une nouvelle fois, participé aux cours pour les jeunes et aux cours moto organisés par la section de Schwytz. La section est particulièrement attentive à la sécurité et à l'éducation routière; elle a ainsi soutenu l'action «Rentrée des classes», distribué des baudriers réfléchissants dans toutes les écoles enfantines du canton, soutenu le conte routier «Tiramisu» et organisé un parcours d'adresse à vélo. Elle a aussi remis une caisse d'éducation routière, cette fois à l'école spécialisée d'Uri.

Le centre de formation routière de Schächenwald, destiné en premier lieu à la formation en deux-phases, a été fortement sollicité durant l'année 2008: plus de 2'000 personnes ont achevé les journées 1 et 2 dans le canton d'Uri et les stations externes. Il est possible que le centre de formation routière soit déplacé à cause d'un projet de protection des crues dans le canton d'Uri. Toutefois, son exploitation continuera sans interruption dans le canton d'Uri.

Valais

Durant l'année 2008, 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 routière, notre 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» et développé son action «contrôles des vélos» dans les écoles avec un formidable écho, tant du côté des autorités scolaires que de celui des parents ou encore des médias. Les jeunes ont pu bénéficier d'offres intéressantes également en dehors du cursus scolaire, comme des possibilités de transport à des prix attractifs dans le cadre de festivals tels que Paléo ou Caprices Festival.

Plusieurs milliers de sociétaires ont participé aux différentes activités de la section: brisolée, action fête des mères, sortie familiale. La section a en outre été le sponsor principal du Slow up et de différentes autres manifestations.

Durant l'année, la section a reçu une délégation de compétence par le canton pour effectuer une partie des contrôles techniques obligatoires. Elle dispose désormais de deux pistes entièrement équipées dans le Valais central et le Haut-Valais. La section a poursuivi son offre dans le secteur des cours: «Bien conduire, mieux réagir», Check-up. Elle travaille sur le développement de cours Eco-Drive en collaboration avec le service de l'environnement du canton.

Au chapitre de la mobilité douce, la section a poursuivi son soutien financier au balisage des pistes cyclables dans tout le canton.

Vaud

L'année 2008 a été marquée par le 90^e anniversaire de la section vaudoise du TCS et les 40 ans de son centre technique. La section vaudoise a de nouveau proposé à ses membres diverses activités et prestations comme des voyages, du cyclotourisme, etc. Le nombre de visiteurs au Centre vaudois a fortement augmenté, 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 (23'000 visiteurs). La section vaudoise a été présente dans les dossiers de politique routière tels que la saturation du trafic sur l'A1 Lausanne–Genève, la pénétration routière du Nord de Lausanne, les fruits du fonds d'infrastructure sur le territoire cantonal. Le service cantonal des automobiles a joint à l'envoi des factures pour les taxes routières la brochure du TCS «La bonne conduite». 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, rencontre toujours un grand succès auprès des seniors (plus de 853 participantes et participants).

Waldstätte

La section et l'association centrale se sont lancées dans la réalisation du centre de formation en deux-phases d'Emmen. Le site ouvrira officiellement ses portes le 3 juin 2009 et sera exploité par test & training tcs. Le centre est situé directement à côté du centre de contrôle. La section espère que le centre de formation aura des répercussions positives sur le taux d'occupation du centre de contrôle, et permettra ainsi d'améliorer le chiffre d'affaires de ce dernier. Le soutien financier accordé par la section à la rénovation du Musée des Transports a permis de réaliser un jardin de la circulation pour les enfants. La réorganisation de la section s'est poursuivie durant le dernier exercice. La prochaine assemblée des délégués se prononcera sur les nouveaux statuts qui prévoient notamment un comité plus restreint et le renforcement du secrétariat.

Zoug

Les sociétaires ont à nouveau été conviés aux manifestations traditionnelles cette année: assemblée générale, opéra à Vérone, excursion en jour ouvrable dans la région de Willisau, visite en soirée du centre de distribution postale de Zurich-Mülligen, stand TCS à la foire de Zoug,

etc. Toutes ces manifestations ont suscité un grand intérêt. Les taux de fréquentation du cours de conduite pour les jeunes à Scruengo et des journées 1 et 2 de la formation en deux phases à Zoug et à Schächenwald ont été excellents, tout comme celui des contrôles techniques au service cantonal des automobiles. Les aînés ont été encouragés à suivre de leur plein gré le cours de perfectionnement dans la région de Zoug. Afin que les plus jeunes usagers de la route apprennent à connaître le TCS, la section a sponsorisé le porte-matériel des instructeurs routiers, frappé au logo du TCS. Différents contrôles de phares ont été réalisés en collaboration avec la gendarmerie de Zoug.

Zurich

Les nombreuses activités assumées par la section de Zurich ont connu des sorts différents durant l'année 2008. Le centre technique continue à se développer de manière réjouissante avec 13'268 contrôles techniques en 2008, tandis que le nombre de membres et la boutique enregistrent un recul. La section a tiré les conséquences des résultats enregistrés par la boutique et l'a mise en gérance. La tendance à la hausse dans la formation en deux phases sur la piste de Dübendorf, s'est confirmée de manière impressionnante: 4623 participantes et participants ont terminé les deux cours.

A l'interne de la section, les structures organisationnelles ont été revues: le bureau a été remplacé par un présidium et un règlement administratif a été édicté sous la forme d'un manuel organisationnel. Le système interne de contrôle est maintenant en place.

En matière de politique routière, La section a préparé une initiative «Plus de bouchons!» qui sera lancée en 2009 sous la forme d'une initiative cantonale. Elle permettra de donner un signal fort pour l'achèvement et le développement des infrastructures routières dans le canton de Zurich.

Diriger avec professionnalisme

Les principes de gouvernement d'entreprise du Groupe TCS

Généralités

Fondé à Genève en 1896, le Touring Club Suisse (TCS), d'organisation corporatiste, est une association, au sens des articles 60 et ss CCS, inscrite au Registre du commerce et ayant la personnalité juridique.

Les principes de gouvernement d'entreprise adoptés par le Conseil des sections à l'intention des sections et du Comité central contiennent les lignes directrices générales pour l'organisation, la direction, la conduite et le contrôle du TCS.

Sur la base de ces lignes directrices, le TCS s'engage à respecter les principes suivants:

- Structures de direction transparentes et claires
- Prise en charge des responsabilités
- Confiance et satisfaction des membres
- Activité bénévole et facultative en plus du travail rémunéré
- Rapport d'activité conforme à la vérité et remis en temps utile

Le TCS garantit une bonne gestion de son organisation à tous les niveaux dans le respect des principes de gouvernement d'entreprise. Ces principes sont ancrés dans les règlements internes. Le Comité d'audit les contrôle régulièrement et les modifie en cas de besoin.

Organes directeurs

La conduite des organes directeurs s'appuie sur les lignes directrices, la stratégie globale du TCS, ses statuts et ses propres objectifs.

Les organes directeurs sont composés d'au moins cinq membres qui disposent des capacités requises et peuvent consacrer le temps nécessaire à l'exercice de leur fonction.

Les organes directeurs sont composés de sorte à représenter de manière adéquate les différents groupes d'âge, de sexe ainsi que l'ensemble des régions, reflétant ainsi la diversité des opinions des membres.

L'indépendance des organes de direction est garantie par la prévention de tous liens personnels ou de parenté ainsi que de conflits d'intérêts.

Contrôle

Le contrôle interne et externe ainsi que la gestion des risques sont garantis par les organes directeurs. La fixation des processus de gestion ainsi que la manière de rédiger le rapport relèvent de la compétence des organes directeurs.

Indemnisation

Les membres des organes directeurs et des comités sont indemnisés de manière adéquate en vertu du temps consacré à leur fonction et leur niveau de responsabilités.

La rémunération des organes est fixée dans le règlement d'indemnisation du Conseil des sections. Le montant de l'indemnisation des membres de la direction est fixé par le conseil d'administration.

Les indemnités sont inscrites comme somme globale dans le budget et affichées séparément dans les comptes annuels.

Révision

Les organes directeurs procèdent à un changement périodique des personnes chargées de la révision.

Publication

Les organes directeurs définissent leur politique d'information et assurent une communication externe et interne en temps utile. Ils informent les membres de la réalisation des objectifs, des prestations fournies, des activités et des finances du TCS.

Le rapport annuel rend compte de l'activité de l'organisation et du bouclage annuel. La somme des indemnités (y compris les mandats confiés aux membres des organes) et la somme des frais des différents organes sont inscrites séparément. Elles seront présentées pour la première fois dans le rapport d'activités pour l'année 2009.

Organisation/Commissions

Les tâches et les compétences ainsi que la méthode de travail des organes dirigeants et des collaborateurs sont définies par les statuts ou règlements internes.

Afin de remplir leur tâche, les organes directeurs peuvent constituer des commissions permanentes.

Les organes directeurs assurent une planification de la relève à long terme. Les membres d'honneur et les collaborateurs sont sélectionnés sur la base d'un profil d'exigences clairement défini.

Structure de direction

Assemblée des délégués

L'assemblée des délégués est l'organe suprême du Touring Club Suisse. Elle est composée des délégués de section, des membres du Conseil des sections et du Conseil d'administration. Le nombre des délégués de section est de 145. Pour le calcul du nombre des délégués auquel une section a droit, l'effectif des sociétaires au 31 octobre de l'année précédente est déterminant. L'élection des délégués de section et de leurs suppléants se fait par l'assemblée générale des membres, le cas échéant par l'assemblée des délégués de la section.

L'assemblée des délégués est compétente pour approuver le rapport et les comptes annuels, donner décharge au Conseil d'administration et au Conseil des sections, élire le Président central, les membres du Conseil d'administration, les membres de la commission de candidatures et l'organe de révision. L'assemblée des délégués fixe également les lignes directrices aux organes centraux du TCS.

Conseil des sections

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

Le Conseil des sections adopte le budget d'exploitation et fixe les lignes directrices de la stratégie politique. Sur la base d'un rapport régulier du Conseil d'administration, il surveille l'activité commerciale. Il décide de la constitution de commissions et de groupes de travail.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration se compose du Président central ainsi que de 6 à 8 autres membres. Lors de l'élection des membres du Conseil d'administration, il sera tenu compte, dans la mesure du possible, des représentations linguistiques et régionales du pays. Ses membres sont élus pour une période de 3 ans.

Le Conseil d'administration est présidé par le Président central (ou, en cas d'empêchement, par le vice-président). Il 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 fixe le cadre de la comptabilité, du contrôle financier et de la planification financière et garantit un système de contrôle interne et un management des risques adaptés à l'association.

Il est compétent pour établir les comptes annuels et le rapport de gestion à l'attention de l'assemblée des délégués.

Composition du Conseil d'administration

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Président central, Avocat, Lugnorre FR (depuis 2008)
- Beat Aebi, Consultant en marketing et communication, Alten ZH (depuis 2005)
- Giorgio-Carlo Bernasconi, Avocat et notaire, Melide TI (depuis 2005)
- Christoph Erb, Avocat, Berne, directeur de l'Union cantonale bernoise des arts et métiers, Berthoud BE (depuis 2005)
- Guido Henseler, ing. dipl. él. HES, Président-directeur général d'EW Schwyz, Horw LU (depuis 2005)
- Konrad Luder, Avocat et notaire, Soleure SO (depuis 2005)
- Martin Michel, Avocat, Lachen SZ (depuis 2005)
- Jean-François Ottesen, Ing. EPFL, lic. HEC en science économique, Pully VD (depuis 2005)
- Luigi R. Rossi, Vice-président, Avocat, Saint-Gall SG (depuis 2005)

Direction

La Direction, composée de huit membres, est responsable de la gestion opérationnelle. Elle est nommée par le Conseil d'administration. Elle veille également à la bonne exécution des décisions du Conseil d'administration et du Conseil des Sections, ainsi qu'à la répartition des tâches et compétences au sein de l'organisation. Son Directeur général assure la coordination des travaux.

Composition de la Direction au 31.12.2008

- Dr Bruno Ehrler, Directeur général (depuis 2005)
- Serge Burgener, Finances & Immobilier (depuis 2001)
- Beat Flückiger, Assistance, Formation et Marketing (depuis 2001)
- Mike Meier, Informatique & Technologie (depuis 2001)
- Martial Pidoux, Human Resources (depuis 2008)
- Roger Schober, Business & Distribution (depuis 2006)
- Hélène Wetzel, Service juridique (depuis 2006)
- Rudolf Zumbühl, Communication, Politique & Sécurité routière (depuis 2004)

Le comité d'audit

Le comité d'audit est composé de trois membres du Conseil d'administration. Ce dernier les nomme et les révoque.

Le comité d'audit soutient le conseil d'administration dans la surveillance et la conduite des affaires financières. Il vérifie l'établissement de la comptabilité du TCS et du Groupe, l'efficacité de l'Audit interne et de la révision externe, le fonctionnement du système de contrôle interne ainsi que le management des risques.

Audit interne

L'audit interne est mandaté par le comité d'audit, qui est subordonné au Conseil d'administration, et par le directeur général.

Les activités d'audit sont menées selon les normes de la profession codifiées par l'IIA (Institute of Internal Auditors).

Révision externe

Depuis 2004 BDO Visura, mandaté par le Conseil d'administration, est l'organe de révision externe de l'association du Touring Club Suisse. Les comptes consolidés du Groupe TCS sont révisés par Ernst & Young depuis 2004. Le Comité d'audit consulte régulièrement les réviseurs externes et veille à leur indépendance.

Organe de révision

L'organe de révision est désigné pour une période de 1 an; il est rééligible. L'organe de révision doit avoir son siège en Suisse, avoir les qualifications nécessaires à l'accomplissement de ses tâches et être indépendant des autres organes.

L'organe de révision vérifie si la comptabilité, les comptes annuels et la proposition concernant l'affectation du bénéfice résultant du bilan sont conformes à la loi et aux statuts. Il exerce ses attributions selon les mêmes critères que ceux applicables en matière de révision dans une société anonyme. L'organe de révision présente à l'Assemblée des délégués un rapport sur le résultat de sa vérification.

Conseil des sections

Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (depuis juin 2008)
Balestra Giorgio, Bellinzone
Ballauf Susanne, Kollbrunn
Bernard Fabienne, Martigny
Bernhard Michael, Pully
Bilger Andreas, Altdorf
Böhlen Walter, Niederrohrdorf
Chappuis Jean-Claude, Lausanne
Chételat Bernard, Hauterive (jusqu'à juin 2008)
Eberli Hans, Buchs
Fontana Véronique, Lausanne
Gay-Crosier Claude, Orpund
Gerber Frédy, Tramelan
Goetschi Peter, Fribourg
Holinger Peter, Liestal
Hotz René, Olten
Iseli Ulrich, Madiswil
Jakober Urs, Hünenberg
Löhner Peter, Dällikon
Lüthy Thomas, Dr iur., Ebmatingen
Meyer Urs, Herisau
Michel Andreas, Berne
Muggli Bruno, Birsfelden (jusqu'à juin 2008)
Péquignot Blaise, Neuchâtel (jusqu'à juin 2008)
Plozza Rodolfo, Brusio
Rhyner Hansjürg, Glaris
Richner Jürg, Oberkulm
Ricou Luc, Carouge
Schuler Konrad, Unteriberg
Schüpbach Hans Peter, Thoune
Sonzogni Michèle, Thônex
Steiner Peter, Lucerne
Thüring Toni, Birsfelden (jusqu'à juin 2008)
Treichler Fritz, Wädenswil
Vautravers Jean-Luc, Boudry
Vidale Marco, Frauenfeld
Vitalini Carlo, Lugano
Zollinger Alfred, Schaffhouse
Zwahlen Guy, Genève

Commission de la mobilité et de l'environnement

Erb Christoph, Président, Berne
Balestra Giorgio, Bellinzone
Bernhard Michael, Pully
Holinger Peter, Liestal
Löhner Peter, Zurich
Métrailler Gérard, siège central, Vernier
Muggli Bruno, Birsfelden (jusqu'à juin 2008)
Plozza Rodolfo, Brusio
Rossi Luigi R., St-Gall
Schuler Konrad, Unteriberg
Zollinger Alfred, Schaffhouse
Zwahlen Guy, Genève
Secrétariat: Métrailler Gérard, siège central, Vernier

Conseil d'administration ASSISTA SA

Luder Konrad, Président, Soleure
Bernasconi Giorgio-Carlo, Lugano
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Ehrler Bruno, Lausanne
Schober Roger, Winterthur
Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (depuis juin 2008)
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier

Conseil d'administration TCS Assurances SA

Michel Martin, Dr, Président, Lachen
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Ehrler Bruno, Lausanne
Flückiger Beat, Affoltern im Emmental
Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (depuis juin 2008)
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier

Conseil d'administration Heberga SA

Rossi Luigi R., Président, St-Gall
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Ehrler Bruno, Lausanne
Schober Roger, Winterthur
Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (depuis juin 2008)
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier

Conseil d'administration

Test & Training TCS SA

Henseler Guido, Président, Horw
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Ehrler Bruno, Lausanne
Flückiger Beat, Affoltern im Emmental
Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (depuis juin 2008)
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier

Conseil d'administration VEZ Stockental SA

Schüpbach Hans Peter, Président, Thoune
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Ottesen Jean-François, Pully
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier

Conseil d'administration Betzholz SA

Lüthy Thomas, D^r iur., Président, Ebmatingen
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Ottesen Jean-François, Pully
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier

Conseil de fondation de la caisse de pension du TCS

Ottesen Jean-François, Président, Pully
Représentants de l'employeur:
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Ehrler Bruno, Lausanne
Meyer Urs, Herisau
Représentants des bénéficiaires:
Felley Jérôme, Genève (jusqu'à août 2008)
Baechler Carl, Coire
Creux Philippe, Divonne (F)
Da Silva Ibaud Paula, Genève
Wurlod Pierre, Nyon
Gestionnaire de la caisse de pension:
Colombara Sylvie, siège central, Vernier

Comité d'audit

Christoph Erb, Président, Berne
Aebi Beat, Andelfingen
Ottesen Jean-François, Pully

Audit interne

Orso Charly, responsable, siège central, Vernier

Editeur
Communication TCS, Berne

Réalisation
büro z {grafik design}, Berne

Photos
Christian Knörr, Bâle
Peter Leuenberger, Berne

Impression
Ast & Jakob, Vetsch SA, Köniz

06_2009

