

Rapport annuel

2010



Rapport annuel 2010

- 4 **Avant-propos du président central**
- 5 **Avant-propos du directeur général**
- 18 **Le Groupe TCS**
Flexible et moderne
- 32 **Sections**
Innovatrices et accueillantes
- 41 **Corporate Governance**
Professionnelle et transparente
- 43 **Organes**
Fiables et engagés
- 47 **Rapport financier 2010 – Groupe**

Chers membres du Club

Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central



La population suisse augmente chaque année d'environ 70'000 personnes, chiffre qui équivaut à peu près au nombre d'habitants de la ville de Lucerne. Cette croissance démographique constante s'explique notamment par l'immigration de main-d'œuvre qualifiée. Il est certes réjouissant que la Suisse ait un tel pouvoir d'attraction, mais ce développement soulève aussi quelques défis. Des immeubles commerciaux et résidentiels doivent être bâtis et les infrastructures publiques renforcées. Les voies de communication existantes sont de plus en plus sollicitées. « Avocat de la mobilité », le TCS s'engage avec détermination pour l'aménagement de la route et du rail en prévision des besoins réels de la population.

Mobilité sans goulet d'étranglement et trafic fluide – voilà des critères essentiels déterminant l'attractivité économique de la Suisse. Les millions d'heures passées dans les bouchons représentent de grosses pertes économiques pour les individus et les entreprises. La rapide suppression des goulets d'étranglement sur le réseau des routes nationales constitue donc la première priorité pour le TCS. Idem pour les transports publics qui doivent être aménagés en fonction des besoins. Le financement de cette infrastructure doit cependant davantage reposer sur les usagers. Compte tenu des grands besoins financiers de la route, les recettes des cantons et de la Confédération provenant de l'imposition fiscale du trafic routier doivent être affectées à la route. Il ne saurait plus être question de détourner ces fonds vers les transports publics ou la caisse générale de l'Etat

et d'augmenter les impôts chargeant les automobilistes.

La protection de l'environnement reste un domaine d'activité important pour le TCS qui refuse cependant des mesures inefficaces. Grâce à un intense travail de persuasion, le TCS a contribué à faire renoncer les autorités fédérales au projet contestable des zones environnementales. Concernant la réduction des émissions de CO₂, le TCS mise sur le pragmatisme : il soutient la valeur-cible de 130 g de CO₂ par kilomètre, mais rejette toute solution spéciale suisse. Le TCS réalise aussi un grand travail d'information et de conviction dans le domaine de la protection des consommateurs. Ses tests neutres de divers produits sont suivis attentivement par les médias. D'une manière générale, le large éventail de prestations offertes sous le label bien connu du TCS bénéficie d'une demande réjouissante.

La grande confiance, dont jouit le TCS, repose aussi en partie sur sa propre mobilité et flexibilité, des qualités qui lui permettent de réagir aux exigences changeantes de ses membres. Les profondes réformes structurelles et opérationnelles lancées en 2009 ont déjà porté des fruits en 2010. La réorientation du Groupe TCS fait ses preuves. Comme prévu, les synergies et, partant, les économies obtenues ouvrent la voie à des investissements prometteurs et renforcent la stabilité financière.

Le TCS se présente aujourd'hui sur le marché de la mobilité comme un acteur leader auquel 1,6 million de membres renouvellent chaque année leur confiance. Un grand merci!

Chers membres, chères collaboratrices et chers collaborateurs

Bruno Ehrler, directeur général

L'année 2010 était placée sous le signe de la réorientation. Confiant et dynamique, le TCS a pris son destin en main. La restructuration inaugurée en 2009 a réuni les conditions essentielles à ce nouveau positionnement du TCS. Elle a généré une foule d'initiatives accroissant l'efficacité, réduisant les coûts et améliorant les performances. Mais la concrétisation de ces mesures reposait avant tout sur une action ciblée de tous les collaborateurs et de la direction.

Nous avons tous tiré à la même corde et cela en valait la peine. Le résultat de ce travail effectué sous la pression du temps et grâce à un engagement exemplaire de tous est impressionnant: pour la première fois depuis l'introduction du système comptable SWISS GAAP RPC, le compte annuel se solde par un excédent positif, soit 3,6 millions de francs. Ce chiffre reflète les progrès réalisés. Quelques exemples: la centralisation des services téléphoniques à Schönbühl diminue les coûts et, surtout, réduit le temps de réaction aux demandes de nos membres. Conséquence du perfectionnement de l'organisation téléphonique, le TCS a réussi à augmenter de 75'000 le nombre annuel d'appels téléphoniques traités. Grâce à sa nouvelle équipe d'évaluation médicale dans le secteur ETI, le TCS peut offrir à ses membres une aide plus rapide et plus personnalisée. Sa troupe d'intervention mobile a pu rapatrier un grand nombre de membres bloqués par l'éruption volcanique en Islande. Des interventions ciblées dans la formation et le perfectionnement permettent au TCS d'offrir dans toute la Suisse une infrastructure de formation efficace à un prix

avantageux. Une extension supplémentaire de cette offre est en projet.

La réforme «Stratego» a donné au TCS les moyens de s'imposer sur un marché qui se durcit quotidiennement. Face à une concurrence de plus en plus vive, il est important que le TCS fasse la preuve de sa force dans ses activités-clés. Des compagnies d'assurance, importateurs et marchands d'automobiles continuent d'étendre leurs prestations d'assistance. A côté des prestations qu'il offre à ses membres, le TCS devra donc aussi renforcer sa position sur le marché de la revente (par exemple chez les constructeurs automobiles, garages, assurances, caisses-maladie, etc.).

Le voyage du TCS est loin d'être terminé. Les deux années à venir seront marquées par des investissements dans des systèmes informatiques modernes, dans des programmes de fidélisation des clients et dans l'amélioration des processus de travail. Le but est toujours le même: s'imposer sur le marché grâce à des prestations novatrices. Le TCS met tout en œuvre pour défendre sa position dominante dans ses secteurs-clés que sont le dépannage, l'assistance aux personnes, la protection juridique, les conseils et la formation des conducteurs. De grands et passionnants défis nous attendent. Relevons-les – il y en aura encore bien d'autres!



3'000

pneus sont utilisés chaque
année lors des tests de pneus
du TCS – en les empilant
les uns sur les autres,
on obtiendrait une tour
de 588 mètres
de haut.





111'491

contrôles ont été menés dans
les 18 centres techniques en
2010 – près de 79'000 d'entre
eux étaient des contrôles
périodiques officiels
et des expertises.





4'500

interventions ont été effectuées en 2 jours par la Patrouille TCS suite à la vague de froid de début janvier 2010 – soit deux fois plus que les journées moyennes.







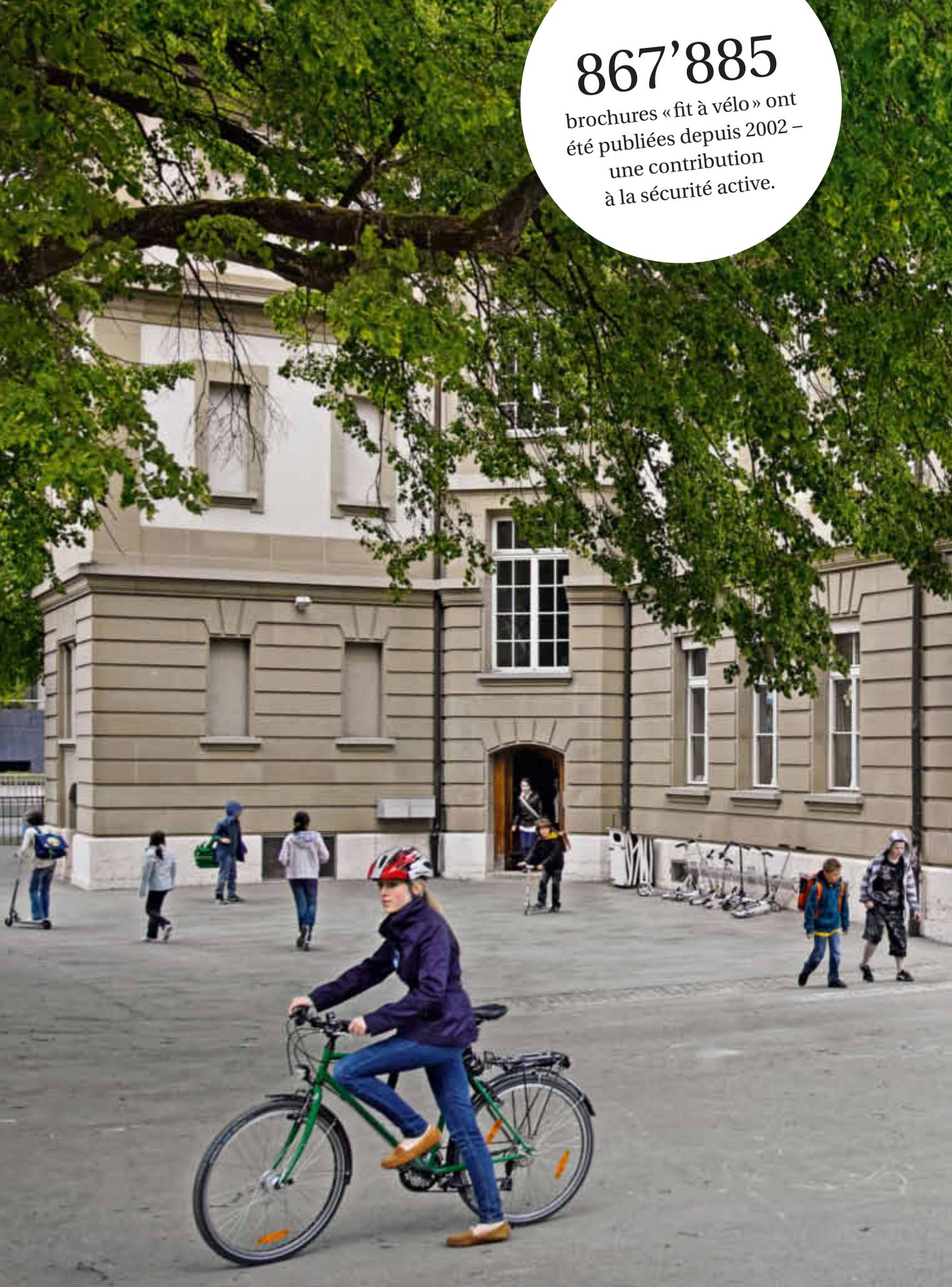
1,6
million

de personnes sont
membres du TCS –
1 habitant sur 5.



867'885

brochures « fit à vélo » ont
été publiées depuis 2002 –
une contribution
à la sécurité active.







2'189

évaluations médicales
et 746 transports sanitaires
depuis 82 pays ont été
effectués par ETI en 2010.



Flexible et moderne

Groupe TCS

Marketing & Distribution

Pour la Division Marketing & Distribution, le millésime 2010 était placé sous le signe de la consolidation et de l'approfondissement des réformes lancées l'année précédente. Au début de l'année, il s'agissait avant tout d'achever en bon ordre la dissolution du réseau d'agences, de réorganiser le marketing et la distribution du site de Schönbühl et d'occuper les places vacantes dans la gestion de la clientèle. Les processus internes et la coopération entre les différentes équipes de la Division (Marketing, CRM, Web Services et coopération dans la distribution) ont par ailleurs été optimisés.

Gestion de la clientèle

Le secteur Gestion de la clientèle s'est concentré durant le premier semestre 2010 sur le développement d'une stratégie de contact avec la clientèle et sur le lancement du projet CRM. La direction a validé la nouvelle stratégie de contact avec les clients sous la devise «One Face to the Customer» et approuvé le lancement du projet CRM au milieu de l'année 2010. L'équipe de Gestion de la clientèle a repris en 2010 avec succès la responsabilité opérationnelle du processus de renouvellement du sociétariat. Les premières campagnes basées sur des événements pour fidéliser la clientèle ont en outre été lancées. Les rapports systématiques sur les chiffres-repères de la distribution ont été optimisés, tout comme l'analyse des groupes-cibles visés par les campagnes et mesures (par exemple, le comportement en cas de résiliation). Les responsables de la Gestion de la clientèle ont aussi apporté leur soutien au bon fonctionnement du nouveau CIC (Customer Interactive Center) au niveau de la gestion et de l'organisation.

Marketing

L'organisation du marketing a misé en 2010 sur des campagnes de marketing intégrées dont les mesures coordonnent systématiquement les canaux de distribution, soit le marketing direct, la presse écrite, internet, les médias et la téléphonie. L'objectif est toujours le même: obtenir une contre-valeur maximale à chaque franc investi dans le marketing. Un bon exemple: la campagne ETI de mars-avril, «Voyager sans souci». Celle-ci invitait les clients potentiels, par un mailing direct et de la publicité en ligne, à participer à un concours sur un site inter-

net spécialement dédié. Le premier prix était un vol pour Singapour dans un Airbus A380 à deux étages.

Le marketing a su réagir avec souplesse mi-avril à l'effondrement du trafic aérien européen consécutif à l'éruption du volcan islandais Eyjafjallajökull, soit juste pendant la campagne ETI. Des milliers de vacanciers ont échoué dans les aéroports d'Europe et ETI a organisé des centaines de rapatriements, par bus notamment. Le succès des interventions ETI a été communiqué via le service de presse, le journal Touring, des annonces supplémentaires dans la presse et des publiereportages. L'effet de la campagne de promotion en a été renforcé.

Coopérations de distribution et nouveaux canaux

Le secteur Coopérations de distribution était opérationnel à partir du second semestre 2010. La première mesure a consisté à analyser la situation actuelle concernant les partenariats et coopérations de distribution ainsi qu'à mener les premiers entretiens exploratoires avec des partenaires de distribution potentiels. Un test fort prometteur avec des conseillers de vente mobiles a été effectué à partir d'octobre.

Projet Marque du TCS

Un groupe de projet du TCS a travaillé cette année sur une nouvelle stratégie de marque en collaboration avec tous les champs d'activité et fonctions ainsi qu'avec des représentants des sections. Le but est de positionner la marque faitière TCS de manière à ce qu'elle ne puisse être confondue avec aucune autre et de mettre en place une nouvelle architecture de la marque. Ces travaux ont si bien avancé que la nouvelle stratégie de la marque faitière pourra être approuvée l'année prochaine afin d'être définitivement appliquée. Elle permettra de mieux exploiter les synergies au sein du Groupe et de réunir les nombreuses prestations de manière claire et visible sous une seule marque forte.

Projet CRM

Le projet interdisciplinaire visant à introduire un CRM au niveau de tout le Groupe a démarré au milieu de l'année. Son but est de gérer plus efficacement tous les contacts avec les membres et les clients. L'idée est d'introduire début 2012 un CRM opérationnel sous la conduite de l'équipe de Gestion de la clientèle. Ce projet garantira un traitement qualitativement meilleur, plus personnalisé et plus efficace des questions posées par les

membres et les clients. Des processus uniformes permettront de piloter les messages du TCS de manière centralisée via les différents canaux de communication tout en augmentant la quote-part du self-service sur internet.

Travaux finaux au niveau de la distribution physique

Les derniers travaux liés à la fermeture des agences ont été achevés durant la première moitié de l'année: résiliation des contrats de location, démontage des agences locales et récupération du mobilier existant. La communication locale et régionale vers les membres a été coordonnée en étroite collaboration avec les responsables des sections.

E-Business – Services Internet

2010 a été l'année du départ vers de nouveaux rivages. Placé sous une nouvelle direction, le Content Management a déménagé de Vernier à Berne dans les locaux du journal Touring. Il a ainsi fait d'une pierre deux coups: renforcer la collaboration entre la rédaction Internet et celle du Touring et se rapprocher de sa division, c'est-à-dire Marketing & Distribution, dont le siège est à Schönbühl. Le secteur E-Business/Services Internet a lancé avec succès un nouveau produit, la TCS-iApp. Cette application iPhone informe en temps réel sur les conditions de circulation et annonce les places de parc libres. Des numéros urgents (dépannage, ETI, Inforoute) ainsi qu'une page d'enregistrement pour les membres du TCS avec des informations sur les produits complètent cette nouvelle application.

Le site internet du TCS a enregistré en 2010 plus de 8 millions de visites, chiffre en hausse de 14% par rapport à l'année précédente. Près de la moitié des visiteurs atteignent aujourd'hui le site du TCS via des moteurs de recherche. Les rubriques les plus souvent appelées sont les informations routières ainsi que les informations sur les véhicules et les produits.

Dans le secteur E-Commerce, les commandes de Livrets ETI et de sociétariat ont connu une hausse marquée. Globalement, le chiffre d'affaires passant par le site internet a progressé de 34%.

Club

Effectif des membres 2010

Depuis plus de 100 ans, des générations de membres sont restées fidèles à leur Club. Ils ont aujourd'hui entre 16 et 99 ans et bénéficient de prestations et d'avantages adaptés à leur âge. Qu'il s'agisse du Cooldown Club ou des cours de conduite pour seniors, chaque membre trouve l'offre qui lui convient. Le 31 octobre, le TCS comptait 1'618'342 membres ainsi que 18'632 membres TCS Camping. Avec un taux de renouvellement de 95%, le TCS est le plus grand club de mobilité de Suisse et aussi celui comptant les membres les plus fidèles. 21'055 d'entre eux apprécient les services et avantages du TCS depuis 25 ans, 3'666 même depuis 50 ans. 28 membres ont 99 ans et comptent plusieurs décennies de fidélité au Club.

Les jeunes aussi se sentent à l'aise au TCS. Fondé en septembre 2008, le Cooldown Club compte actuellement quelques 28'000 membres de 16 à 25 ans. Il a progressé de 9% cette année. Les jeunes gens mobiles bénéficient de formations à prix réduit et peuvent profiter des offres spéciales de partenaires soigneusement choisis. Les membres Cooldown ont aussi droit au service de dépannage et à d'autres avantages réservés aux membres du TCS.

Formation et perfectionnement

Le champ d'activité Formation et perfectionnement a réussi à boucler un exercice réjouissant. La demande de cours a continué d'augmenter. En 2010, 1'030 cours de formation deux-phases ont été proposés (800 en 2009). Ils ont été fréquentés par 11'303 participants (contre 8'653 en 2009). La formation facultative connaît également un développement positif avec 3'018 cours au total (contre 2'869 en 2009).

Test & Training suit avec intérêt le développement dans le secteur des utilitaires depuis l'entrée en vigueur en septembre 2009 de la formation obligatoire pour les chauffeurs professionnels dans le cadre de la nouvelle ordonnance d'admission (OACP). 540 cours de poids lourds et de cars ont eu lieu durant la première année complète suivant cette réforme. Augmentation du nombre de cours oblige, l'équipe de direction a dû soumettre ses ressources à une analyse critique. Le résultat de cette réflexion est qu'il faudra agir tant au niveau de l'effectif du personnel qu'à celui des infrastructures. La décision de développer un propre centre de formation pour ani-

4'049
cours ont été organisés
par le TCS en 2010 dans
ses centres de sécurité
routière et d'entraînement
à la conduite.

mateurs et instructeurs a mûri dans le courant de l'année 2010, si bien que la trainerschool TCS a été lancée avec la participation de plusieurs sections. Une première volée d'animateurs de Suisse romande et du Tessin est en formation pour être amenée durant l'été 2011 à l'examen et à l'audit. Côté infrastructure, le projet de nouveau centre de sécurité routière de Derendingen (SO) a commencé à prendre forme. La commune a accordé le permis de construire.

Quelques autres moments forts de l'année 2010 :

- « Revival Lignièrès » les 28 et 29 mai 2010
- partenariat avec Motorex aux niveaux publicitaire et des infrastructures
- 10^e anniversaire du centre de sécurité routière de Stockental (assainissement complet de la piste et agrandissement en août 2010)
- soutien des sections organisant à Scruengo et Ambri les fameux stages de conduite juniors: Test & Training a servi d'intermédiaire pour permettre l'utilisation des véhicules mis à disposition gratuitement par Chevrolet Suisse
- ouverture de « salles de classe » supplémentaires pour les cours de la formation deux-phases (CFC 2) et optimisation de l'offre dans tout le pays
- accord de coopération avec Renault qui met à disposition des modèles Renault Sport pour des cours de conduite sportive à Lignièrès.

Conseils & Expertises

Le TCS était très présent en 2010 dans les thématiques automobiles de son secteur Conseils & Expertises. La presse écrite a accordé une attention toute particulière aux tests de pneus et de sièges pour enfants. Avec le soutien du Fonds de sécurité routière, le TCS a pu accompagner avec succès l'introduction de la nouvelle ordonnance concernant les sièges pour enfants (désormais obligatoires jusqu'à 12 ans ou une taille de 150 cm).

Le service de consultation des membres a répondu à de nombreuses questions concernant les tests de voitures, de crash et de composants (navigateurs, ESP, batteries) effectués par Conseils & Expertises. Des renseignements ont également été donnés sur les fiches de secours, les contrôles techniques avant l'hiver et avant les vacances, la préparation de la route des vacances (vignette antipollution) ou encore la consommation des véhicules.

Conseils & Expertises a de surcroît entretenu des contacts étroits avec les Offices fédéraux de l'énergie et de l'environnement concernant des sujets comme l'énergie, l'efficacité énergétique et, thème nouveau, le bruit. La plateforme d'information « Des pneus sûrs, silencieux et efficaces énergétiquement » développée par Conseils & Expertises sur mandat de l'Office fédéral de l'environnement a contribué à renforcer les liens avec ces autorités.

Des spécialistes de Conseils & Expertises ont participé à la révision de l'étiquette-énergie exigée par le Conseil fédéral. Le catalogue de la consommation a été publié en partenariat avec Energie Suisse, l'Union professionnelle suisse de l'automobile (USPA) et auto-suisse avec un tirage de 100'000 exemplaires dans les trois langues nationales. Les acheteurs de voitures disposent ainsi d'un outil précieux pour s'informer rapidement et objectivement sur l'efficacité énergétique de tous les modèles automobiles commercialisés en Suisse.

Pour la septième année consécutive, Conseils & Expertises effectue sur mandat de la Confédération le contrôle des étiquettes-énergie. Au total, 400 représentations de marques, plusieurs expositions automobiles locales et le Salon de l'automobile de Genève ont été visités pour vérifier l'affichage correct de l'étiquette-énergie.

Le TCS a publié les résultats de l'enquête sur la qualité du carburant diesel en collaboration avec « Bon à savoir », « Patti chiari », « Saldo » et « Kassensturz ».

Une voiture électrique supplémentaire, la « Think City », a été testée de fond en comble dans le cadre du projet Alpmobil. Conseils & Expertises prépare systématiquement des informations sur les véhicules électriques pour les proposer aux membres intéressés. Conséquence de l'offre croissante de véhicules électriques sur le marché, le centre d'Emmen a dû répondre à de nombreuses questions sur cette thématique. Pour répondre à ce grand intérêt des membres à la mobilité électrique, le programme de formation des collaboratrices et collaborateurs de Conseils & Expertises a été étendu, par exemple avec le certificat de spécialiste des systèmes à haute tension.

Avec l'entrée dans le comité directeur d'Eco Suisse (organisation de l'économie suisse pour la protection de l'environnement, la sécurité et la santé au travail), Conseils&Expertises dispose d'une plateforme interdisciplinaire qui lui permet notamment d'exploiter des synergies dans le domaine de la protection de l'environnement.

L'harmonisation des prestations offertes par les centres techniques (CT) a continué de progresser. Le test-vacances a été le quatrième test national à bénéficier de cette coordination. Trois CT supplémentaires ont repris l'outil de disposition «CarDispo/CarMemoWEB». Grâce au nouveau business plan, les CT disposent désormais d'un instrument de gestion efficace qui permet notamment des simulations mathématiques de planification et peut servir de benchmark.

Business

Assistance aux personnes

L'exercice écoulé a été marqué par des tremblements de terre, des troubles politiques et la fermeture de l'espace aérien européen.

Eyjafjallajökull ou, en français, «le glacier sur les montagnes près des îles» fut sans doute l'événement du siècle pour l'organisation du Livret ETI. Plus de 6'000 sinistres ont été annoncés, un record absolu depuis l'existence de cette assurance. Cette catastrophe naturelle a touché environ 4'500 membres qui étaient bloqués, parfois plusieurs jours, tout autour du globe et empêchés de poursuivre leur voyage. Durant les premiers jours, alors que le trafic aérien était complètement paralysé, la centrale d'intervention ETI a reçu cinq fois plus d'appels que pendant la même période de l'année précédente. Le traitement des demandes d'intervention et d'indemnisation correspondait au volume de travail annuel de quatre employés à plein temps. Des cars dépêchés à Londres et en Espagne ont ramené des centaines de voyageurs échoués dans les aéroports.

Dotée de sa propre cellule médicale, l'assistance aux personnes est désormais autonome alors que précédemment, elle devait collaborer avec des partenaires soigneusement sélectionnés et expérimentés pour procéder aux investigations médicales et organiser le rapatriement d'assurés malades ou blessés. Elle dispose depuis le début 2011 de moyens lui permettant de réunir

les informations nécessaires, d'assurer le suivi de patients et, si nécessaire, de les faire transporter en Suisse par les moyens les plus adéquats.

Le nombre d'appels reçus par la centrale d'intervention ETI a continué d'augmenter par rapport à l'année précédente. Le numéro 022 417 22 20 a enregistré 146'434 appels (+12,56%, soit +16'347 appels), ceux les appels liés à l'éruption volcanique y compris. Abstraction faite des sinistres provoqués par le volcan islandais, le nombre de demandes d'assistance et de remboursement a stagné aussi bien en Europe que hors Europe. Il a même légèrement baissé pour les prestations liées aux personnes et aux véhicules (-3,0%). On observe en revanche une augmentation constante des demandes de remboursement dans l'assurance des frais d'annulation de voyage (+935 dossiers, soit +6,4%).

Le coût des sinistres – le dossier «Volcan» mis à part – est en baisse : les charges ont diminué de 8,4% par rapport à l'année précédente tant pour les rapatriements médicaux que pour les sinistres liés aux véhicules. Cette différence s'explique par un développement plus favorable des sinistres (moins de demandes venant de l'extérieur de l'Europe, moins de rapatriements par avion-ambulance), des conditions contractuelles plus avantageuses conclues avec les fournisseurs de prestations et la demande systématique d'un deuxième avis pour les prestations liées aux véhicules.

Dans le cadre du projet «Gestion de crise» réalisé en 2010, tous les processus ont été analysés, optimisés et en partie redéfinis pour traiter encore plus professionnellement et plus efficacement les sinistres résultant d'une accumulation de grands événements.

Le secteur Documents douaniers a été réintégré dans l'assistance nationale après avoir fait partie, pendant plus de dix ans, du domaine «Informations touristiques». Au total, 588 «carnets de passage», dont 399 pour des véhicules du CICR, ont été établis.

Nouveau canal de vente : les non-membres du TCS ont désormais la possibilité d'acheter un produit d'assistance équivalent au Livret ETI en réservant un voyage. Depuis le début 2010, le TCS distribue son nouveau produit «Safeaway» en exclusivité dans toutes les agences Kuoni ainsi que via 150 agences de voyage indépendantes.

Avec au total 1'014'005 produits ETI vendus, le seuil du million a été franchi pour la première fois. Le chiffre d'affaires total de tous les produits ETI s'est accru de 1,8% en 2010. Le taux de renouvellement de tous les produits est de 86,6% (84,3% en 2009).

MARCEL EVERS
MANAGING DIRECTOR ARVAL (SUISSE) SA

« Le TCS convainc par le professionnalisme de ses prestations. Grâce à lui, nos clients bénéficient d'une assistance performante pour des pannes de toutes sortes en Suisse comme à l'étranger. »

SILVIO IMPERATO
DIRECTEUR APRÈS-VENTE, CITROËN SUISSE SA

« Citroën Suisse SA a signé un contrat de partenariat solide et efficace en 2010 avec le TCS, le leader de référence en terme de dépannage. Fort d'une structure globale renforcée par ses propres patrouilleurs et en adéquation avec ses 1,6 million de membres, le TCS prouve en permanence son efficacité sur le terrain. La collaboration avec le TCS nous a permis de lancer avec efficacité notre nouveau système d'appel d'assistance localisé et l'appel d'urgence localisé. »

MARIO KLAUS
COUNTRY DIRECTOR SAAB AUTOMOBILE AB

« Cela fait de nombreuses années que le TCS assume la responsabilité du dépannage des voitures Saab. Nous tenons à offrir à nos clients un service de qualité et nous attachons donc une grande importance au suivi individuel des conducteurs Saab par le TCS dont nous apprécions le professionnalisme et la grande expérience dans le dépannage. »

Assistance aux véhicules

Détenant une part de plus de 63% au marché, le TCS est le leader du dépannage et de l'assistance routière au niveau des clients privés. L'intervention du TCS vise dans la mesure du possible à permettre au conducteur de reprendre la route après le dépannage. Une voiture sur trois nouvellement immatriculées par les importateurs suisses est dépannée par le TCS. Un helpdesk technique extrêmement performant permet d'éviter des interventions de dépannage inutiles, contribue à maintenir la qualité à un niveau élevé et réduit les coûts et pertes de temps pour les clients.

Des partenaires nationaux comme la Rega et l'Alliance des samaritains, de même que les corps de police, soutiennent le TCS dans son effort d'offrir des services de mobilité efficaces. Les membres et les non-membres en Suisse et à l'étranger comptent depuis des décennies sur le service d'assistance aux véhicules du TCS au sein de l'alliance ARC Europe. Le champ d'activité Assistance développe et commercialise des solutions globales et individuelles pour ses différents segments de clients. Un contrat de coopération a été conclu durant l'exercice précédent avec les marques Peugeot et Citroën et les services concernés dans le domaine du «E-call», un système automatique d'appel d'urgence.

Protection juridique Assista

L'exercice 2010 d'Assista TCS SA a été marqué par les effets des adaptations structurelles du Club, le développement du marché de l'assurance ainsi que par l'entrée en fonction du nouveau directeur, Stefan Burri, au mois de mai.

Malgré la rapide mise en place de la nouvelle organisation pour la vente de produits Assista, les acquisitions de nouvelles polices ont reculé durant l'exercice. L'arrivée du nouveau directeur et le départ simultané du chef des services juridiques ont permis de renforcer la direction grâce à une équipe élargie par trois responsables régionaux. Le champ d'activité de la direction auprès de la base a ainsi été élargi et optimisé.

Les ventes ont reculé aussi bien dans la protection juridique circulation que dans la protection juridique privée. Il y a plusieurs raisons à cela, dont voici les principales: la saturation progressive du marché des membres, la concurrence de plus en plus agressive des grands groupes d'assureurs, la mise en place encore incomplète d'un nouveau canal de distribution pour les produits

Assista après la fermeture des agences ainsi que les résultats insuffisants des actions marketing. Le succès de l'action lancée en automne n'a pas permis non plus de rattraper ce retard.

Les excellents taux de renouvellement des deux produits principaux sont en revanche réjouissants. Ce taux a une nouvelle fois augmenté dans le segment de la protection juridique circulation pour atteindre le niveau de 2006; pour la protection juridique privée, l'excellent résultat de l'année précédente a pu être maintenu.

Affaires juridiques/Développement des sinistres

Le nombre de nouveaux cas juridiques ouverts en 2010 a diminué pour la première fois pour tomber au niveau de l'année 2008. Par rapport à l'année précédente, le portefeuille des cas juridiques en suspens était une nouvelle fois en forte diminution: il est tombé à 16'668 dossiers, soit le chiffre le plus faible enregistré depuis 1995. Grâce aux excellentes performances des collaboratrices et collaborateurs d'Assista, les coûts externes des sinistres ont pu être réduits de quelque 3 millions de francs.

Durant le deuxième semestre, la direction a élaboré, en étroite collaboration avec des représentants des fonctions du TCS, un «Balanced Scorecard» (BSC) qui accompagne la mise en place et garantit un suivi optimal de la nouvelle stratégie, approuvée au début de l'année par la direction du Groupe. Assista continuera de former et de perfectionner ses avocats et juristes selon cette stratégie. Le but est de régler un maximum de cas à l'interne et de suivre de manière compétente les dossiers externes.

Services financiers

Auto TCS 2010

L'année 2010 devait être pour Auto TCS, l'année de la consolidation. Alors que sa position sur le marché est restée sensiblement identique à celle de l'année précédente, les campagnes, en particulier la campagne d'automne, n'ont pas répondu totalement aux attentes, malgré un message orienté «écologie», prônant les avantages offerts aux conducteurs de véhicules peu polluants.

Force est de constater que le marché de l'assurance véhicules à moteur demeure sous pression. Nous enregistrons un ralentissement dans la croissance du nombre de contrats conclus. La fidélité d'une grande majorité de membres constitue cependant un élément positif de cette année, et atteste de la qualité du produit et des prestations d'Auto TCS.

La tendance à l'utilisation d'internet pour l'obtention d'offres se confirme, sans toutefois mener à un nombre concluant de souscriptions. A l'instar d'internet, Auto TCS se verra confronté à l'avenir, aux défis du développement de canaux de distributions alternatifs répondant aux exigences de la clientèle, tant en matière de prestations que de primes.

Carte de crédit drive

Le marché suisse des cartes de crédit a profité de la reprise économique. Le chiffre d'affaires et le nombre de cartes en circulation ont augmenté. Comme lors des exercices précédents, des concurrents anciens et nouveaux ont également lancé en 2010 des nouvelles cartes de crédit.

Le chiffre d'affaires des cartes TCS drive et leur nombre ont cependant baissé une nouvelle fois l'an passé. Une mise au net du portefeuille de cartes en circulation a entraîné une augmentation inattendue du nombre de résiliations et le nombre de nouvelles cartes établies était en recul par rapport à 2009. Ce développement s'explique aussi par le budget limité (comme l'année précédente) mis à disposition des activités de marketing afin de maintenir la rentabilité de ce produit.

Voyages TCS

Le nuage de cendres émis par le volcan islandais Eyjafjallajökull a coupé le souffle aux voyageurs du monde entier. Le marché touristique helvétique subit par ailleurs la pression croissante des portails internet globaux pénétrant en Suisse. Les généralistes comme Kuoni sont les principaux touchés par une transparence des prix inconnue jusque là, de même que par la baisse de l'euro et du dollar.

La mise en œuvre du contrat de coopération avec Kuoni fut la principale tâche de Voyages TCS. La restructuration des deux entreprises et les différences entre les deux cultures d'entreprise constituaient d'importants défis. Il a fallu douze séances de pilotage pour lancer les premières lignes communes de produits et pour les

commercialiser moyennant les fonds de marketing du TCS. Le point culminant était le voyage des lecteurs de Touring qui a conduit 160 membres du TCS en Scandinavie en compagnie du président central du TCS. Voyages TCS a aussi collaboré étroitement avec les canaux de communication que sont le Touring, les portails internet du TCS et les newsletters électroniques. Cette coopération sera intensifiée à l'avenir.

Le budget des commissions a été légèrement dépassé. Il est prévu de renforcer le cross-selling dans le domaine du marketing et d'optimiser la collaboration avec Kuoni en Suisse romande pour atteindre les objectifs fixés à moyen terme.

Camping

Après l'année-record 2009, la saison écoulée a souffert de la baisse de l'euro et d'une avant-saison plutôt fraîche. Les objectifs du budget ont néanmoins été atteints. Le chiffre d'affaires consolidé accusait 1,8% de retard par rapport à l'année précédente alors que la concurrence affichait des baisses de 6 à 10%. C'est dire si le TCS a gagné des parts de marché. Ces résultats réjouissants ont été atteints sans les trois terrains de Delémont (désormais exploité par la section Jura), Enney et Sierre.

En passant de 32 à 29 terrains, Camping TCS a terminé dans une large mesure son processus de restructuration. La recherche d'objets d'acquisition intéressants se poursuit cependant. Comme jusqu'ici, la devise est toujours «la qualité avant la quantité». Des travaux de rénovation sont en cours sur les terrains de Scuol et de Flaach (ZH). Camping TCS investit aussi dans le secteur en rapide croissance des hébergements locatifs: six bungalows modernes ont été installés à Sempach. La baisse record de l'euro est une vraie menace puisque les prix en Suisse se sont accrus de 20% par rapport à la concurrence étrangère. Les clients suisses profitent aussi de l'occasion pour faire des séjours à bas prix à l'étranger. Diverses mesures ont été prises durant le troisième trimestre 2010 déjà pour fidéliser la clientèle helvétique tout en restant attractif pour les hôtes étrangers.

Cyclo&Loisirs

Cyclo&Loisirs a organisé sept brevets et participé à 10 SlowUp comme sponsor national. 2'000 visiteurs en moyenne se sont intéressés à chaque fois aux prestations du TCS dans le secteur de la bicyclette. La participation au «Tour des Jeunes», un tour cycliste sur plus de 900 km pour des jeunes entre 12 et 25 ans, a été un réel succès. Cet événement sportif s'est déroulé sans anicroche grâce à une bonne organisation et la présence d'un mécanicien, d'un médecin et de plusieurs motards qui ont veillé à la sécurité des participants.

Heberga

L'hôtel Schloss Bad Ragaz a réalisé un chiffre d'affaires de 3'834 millions de francs avec un total de 24'397 nuitées. Diverses améliorations ont été apportées à l'infrastructure, notamment à la réception et au restaurant-buffet. Toutes les chambres ont reçu de nouveaux récepteurs TV. Un rallye de voitures anciennes a eu lieu comme de coutume en septembre. 54% des hôtes étaient des membres du TCS qui ont pu profiter de rabais spéciaux.

L'hôtel Bellavista de Vira-Gambarogno a bouclé l'exercice avec un chiffre d'affaires de 3'014 millions de francs et 20'702 nuitées. Le Festival du Cinéma de Locarno, divers concerts et d'autres manifestations spéciales ont généré une forte demande. 67% des hôtes étaient des membres du TCS. Le bâtiment a bénéficié de rénovations pour un montant de 400'000 francs dans le but notamment d'améliorer l'isolation phonique (fenêtres, façades). Plusieurs chambres ont reçu de nouvelles salles de bain et un nouveau mobilier.

Centre de contact avec la clientèle (CIC)

2010 est l'année de naissance du centre de contact avec la clientèle qui forme, avec le centre d'appel d'urgence, le nouveau «TCS Customer Interaction Center CIC». Le défi à relever était de maintenir le centre d'appel d'urgence à son niveau habituel et, parallèlement, de lancer et d'étendre l'exploitation opérationnelle du centre de contact. Durant le premier semestre, l'accent a été mis sur la conception de processus efficaces alors que l'objectif principal du second semestre était d'augmenter les compétences de vente. Parallèlement, le projet «Nouvelle

3'000

appels par jour sont passés
au Call center du TCS du-
rant les heures de pointe.
Les records sont atteints
les jours très chauds ou
les jours très froids.

téléphonie» a été mis au point. Reposant sur une technologie de dernière génération, le nouveau système permettra d'optimiser encore une fois la répartition des contacts entrants (téléphone, courriel, courrier).

Dans l'ensemble, l'exercice 2010 a été positif. Le nombre de cas traités par le centre d'appel d'urgence est resté approximativement au même niveau que l'année précédente. En chiffres : en 2010, le numéro de téléphone 140 (dépannage) a répondu à 435'071 appels. Le niveau de service 76/10, ce qui signifie qu'il a été répondu à 76% de tous les appels dans les 10 secondes, a été légèrement dépassé (76,6%). La valeur-cible pour les autres secteurs des appels d'urgence était de 80/20. Cet objectif a été globalement atteint avec 82,3% pour l'ARC, 79,6% pour les autres produits B2B et juste 80,0% pour les services d'assurance.

L'éruption volcanique en Islande mérite une mention particulière, car elle a considérablement augmenté le nombre d'appels d'urgence durant le mois d'avril. Grâce à une bonne collaboration avec le plateau ETI, tous ces cas ont pu être réglés avec seulement de légères pertes de performance. Les processus mis en place pour les appels d'urgence ont fait leurs preuves et n'ont donc été adaptés que légèrement. Autre détail réjouissant, les fluctuations au niveau du personnel étaient faibles.

Au niveau opérationnel les mois de janvier et de mai étaient marqués par le transfert progressif des activités des anciennes agences. Après la fermeture de la dernière agence fin mai, le centre de contact avec la clientèle a traité la totalité des contacts entrant. La traditionnelle pointe au moment du renouvellement en automne a été surmontée sans problème. On peut affirmer rétrospectivement que le centre de contact avec la clientèle a franchi avec succès les diverses épreuves du feu.

Intervention

Durant l'exercice écoulé la centrale d'appel d'urgence du TCS à Schönbühl a reçu 550'000 appels concernant des pannes et des accidents. Ce chiffre est resté au même niveau que l'année précédente. Il en a résulté 290'000 interventions de dépannage pour les patrouilleurs et 80'000 autres pour les garages de marques et ateliers sous contrat.

Le parc suisse de voitures de tourisme a continué de croître pour atteindre quelque 4 millions d'unités d'un âge moyen de 8,6 ans. La proportion de véhicules pouvant reprendre la route après l'intervention du TCS est restée à 85%. De plus en plus de véhicules en panne sont transportés et non plus remorqués. 60% des pannes ont leur origine dans l'équipement électrique. La batterie comme principale cause de panne est suivie par les pneus, les clés (laissées dans l'habitacle) et l'alternateur.

Les dépanneurs devant répondre à des exigences toujours plus élevées, le TCS s'efforce depuis quelques temps de mettre en place une filière de formation spéciale. Les deux premiers cours-pilotes viennent de se dérouler avec succès. Dès 2011, les premiers dépanneurs routiers avec certificat fédéral de capacité contribueront à réparer des pannes toujours plus complexes et à accroître la sécurité routière.

Le système de rapport électronique sur les interventions de dépannage des partenaires contractuels ayant été introduit avec succès, il s'agira l'année prochaine d'informatiser les rapports sur tous les dépannages pour faciliter et accélérer la gestion administrative et statistique de ces interventions. Cette innovation exige cependant le remplacement de l'équipement de gestion dans les véhicules de Patrouille.

Services informatiques

Cette année également, la structure et la gestion de l'informatique TCS se sont adaptées au contexte dynamique et aux nouvelles exigences des unités business. Le nouveau CIO et son équipe ont mis l'accent sur les aspects touchant à la clientèle et aux prestations de service. L'introduction du nouveau système de gestion des interventions de la Patrouille, le nouveau système d'appel d'urgence Peugeot/Citroën «eCall/bCall», le système de gestion de la clientèle des points de contact «Focus Light» ou encore la numérisation des documents sont quelques exemples de projets lancés ou achevés cette année. En outre, plusieurs projets informatiques visant à optimiser les processus internes et leur productivité ont été menés à terme avec succès.

Ressources humaines

Durant l'année 2010, les divers départements des Ressources Humaines ont participé activement au développement et l'implémentation de la stratégie de l'entreprise.

Outre les activités habituelles de recrutement, de développement, de formation et de rémunération du personnel, les Ressources Humaines ont activement accompagné le projet «Stratego» jusqu'à sa clôture au dernier trimestre 2010. Dans le cadre de ce projet, nous relevons qu'environ 80% des personnes qui ont perdu leur emploi dans le cadre de cette restructuration ont aujourd'hui retrouvé un autre poste grâce à des mesures ciblées, notamment de l'outplacement qui a été assuré par notre partenaire DBM.

Certains départements, dont le Développement d'Entreprise, voient leurs effectifs s'étoffer afin de pouvoir soutenir les nombreux projets interdivisions nécessaires au maintien de la position de leader du TCS sur le marché de la mobilité.

Le positionnement des Responsables RH, et leur promotion au statut de cadre spécialiste, en qualité de «Business Partner» a été globalement salué par la ligne.

Une enquête de satisfaction des collaborateurs a été lancée avec l'entreprise Demoscope. Les résultats seront présentés et discutés au printemps 2011 avec l'objectif de déterminer des mesures permettant de développer, en fonction des besoins, le climat et l'environnement de travail.

La révision salariale s'est déroulée à travers le portail RH, ce qui a permis une simplification du processus qui a été grandement appréciée de la hiérarchie. Divers outils ont été améliorés et informatisés par le département Rémunération, Controlling & Logistique, notamment les formulaires de demande de personnel et de conventions d'objectifs ce qui a permis de gagner en efficacité, à la fois du côté des Ressources Humaines et du côté de la ligne, utilisatrice de ces documents. Le budget personnel est maintenant un processus très bien documenté et d'une précision qui satisfait chacun. Un tableau de bord RH, qui donne à la ligne l'ensemble des chiffres clés, a été élaboré, lui permettant de gérer au mieux le personnel.

Afin de permettre aux collaborateurs d'exprimer leurs visions et leurs attentes suite à la restructuration, des ateliers de dialogue ont été réalisés dans toute l'entreprise, par le département Formation & Events, ce qui a permis de bénéficier d'une meilleure vision de la situation et de l'état d'esprit de leur équipe. Ce département a également implémenté la nouvelle stratégie de la formation. Entre autres, les journées d'accueil destinées aux nouveaux collaborateurs ont été entièrement revues et se déroulent désormais une fois par mois. Les cours destinés aux cadres ont été remaniés et sont proposés par modules de différents niveaux en fonction des compétences et de l'expérience déjà acquise par les participants. De plus, tous les formulaires et les processus y relatifs ont été mis en place.

Enfin, du côté des Events, hormis la traditionnelle soirée des jubilaires, la fête des collaborateurs, qui se déroule chaque 5 ans a réuni au total plus de 1'200 collaborateurs, durant une soirée à Berne et une journée à Bulle afin de partager des activités récréatives et un repas en commun.

5'400

tonnes ont été appliquées jusqu'à maintenant à l'avant du véhicule de démonstration du TCS lors de plus de 1'000 crashtests simulés.

Communication, politique et sécurité routière

Politique

Tout d'abord, le TCS vise à garantir et promouvoir l'accès à la mobilité, le libre choix et la sécurité du moyen de transport. C'est dans cet esprit de sauvegarde des droits et des intérêts de ses sociétaires dans la circulation routière et dans le domaine de la mobilité en général, que l'année 2010 a été marquée par l'adoption des nouvelles Lignes directrices politiques par les Organes du TCS.

Parmi les premières priorités, l'activité politique du TCS s'est principalement orientée sur le financement futur des infrastructures de transport. Les divers rapports rédigés par le Service Politique ont permis d'évaluer l'ensemble des besoins et moyens disponibles, et de mettre en évidence les problèmes posés à moyen terme par le manque de liquidités du fonds d'infrastructure et du fonds FTP. Dans le cadre de la réponse à la consultation fédérale «Rapport sur l'avenir des réseaux d'infrastructures nationales», le TCS a adopté comme stratégie le refus de toute augmentation de taxe supplémentaire avant que la réserve du Financement spécial ne soit utilisée et avant que l'initiative ATE «pour davantage de transports publics» ne soit écartée. Le TCS a également rejeté un éventuel mobility pricing.

Bien qu'un premier succès ait été obtenu avec l'adoption par les Chambres fédérales de 850 millions de francs supplémentaires en faveur du Fonds d'infrastructure, le TCS continue à mener un lobbying actif, intervenant auprès de la Confédération pour la réalisation du module 3 du programme d'élimination des goulets d'étranglement (priorités non financées à l'heure actuelle mais indispensables pour garantir la fonctionnalité du réseau des routes nationales). Sachant que l'on s'attend à une hausse moyenne de trafic de 20% sur les routes suisses d'ici à 2030, le TCS a également demandé à la Confédération d'établir une liste complète des besoins de compléments de réseau (sur la base des critères de fonctionnalité de réseau et du degré de surcharge), d'inscrire des projets retenus dans l'Arrêté fédéral sur le réseau des routes nationales et de prévoir le financement correspondant.

En outre, l'activité politique s'est concentrée sur le programme de consolidation et le réexamen des tâches de la Confédération. Le TCS a exigé, de concert avec les associations de transports publics, les villes, les régions de montagne ainsi que les directeurs cantonaux des transports publics, un taux de croissance budgétaire d'au moins 4% pour le poste «Transports», secteur-clé pour le développement économique du pays. Il s'est également opposé au report des projets financés par le fonds d'infrastructure et à des économies pratiquées dans le secteur du transport régional des voyageurs.

Le TCS ne cessera de s'engager en faveur d'un développement de l'ensemble des infrastructures aux nouveaux besoins. La hausse démographique continue et la mobilité accrue des citoyens nécessitent une adaptation de la capacité de l'infrastructure routière.

Politique de l'environnement

Dans le domaine de la politique environnementale, le TCS s'engage en faveur d'un développement durable, qui ne tient pas uniquement compte des impératifs environnementaux mais également des besoins sociaux et économiques. Une victoire a notamment été remportée sur l'initiative anti-4x4, le Conseil fédéral ayant opposé un contre-projet. En effet, cette initiative marginalise la Suisse sur le plan européen en instaurant des mesures inutiles car déjà dépassées par les nouvelles normes de l'UE et par le développement technologique des véhicules. De plus, elle pénalise durement le consommateur.

La révision de la loi sur le CO₂ a également été suivie de près et le TCS s'est opposé à la décision du Conseil national (été 2010), qui requiert une compensation intégrale des émissions de CO₂ en Suisse. La perte des mesures de compensation à l'étranger (carburants) est impossible à combler par de nouveaux projets ou innovations susceptibles de réduire un maximum de tonnes de CO₂ à l'interne. De surcroît, investir à l'interne s'avère beaucoup moins rentable et les risques en matière d'aboutissement de projets sont beaucoup plus élevés qu'à l'étranger. Avec cette mesure, il serait impossible de respecter les objectifs pris dans le cadre du protocole de Kyoto.

1'275

employés en équivalent plein-temps. Cela représente l'611 collaborateurs en moyenne pour le Groupe TCS, comprenant le personnel fixe et auxiliaire, les stagiaires, apprentis et « free-lancers ».

Enfin, le TCS est également en première ligne lorsqu'il s'agit de lutter contre des projets de restriction du trafic, comme le road pricing et les zones environnementales. Récemment, notre Club s'est opposé à la création des bases juridiques nécessaires à l'instauration de zones environnementales dans sa réponse à la consultation fédérale, notamment pour les principales raisons suivantes: la mesure présente un mauvais rapport coûts-bénéfices; les expériences à l'étranger ne prouvent pas l'efficacité des zones environnementales; les rapides progrès techniques sur les véhicules rendent les zones environnementales inutiles et, enfin, les zones environnementales pénalisent les personnes et les entreprises établies dans leur périmètre. Le TCS s'est opposé aux zones environnementales avec succès puisqu'à la fin 2010, le Conseil fédéral a décidé d'abandonner le projet en question.

Sécurité routière

Le département de la Sécurité routière poursuit son activité dans les trois domaines qui jouent un rôle dans le trafic routier, à savoir l'homme, le véhicule et la route.

Le plus grand potentiel pour améliorer la sécurité routière se trouve dans le secteur des infrastructures. Les routes principales doivent maintenant présenter un niveau de sécurité optimal, si l'on veut réduire encore le nombre des victimes. L'activité dans le domaine des audits et des tests comparatifs a été importante dans le domaine des infrastructures. Le programme EuroTAP (European Tunnel Assessment Programme) a permis de vérifier 26 tunnels en Europe, dont 3 en Suisse. Les résultats des tunnels de notre pays ont été bons à très bons. Des efforts considérables sont entrepris dans toute l'Europe mais évidemment dans notre pays également, pour atteindre les exigences de la directive concernant la sécurité dans les tunnels routiers.

Les EuroTests ont porté sur les chantiers en localité. La ville de Zürich a prouvé que les mesures de prévention lors d'un chantier peuvent être appliquées. Les résultats du test ont été très bons. Par contre, le test des passages pour piétons, montre que la problématique de la sécurité des piétons reste d'actualité dans la plupart de nos villes et que les efforts doivent être poursuivis. Par ailleurs, en août 2010, le TCS a organisé avec succès, son symposium annuel sur le niveau de sécurité des routes. Il avait pour titre «les fausses bonnes idées». Différentes mesures sensées apporter un plus en terme de préven-

tion, peuvent générer de nouveaux conflits avec d'autres usagers! 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.

Cette année a été marquée par le jubilé des 15 ans de la campagne «Adaptez votre vitesse». Le TCS a engagé une vingtaine d'Inforadars durant plus de 500 semaines ou weekends et ceci dans toute la Suisse, grâce à la participation de nos sections cantonales. 18 semaines ont été dédiées à la campagne de prévention contre la vitesse «Slow down – Take it easy».

Le département Sécurité routière a consacré beaucoup de moyens et de ressources pour adapter et moderniser ses moyens didactiques pour les écoles enfantines et les première et deuxième années primaires.

De nouvelles feuilles de tests pour les enfants ont été créées afin de bien les préparer à rouler correctement en vélo. Il a également remplacé ses anciennes remorques Seat belt, par deux nouvelles, permettant de tester l'efficacité de la ceinture pour quatre occupants à la fois.

La journée nationale d'éducation routière s'est déroulée à Küsnacht en Suisse centrale et a réuni plus de 200 enfants en présence d'instructeurs des corps de police de LU, NW, OW, SZ, UR et ZG. Les quatre enfants sélectionnés lors du concours ont eu l'occasion de participer à la finale européenne qui a eu lieu à Skopje en Macédoine.

Pour la 2^e année consécutive, la campagne de la rentrée scolaire a pour thème «attention, enfants sur le chemin de l'école». Cette campagne a été organisée en étroite collaboration avec le BPA et les polices. A cette occasion, plus de 110'000 baudriers «Triki» ont été distribués. Toutes les actions de prévention et d'éducation routière ne seraient rendues possibles sans le soutien du Fonds de sécurité routière.

Dans le domaine des cours de perfectionnement de la conduite, le département Sécurité routière a un rôle de coordinateur entre sa filiale Test&Training TCS, les sections du TCS et les institutions nationales, comme le Conseil de sécurité routière (CSR) ou l'association de la conduite économique et écologique Quality Alliance Eco-Drive (QAED). Dans ce cadre, 13 nouveaux instructeurs ont été formés pour la Suisse romande. Plus de 5'500 participants ont suivi les cours des sections, dont près de la moitié pour les cours «Check-up» destinés surtout aux seniors et près de 900 participants aux cours «Eco-Drive». Et au début de l'année, pour sa 10e édition, le flyer «La bonne conduite», reprenait des thèmes des années précédentes. Cette brochure, créée en collaboration avec le Service des automobiles et de la navigation (SAN) et la Gendarmerie du canton de Vaud, connaît chaque année un grand succès, car de plus en plus de cantons la demandent.

Dans le cadre de la politique de sécurité routière nationale, le TCS a été très sollicité pour prendre position sur les mesures du programme Via Sicura. Il s'est engagé à soutenir toute mesure raisonnable et apporter des améliorations en terme de sécurité routière. Toute mesure «chicanière» pour l'ensemble des usagers sera combattue par notre organisation.

Touring&Edition

L'équipe Touring s'est fixé pour objectif en 2010 de publier plusieurs articles en primeur et de grande portée. Elle a réussi à atteindre ce but dans plusieurs thématiques. À côté de cet objectif journalistique, la rédaction s'est efforcée d'offrir à ses lecteurs un mélange équilibré de reportages, tests et informations intéressant les consommateurs. La collaboration avec Voyages TCS a été réjouissante, notamment pour les voyages de lecteurs. Il s'est avéré que les reportages touristiques avaient un effet positif sur le nombre de réservations faites par les membres du TCS.

Pour l'équipe Touring, l'année 2010 était également placée sous le signe de la formation et du perfectionnement dans le secteur des médias en ligne. Il s'agissait en effet de se préparer aux nouvelles tâches rédactionnelles sur internet. L'équipe a donc suivi plusieurs cours de perfectionnement dans divers domaines comme le référencement ou encore des workshops sur le thème de l'écriture sur internet et sur l'apprentissage du CMS (Content Management System). Le développement du

nouveau site internet du TCS a malheureusement été stoppé, si bien que la nouvelle rédaction en ligne n'a pas pu devenir opérationnelle. La rédaction centrale a néanmoins été formée et le Content Management a déménagé de Genève à Berne dans les locaux nouvellement aménagés à la Maulbeerstrasse 10.

Au niveau de l'édition, la priorité a été donnée en 2010 aux nouveaux contrats d'impression et publicitaire ainsi qu'au renforcement de la collaboration avec les sections. La décision de gérer directement les annonces TCS s'est avérée fructueuse à plus d'un titre. De nouvelles formes d'annonces répondant mieux aux besoins du marketing ont pu être proposées. La collaboration avec les collègues du marketing travaillant à Schönbühl a ainsi pu être considérablement améliorée avec pour conséquence un résultat comptable extrêmement réjouissant. Après une légère baisse en 2009, le produit des annonces externes est reparti à la hausse. Compte tenu également de la progression des recettes du Touring Shop, le résultat financier de l'exercice passé est excellent.

Depuis 2010, la section de Zurich publie ses informations dans une édition régionalisée du Touring. Cette collaboration apporte à la section zurichoise une présence sensiblement plus forte à un coût plus bas alors que Touring bénéficie d'une attention accrue chez les lecteurs qui s'intéressent aux activités de la section. Des moyens d'améliorer la visibilité des sections sur la page de couverture de Touring ont été cherchés avec les sections participantes.

Communication

En 2010, le département communication du TCS s'est concentré sur le renforcement et l'analyse de la présence médiatique ainsi que sur le renouvellement des outils de communication du TCS. En misant sur des thématiques appréciées par les médias comme la sécurité routière, la protection des consommateurs et la politique de la mobilité, la résonance médiatique du TCS a été relativement élevée. A cela s'ajoute la campagne de communication liée à l'éruption volcanique qui a permis au Livret ETI de se profiler positivement dans les médias alors que le ciel européen était bloqué.

Au total, le TCS a été directement mentionné dans 3'089 articles de presse écrite, 714 émissions de TV, 250 émissions radio et 715 pages internet durant l'année 2010. L'analyse qualitative de ce résultat montre une présence équilibrée dans les 3 régions linguistiques, une

tonalité positive et un intérêt certain pour les tests du CAS «Conseils & Expertises». Afin de mieux évaluer la réputation et l'image du TCS par rapport à d'autres organisations comparables, une étude de l'institut GfK a été mandatée. Les résultats seront connus durant le 1^{er} trimestre 2011.

En outre, le département communication a développé, en collaboration avec le département Content Management, la présence du TCS dans certains réseaux sociaux. C'est ainsi que des pages dédiées ont été créées ou mises à jour sur Youtube, Flickr, Wikipedia, LinkedIn et Xing. Par la suite, il est prévu d'étendre la présence du TCS dans d'autres réseaux interactifs.

Enfin, le département communication a été fortement sollicité pour accompagner certains projets stratégiques comme le renouvellement, le 140, le nouveau CRM ainsi que le projet Marque TCS.

Académie de la mobilité

L'année 2010 a commencé en trombe pour l'Académie de la mobilité avec l'organisation et la conduite du 1^{er} Forum suisse de la mobilité électrique les 26 et 27 janvier. Dans son allocution d'ouverture, le Conseiller fédéral Moritz Leuenberger a pu saluer plus de 40 orateurs et 300 participants au Musée des transports de Lucerne. Ce congrès a rencontré un vif succès grâce notamment au soutien de l'Office fédéral des routes, du TCS, de l'Organisation des grandes entreprises du réseau d'interconnexion suisse (swisselectric) et de Nissan International. En plus d'interventions d'un haut niveau scientifique, des débats et des échanges, la signature de la «Charte de Lucerne» fut le véritable point culminant du Forum. Cette Charte a été développée pour devenir le «Challenge» lors du 2^e Forum 2011. Ce second document définit des mesures concrètes permettant de réaliser les objectifs de la mobilité électrique. Vingt institutions s'y sont déjà engagées, par exemple par le biais d'offres de conseil, de mesures infrastructurelles ou encore par le développement d'un congrès annuel à Lucerne pour en faire un centre national de compétences de la mobilité électrique.

Un sondage en ligne lancé au printemps 2010 par l'Académie de la mobilité électrique a révélé que la majorité des personnes interrogées croyaient en l'avenir des voitures électriques tout en manifestant quelques réserves. Le nouveau centre de compétences créé par l'Académie contribuera à lever ces incertitudes. Son ambition

est d'être la première adresse suisse pour le thème de la mobilité électrique ainsi que de réunir, d'analyser et d'offrir, en étroite collaboration avec les acteurs de ce marché, toutes les informations et connaissances importantes sur cette thématique.

Grâce à divers mandats de prestations, notamment de l'Office fédéral des routes, il a été possible de renforcer l'effectif de l'Académie de la mobilité. Depuis septembre 2010, elle peut compter sur un collaborateur scientifique; et le poste de la responsable de la communication et du marketing, a pu être développé. En 2011, une personne supplémentaire viendra soutenir les activités de l'Académie.

Service juridique

Le service juridique du TCS soutient tout le Groupe dans les affaires de droit. C'est dire si l'éventail de ses activités est extrêmement vaste. Voici un choix de tâches dont le service juridique s'est acquitté avec succès en 2010:

Dans le secteur de la Corporate Compliance, l'accent a été mis sur le perfectionnement des collaborateurs. Ainsi, tout le département Marketing & Distribution a bénéficié d'une brève formation en protection des données. Parallèlement, le service juridique a pris une part substantielle à l'introduction d'un nouvel outil d'apprentissage pour les nouveaux collaborateurs dans le domaine de la sécurité et de la protection des données.

Au niveau commercial, le service juridique a mis au point un dispositif contractuel détaillé pour le domaine «e-call», système d'appel de détresse automatique que Peugeot et Citroën offrent à leurs clients en coopération avec le TCS. Diverses questions juridiques compliquées ont été analysées dans le contexte de l'éruption volcanique en Islande et du blocage de nombreux aéroports du monde entier qui en a résulté. Le règlement d'organisation du TCS a été mis à jour et complété. Il sert de base aux nouveaux règlements d'organisation des filiales. Le service juridique a aussi réalisé un règlement de gestion du risque pour le Groupe TCS.

Le service juridique a apporté son soutien au secteur politique, notamment pour la préparation de la prise de position sur les zones environnementales.

Comme de coutume, le service juridique a organisé cette année également le congrès des consultants en droit du TCS. À côté des commentaires usuels sur les arrêts importants du TF dans les domaines du droit de l'assurance responsabilité civile et privée ainsi que de l'assurance sociale, les thèmes de la procédure en assurance sociale et du droit des réparations pour tort moral en relation avec les accidents de la route étaient au menu de ce séminaire.

Affaires internationales

Le TCS s'engage au niveau international dans l'intérêt de ses membres. Dès sa fondation en 1896, le TCS a reconnu l'importance d'avoir des relations et des alliances internationales et entretient avec soin son réseau privilégié avec les clubs automobiles, touring clubs et autres associations dans le monde.

Grâce à son étroite collaboration avec les partenaires européens et internationaux, le TCS peut aider ses membres au-delà des frontières. Ce fort ancrage dans des organismes internationaux assure une mobilité dans toute l'Europe et à travers le monde.

Ce réseau mondial comprend plus de 100 millions de membres sur les cinq continents, dont près de 40 millions en Europe. Celui-ci constitue un levier important en matière de défense et faire-valoir des droits des membres auprès d'instances telles que les Nations-Unies et l'Union européenne.

C'est grâce à ces liens que 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.

Le TCS, particulièrement actif au niveau européen, envoie ses spécialistes dans des commissions de travail et organes de décisions internationaux, qui représen-

tent les domaines de l'assistance, de la technique et de l'environnement, du juridique, du marketing, de la sécurité routière, du camping ou encore du tourisme; ceci permet en outre de développer des avantages et des services aux membres des clubs ou d'associations automobiles appartenant à différentes organisations internationales.

Le TCS est membre fondateur de fédérations internationales telles que l'Alliance Internationale du Tourisme (AIT, 1898) et de l'European Road Information Center (ERIC), fondée en 1967 pour permettre l'échange d'informations routières et de voyages entre 21 clubs automobiles de 21 Etats. Il est également membre de la Fédération Internationale de l'Automobile (FIA). Créée en 1904, la FIA, organisation à but non lucratif, est surtout connue pour sa gestion des plus importantes courses automobiles mais son étendue comprend tout ce qui concerne l'automobile, les routes, la mobilité, l'environnement et la sécurité routière notamment.

Le TCS est également actionnaire fondateur de la société anonyme ARC Europe fondé à Bruxelles en 1991. ARC Europe forme la coopération entre les principaux clubs automobiles européens, principalement actifs dans le domaine de l'assistance routière. Ils ont décidé de se structurer entre eux afin d'assurer à leurs clients une même qualité de service dans toute l'Europe. Les fondateurs d'ARC Europe incluent les clubs de premier plan comme le AA, ACI, ADAC, ANWB, ÖAMTC, RACE, TOURING et le TCS. Un nombre significatif d'autres clubs européens non-fondateurs ont rejoint ARC Europe. Ce réseau a également fondé ARC Europe SA, un centre de coordination situé à Bruxelles, dont l'objectif est de servir les clubs dans la coordination et le développement des activités B2B, dans la coopération dans le domaine de programmes internationaux d'avantages destinés aux membres ou encore dans la gestion des marques ou le soutien au développement de systèmes.

Dorénavant sur les routes d'Europe, les membres des clubs peuvent compter sur une aide fiable, des conseils et un service d'assistance grâce à 10'000 patrouilleurs – les anges jaunes –, 16'000 contrats passés avec des entreprises et ateliers, 26'000 véhicules de remorquage, 29 centres d'appel d'urgence et 37 hélicoptères de sauvetage de trois clubs différents.

39'373

personnes sont membres
du TCS depuis plus de 50 ans.
L'adhésion moyenne
est de 20 ans, la plus vieille
à ce jour est de 70 ans.

Innovatrices et accueillantes

Appenzell Rhodes-Extérieures

Sous le signe d'une bonne collaboration

Durant l'exercice écoulé, la section a supprimé son point de contact d'Herisau (dans les locaux de Mülle-ner Touristik) pour l'intégrer dans le centre de service de la section St-Gall-Appenzell R.-I. à St-Gall-Winkeln. Cette décision souligne aussi la bonne collaboration entre les deux sections.

Comme chaque année, la section a organisé la rencontre internationale de voitures anciennes sur la Schwägalp, le brevet préalpin appenzellois pour cyclistes et la course à pied de la Hundwilerhöhi. Au niveau politique, elle a été occupée par le contournement d'Herisau, un sujet en discussion depuis de nombreuses années. Les manifestations et cours de sécurité routière ont connu comme d'habitude un vif succès.

Argovie

L'engagement politique est payant

La section a posé des accents politiques avec diverses manifestations dans le courant de l'exercice écoulé. Elle s'est notamment engagée avec succès dans le projet de gestion du trafic Baden-Wettingen en obtenant que cette réalisation soit financée à parts égales par la caisse de la route et par celle du canton.

La piste pour la formation deux-phases à Frick a bénéficié d'une fréquentation supérieure à la moyenne avec une hausse de 31% par rapport à l'année précédente. Au total, 2'471 nouveaux conducteurs ont suivi le premier jour de cours,

2'443 le deuxième. La section Argovie était également active dans le domaine de la sécurité routière en équipant les enfants des écoles enfantines de baudriers réfléchissants «Triki».

Le centre technique de Brunegg a surtout été sollicité pour des tests neutres de véhicules et des expertises. Les expertises officielles de véhicules à moteur ont marqué un léger recul.

Un point de contact été installé au centre technique pour proposer les produits et services du TCS. Carla Marinello assume depuis le milieu de 2010 la responsabilité de l'installation et du développement de ce service d'accueil pour les membres du Club.

Bâle-Ville et Bâle-Campagne

Lavage automatique le plus moderne du nord-ouest suisse

L'année 2010 a été celle du changement. L'Assemblée générale a remplacé son ancien président Peter Holinger par Christophe Haller, jusque là vice-président. Cette dernière fonction sera désormais occupée par Markus Meier.

Les mesures de restructuration approuvées en 2009 ont été appliquées durant l'exercice écoulé. L'exploitation de la station d'essence, du shop et du bistro a été confiée à des partenaires externes qui ont également repris le personnel du TCS. L'installation de lavage a été complètement renouvelée, si bien que les membres et clients disposent désormais du lavage automatique le plus moderne du nord-ouest de la Suisse. Les activités de formation ont été étendues et la fondation d'une nouvelle sous-section baptisée «Youngtimer» a été mise en œu-

vre. Pour la première fois des tickets ont été tirés au sort pour permettre à quelques heureux gagnants parmi les membres de suivre de près le rallye annuel de voitures anciennes «RAID Suisse-Paris».

Une fois de plus, la section était très active au niveau politique. Elle a notamment pu fêter avec diverses organisations partenaires l'aboutissement du référendum contre une gestion inefficace des parkings en ville de Bâle ainsi que le refus de l'initiative des villes suisses.

La section des deux Bâles a installé un point de contact à Füllinsdorf.

Berne

Tests d'éclairage et d'acuité visuelle durant la Journée de la Lumière

Les centres techniques d'Ittigen et de Thoune-Allmendingen ont élargi leur éventail de services. Un Caravan Control Service (contrôle de l'installation de gaz) est désormais proposé à Ittigen et des tests d'éclairage et d'acuité visuelle ont été organisés pour la première fois à l'occasion de la Journée de la Lumière (25.11.2010) à quatre endroits différents.

Le secrétariat de la section à Berne s'occupe depuis la mi-février des réservations pour le centre technique de Thoune-Allmendingen. Il est désormais le service d'accueil central pour les quatre centres de contrôle technique de la région couverte par la section.

11'418 véhicules ont été officiellement expertisés en 2010. Les centres techniques ont effectué en outre 1'664 tests et diagnostics facultatifs. Plus de 800 personnes ont suivi les cours « Conduire aujourd'hui » et « Eco-Drive ». L'offre de formation a été complétée par divers cours proposés dans les régions. A noter en particulier le « Cours de moto du printemps » dont ce fut la première l'an passé.

En politique des transports, la section a formulé plusieurs prises de position concernant des projets régionaux et cantonaux, par exemple la Conception globale des transports et de l'habitation de Berne-Mittelland. Le refus de la plainte par le Tribunal fédéral contre une limitation à 30 km/h sur la route principale à Münsingen fut une déception. Conformément à ce jugement, la création de zones à 30 km/h, qui sont en fait conçues pour les quartiers d'habitation, sera désormais aussi possible sur les routes principales et de transit.

La section a installé un point de contact à Berne à la Thunstrasse. L'agence partenaire exploitée jusqu'ici à Langenthal deviendra un point de contact.

Bienne-Seeland

Travail de relations publiques plus actif

Le centre technique de la section a effectué 5'237 expertises officielles de véhicules à moteur. Ce chiffre est en légère hausse par rapport à 2009. La section a intensifié la collaboration avec le DTC Dynamic Test Center AG à Vauffelin et l'Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA) dans les domaines des conseils techniques, de la formation

des mécaniciens et d'autres métiers spécialisés de l'automobile.

Les offres de formation et de perfectionnement ont bénéficié d'une demande croissante en 2010 également. Ce développement s'explique notamment par la collaboration étroite avec la filiale du TCS Test & Training TCS AG et la disponibilité d'un centre de conduite TCS complètement équipé à Lignièrès (NE).

Les points forts de l'engagement en politique des transports étaient et restent les grands projets d'infrastructure (par ex. Regio-Tram), la gestion du trafic dans les agglomérations durant les grands chantiers, l'accompagnement de la planification et de la réalisation du contournement de Bienne (A5 branche est et ouest) ainsi que la tendance croissante des communes à imposer une limitation à 30 km/h même sur des routes de transit.

La section a également renforcé son travail de relations publiques. L'objectif est double : d'une part, renforcer les liens entre les membres et le Club et d'autre part, faire connaître le Club et ses services au large public de la région Bienne-Seeland.

Fribourg

Table ronde sur l'avenir de l'automobile

L'exercice 2010 de la section de Fribourg a été marqué par plusieurs changements. Après la fermeture de l'agence en ville de Fribourg à la fin 2009, un point de contact a été créé au centre technique. Du personnel a été engagé et les infrastructures ont été modifiées à cet effet.

La section a aussi étendu ses activités dans le domaine de la sécurité routière. De concert avec la police cantonale fribourgeoise et l'office cantonal de la circulation, elle a soutenu la campagne « Slow Down – Take it easy ». En politique des transports, la section a mis l'accent en 2010 sur l'amélioration des contacts avec les autorités locales et cantonales et a répondu à diverses procédures de consultation.

À côté de sa participation désormais traditionnelle au SlowUp du lac de Morat et du service de transport pour le Paléo-Festival, la section Fribourg a pris part pour la première fois à la Semaine de la mobilité à Fribourg. En collaboration avec l'Académie de la mobilité, elle a organisé une table ronde sur l'avenir de l'automobile.

Genève

Encouragement financier des vélos électriques

La section Genève du TCS comptait 144'649 sociétaires en 2010. Elle s'est engagée très activement en politique des transports dans le canton afin de défendre les principes du libre choix des modes de transport et la complémentarité de ceux-ci. Le président de la section a été élu à l'Assemblée constituante du canton et pourra ainsi encore mieux défendre la position de la section sur la scène politique.

La section est aussi intervenue dans le domaine de la prévention et de la sécurité routière, en particulier par sa collaboration avec la Brigade d'éducation et de prévention de la gendarmerie, ainsi qu'avec les éducateurs routiers qui dispensent les cours dans tous les degrés d'enseignement du canton.

Le centre technique (CT) a pu procéder à 4'466 contrôles de véhicules, dont 2'634 contrôles TCS. Depuis cette année, le CT est habilité à procéder aux contrôles périodiques officiels des véhicules; 1'832 expertises de ce type ont été réalisées cette année. Les locaux d'accueil ont été complètement modernisés.

En collaboration avec Test & Training, des cours de perfectionnement ont été dispensés sur la piste du Plantin. La section a poursuivi cette année la promotion des vélos électriques. Elle est également active dans le domaine de la mobilité douce, intervenant régulièrement pour l'amélioration des conditions de circulation des cyclistes et pour leur sécurité. La section s'engage aussi au niveau du tourisme régional et culturel et organise des brevets cyclistes.

Le nouveau directeur de la section, Henri-Pierre Galletti, a pris la relève de l'ancien secrétaire général, Yves Suva.

Glaris

Les femmes aiment les conseils de conduite hivernale

Comme les années précédentes, la section Glaris a mis en 2010 l'accent sur la sécurité routière et la prévention des accidents. Les baudriers réfléchissants «Triki» très appréciés par les enfants ont été distribués mi-juin. Pour la rentrée scolaire, la section a lancé en collaboration avec la police de la circulation l'action «Observation Radar Speedy» et mis en place pour les plus jeunes élèves un dispositif d'éducation routière à proximité des écoles.

Tous les cours et manifestations ont bénéficié d'une forte fréquentation. La fête de l'hiver avec patinage, luge et fondue a été une fois de plus un grand succès. Il a même fallu partager en deux le cours de conduite hivernale et de dépannage pour femmes tant les inscriptions furent nombreuses.

La section Glaris exploite depuis le 1^{er} septembre 2010 un point de contact à la gare de Glaris. Le 25 novembre 2010, soit lors de la Journée de la Lumière, quelque 2'500 voitures ont été contrôlées avec la collaboration de la police cantonale et d'un garage.

La section a en outre organisé durant l'exercice écoulé des cours théoriques et pratiques et soutenu la police de la circulation dans la formation des plus jeunes usagers de la route. Tous les cours, de même que les manifestations sportives et culturelles étaient fort bien fréquentés.

Grisons

Les routes à l'écart méritent aussi d'être entretenues

Malgré un faible nombre de participants, la section a continué de proposer un cours «Conduire aujourd'hui» et deux cours de moto. En 2011, le cours «Conduire aujourd'hui» sera spécialement ciblé sur les automobilistes âgés de 70 ans et plus qui ont été convoqués à un examen médical par le médecin de district. La section encourage d'une manière générale ses membres à suivre des cours de conduite.

En octobre, la section a organisé une nouvelle fois un stage de conduite pour les jeunes à Ambri/Scruenga. 49 adolescents y ont participé. Tous ont réussi l'examen théorique officiel ainsi que le certificat de samaritain.

Les thèmes politiques et problèmes de circulation routière suscitent régulièrement des discussions animées. La section s'est notamment engagée en faveur de l'aménagement et de l'entretien des routes cantonales des vallées isolées.

Peu après la fermeture de l'agence de Coire, un point de contact a été ouvert à Cazis.

Rodolfo Plozza, qui a présidé durant de longues années avec dynamisme et intelligence la section Grisons, est brusquement décédé le 7 juillet 2010.

Jura

6'500 personnes au SnowUp interjurassien

Les activités suivantes ont plus particulièrement marqué l'exercice 2010 de la section:

SnowUp interjurassien: pour sa seconde édition, cette manifestation liée à la mobilité douce (ski de fond, raquettes à neige, luges, marche, etc.) a rencontré un énorme succès malgré des conditions atmosphériques difficiles. Près de 6'500 personnes se sont retrouvées sur le plateau des Franches-Montagnes, entre Tramelan et Saignelégier. L'offre des produits du terroir a été fort appréciée.

Camping de Delémont: abandonné par l'association centrale TCS, cet espace apprécié du tourisme jurassien comme aussi de nombreux Delémontains a été repris par la section. L'arrivée d'un couple de gé-

rance compétent, travailleur et hautement capable a donné une excellente image à notre section. Les prochaines corrections des rives de la Sorne, avec une plage, complèteront cette première phase de reprise. Des perspectives de développement et d'investissements sont à l'étude.

Quatre cours ont permis à plus de 80 aînés de se rafraîchir les idées concernant les lois de la circulation mais aussi de rouler avec un moniteur pour vérifier leurs aptitudes pratiques.

Après la fermeture des agences, la section a ouvert deux points de contact confiés à d'anciens collaborateurs du TCS. Deux agences de voyages – Itinéraire à Bévillard et Océane Voyages à Courrendlin – sont prêtes à informer les membres et à leur fournir les prestations du TCS.

Jura neuchâtelois

Travail d'information en faveur des nouveaux conducteurs

La section a effectué les contrôles techniques durant l'exercice écoulé en juin au centre technique de Fontaines et en octobre au garage des travaux publics du Locle.

En outre, elle a organisé un cours spécialement destiné aux jeunes pour les préparer au permis de conduire. Cette formation comprend divers domaines tels que films de prévention, cours de samaritain, conduite sur piste, mécanique, comportement du conducteur. Il se termine par une visite de la police cantonale et d'un karting à Payerne.

La traditionnelle fête champêtre en août a remporté une fois de plus un grand succès. Cette année, ce sont 300 personnes qui ont répondu présentes. Une paëlla géante pour le repas suivie d'une animation musicale, d'un spectacle de danse et de jeux ont suscité l'enthousiasme des membres et des non-membres participants!

La section et l'ACS se sont unis pour lancer un référendum contre l'introduction de macarons payants à la Chaux-de-Fonds et contre une demande de crédit de 490'000 francs. Quelque 4'000 signatures ont été récoltées pour chaque arrêté alors qu'il en fallait 2'700. Les votations sont prévues le 13 février 2011.

Neuchâtel

Adoption d'une résolution concernant le projet de métro TransRUN

La section neuchâteloise a mené à bien la rénovation de la réception de son centre de Fontaines. Les travaux ont été achevés à la fin de l'automne. Ce nouvel espace accueille le point de contact du TCS Neuchâtel, ainsi que celui de la section du Jura neuchâtelois. Les sociétaires y trouvent désormais de nombreux articles en relation avec la mobilité et peuvent y patienter agréablement pendant que leur véhicule bénéficie d'un contrôle technique.

En fin d'année, la Section a voté une résolution demandant que les citoyens neuchâtelois soient rapidement consultés au sujet du projet de métro TransRUN envisagé entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds. Lors de son Assemblée générale, elle a aussi enregistré avec satisfaction la déclaration du chef du Département de la gestion du territoire excluant une limitation à 30 km/h au centre-ville de Neuchâtel.

Côté communication, la section a assuré avec succès son entrée sur le réseau social Facebook.

Schaffhouse

Participation réussie à la foire d'automne

Lors des élections complémentaires, l'Assemblée générale a élu une femme au comité en la personne de Marina Fuhrer.

L'accent des activités de la section était placé sur la sécurité routière et la prévention des accidents. En collaboration avec la police de la circulation schaffhouseoise, la section a une fois de plus distribué les baudriers réfléchissants «Triki» dans les écoles enfantines alors que les écoles primaires ont été équipées de matériel pour l'éducation routière. Le radar «Speedy» a été régulièrement placé près des écoles pour mesurer la vitesse des voitures passantes.

Toujours de concert avec la police de la circulation, les sapeurs-pompiers et le service de sauvetage, la section a participé à la foire d'automne de Schaffhouse. Sa présence placée sous le thème de la sécurité a été très remarquée. Les cours de formation et de perfectionnement mis sur pied par la section ont également bénéficié d'une bonne fréquentation, tout comme ses manifestations de caractère convivial.

L'an passé, la section a poursuivi son engagement en politique et noué des contacts étroits avec le Conseil d'Etat et le Conseil municipal de Schaffhouse. Elle a pris position concernant la révision de la loi sur les impôts grevant les véhicules à moteur, le plan directeur routier, les projets de modération du trafic dans les villages et le programme d'agglomération.

Installé dans les locaux de l'Union des commerçants de Schaffhouse, le point de contact a pris un bon départ. Il a cependant fallu reconstruire le savoir-faire perdu avec la fermeture de l'agence.

Schwytz

Participation enthousiaste au cours de moto de deux jours

La section Schwytz attache une grande importance à la formation des enfants et adolescents dans le domaine de la sécurité routière. Durant l'exercice écoulé, elle a soutenu les efforts de prévention de la police cantonale de Schwytz et du corps enseignant du canton avec des ins-

truments didactiques et du matériel d'enseignement d'une valeur de quelque 52'000 francs. Il s'agissait par exemple d'une contribution au théâtre de marionnettes «tiramisü» présenté dans les écoles enfantines, de l'équipement de tous les patrouilleurs scolaires du canton ainsi que des baudriers réfléchissants «Triki» pour les écoles enfantines et primaires. Tous les enfants des écoles enfantines ont reçu un poncho jaune vif, un cadeau qui a déclenché un excellent écho auprès des enfants, enseignants et parents.

Les cours de perfectionnement pour adolescents, motards et seniors ont pris une grande place dans les activités de la section. Sous la conduite de son président Konrad Schuler, la section a proposé quatre cours de moto de deux jours au Tessin. Les motards provenant des quatre sections de Suisse centrale – Waldstätte, Zoug, Uri et Schwyz – étaient enthousiastes. C'est également au Tessin que les jeunes de 17 à 18 ans ont pris part, toujours sous la responsabilité de Konrad Schuler, au stage de conduite junior d'une semaine pour les préparer au permis de conduire. Quant aux seniors, ils ont bénéficié de deux cours spéciaux pour leur permettre de rafraîchir leurs connaissances.

Soleure

Journée des familles et autres manifestations publiques

L'année 2010 était marquée par un changement à la tête du secrétariat: Stefan Ingold a relevé un nouveau défi professionnel après avoir travaillé durant 7 ans au TCS. Le nouvel administrateur, Georges Heri, est entré en fonction le 1^{er} novembre.

Les manifestations publiques, notamment la Journée des familles, ont rencontré un vif succès. La section a aussi participé à plusieurs foires cantonales. Les cinq groupes régionaux et les deux groupes spécialisés ont également organisé de nombreux événements pour leurs membres.

Le centre technique d'Oensingen a bien travaillé durant l'exercice écoulé en effectuant notamment 4'800 expertises officielles et 400 tests gratuits pour les membres.

St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures

Un site pour un nouveau centre technique a enfin été trouvé

Après la décision de supprimer le comité de la section, celle-ci ne compte plus que deux organes, soit l'Assemblée des délégués et la présidence. La présidence est composée du président de la section et des sept présidents des groupes régionaux. A la suite du changement de domicile pour raison professionnelle de l'ancien président, Markus Berger, un nouveau titulaire a été élu à la tête du groupe régional St-Gall et environs en la personne de Martin Würmli.

Après de longues recherches, un terrain a enfin été trouvé dans la région de See-Gaster près de Rapperswil pour réaliser un nouveau centre technique. Les travaux de planification ont été accélérés afin de pouvoir mettre en service le nouveau centre durant la première moitié de 2011. Avec les deux équipements de St-Gall et de Sevelen, la section disposera désormais de trois centres et pourra répondre à la demande sur tout le territoire du canton. En outre, un expert supplémentaire a été engagé.

Une agence partenaire vendant des produits et services du TCS a fonctionné durant les quatre ans écoulés au centre de service de St-Gall. Conséquence de la suppression des agences du TCS, elle a été transformée en point de contact. Cette modification n'a entraîné aucun changement pour les clients et les activités commerciales ont été poursuivies sans heurt. C'est également dans le cadre de cette réforme que la section St-Gall-Appenzell R.-I. a repris la distribution des vignettes autoroutières autrichiennes pour l'ensemble du TCS.

Thurgovie

La mobilité électrique, un thème fort

La traditionnelle rencontre avec des élus politiques du canton était placée en 2010 sous le signe de la mobilité électrique. L'introduction à cette thématique a été proposée par Roger Löhner, TCS, et Sergio Kaufmann, Kamoo AG, deux spécialistes qualifiés dans ce domaine. Les visiteurs ont ensuite pu essayer quelques voitures et deux-roues électriques sur le terrain du centre de sécurité routière de Thurgovie.

L'offre de cours a une nouvelle fois été élargie avec des cours de conduite pour motards, des cours pour seniors, des stages de conduite pour les jeunes et des cours de samaritain.

En collaboration avec la police cantonale, la section a soutenu les écoles enfantines et primaires du canton en distribuant le célèbre baudrier réfléchissant « Triki », des réflecteurs à serrer entre les rayons des vélos et du matériel pour l'éducation routière. Les membres ont également bénéficié de conseils techniques et juridiques.

Au mois de février de l'exercice écoulé, la section a ouvert un point de contact à Weinfeld. Deux personnes supplémentaires ont été engagées à cet effet et le secrétariat existant a été renforcé. Le point de contact a bien démarré et connu un développement réjouissant à ce jour.

Tessin

Forum de la mobilité pour garantir le bon fonctionnement des transports

La section a surtout marqué des points en politique : le Tribunal fédéral a soutenu un recours de la section TCS Tessin et d'autres organisations contre une limitation à 100 km/h dans les deux sens sur l'autoroute A2 entre Chiasso et Bissonne. Le recours déposé au Tribunal fédéral de Lausanne par le gouvernement tessinois et l'Office fédéral des routes (OFROU) est encore pendant.

Dans l'idée d'apporter une contribution à la solution des nombreux problèmes de mobilité qui affectent le Tessin, le « Forum de la mobilité » a été créé en 2010 par les grandes associations et organisations de l'économie, des finances, de la planification et de la mobilité du canton. Le principal objectif du Forum est de soutenir la réalisation d'infrastructures participant au bon fonctionnement de l'économie can-

tonale et garantissant des liaisons performantes avec le reste de la Suisse. Ces dernières sont en effet sérieusement menacées par le projet de fermeture du tunnel routier du St-Gothard pour permettre l'assainissement de cet ouvrage. Toujours dans la perspective du trafic routier, le comité a examiné le tracé prévu pour le raccordement de la région du Locarnese à l'A2 ainsi que le début des travaux sur le tronçon ferroviaire Stabio-Arcisate. La section est intervenue plusieurs fois auprès des autorités dans le courant de l'année pour soulever des problèmes du réseau routier notamment en rapport avec le tronçon autoroutier du Sottoceneri et le mauvais état d'entretien de nombreuses routes cantonales.

Au mois de juillet, l'organisation EuroTest a réalisé en collaboration avec le siège central et la section Tessin du TCS un test de douze passages-piétons dans la région du Locarnese. La ville de Lugano a obtenu le plus mauvais résultat de cette étude européenne. De toute évidence, l'infrastructure laisse à désirer. Parmi les activités de la section il faut citer l'ouverture d'un point de contact au centre TCS de Rivera. Des contrats ont été conclus avec la « Società delle Autostrade italiane », qui exploite les autoroutes italiennes, pour la vente de Viacard et du Telepass dans toute la Suisse. Le centre technique de Rivera a effectué plus de 15'000 contrôles et expertises de véhicules. Les cours de conduite de la section peuvent également faire état d'une bonne fréquentation : 244 cours avec un total de 2'501 participants, des chiffres qui annoncent une forte croissance par rapport à l'exercice précédent.

Uri

Les adieux à Andreas Bilger

Lors de l'Assemblée générale de la section le 8 mai 2010, Andreas Bilger a quitté sa fonction après avoir siégé pendant 13 ans au comité, dont 10 ans comme président de la section. Il a été nommé membre d'honneur. Andreas Bilger a toujours défendu avec engagement, compétence et détermination les intérêts de la section et de ses membres. Initiateur du centre pour la formation deux-phases, qui a été mis en service en août 2006, il a apporté, en collaboration avec son équipe de projet, une contribution substantielle à la formation et au perfectionnement des conducteurs, donc à la sécurité routière en général.

Après la fermeture des agences du TCS, la section a ouvert un point de contact dans les bureaux de Doris Venzin, membre du comité. Depuis le début de l'année 2011, ce centre d'accueil des membres du TCS se trouve dans les locaux du centre de formation des conducteurs Erstfeld AG au «Breiteli».

Prévu pour les 10 à 15 ans à venir, l'assainissement du tunnel routier du St-Gothard préoccupe toute la Suisse. Rarement un assainissement partiel d'un tronçon des routes nationales n'aura suscité autant d'émotions. Des solutions et variantes d'exécutions fort diverses sont proposées au niveau cantonal et national en fonction des intérêts en jeu. La section Uri s'est elle aussi interrogée sur la meilleure manière d'assainir cet ouvrage. Elle réalisera

en 2011 un sondage représentatif auprès de ses membres pour connaître leur avis sur la réalisation d'un deuxième tunnel routier tout en tenant compte de l'initiative des Alpes.

Valais

Les parents apprécient les contrôles de bicyclettes à l'école

Durant l'année 2010, la section a été très active non seulement dans ses domaines habituels mais également dans le développement de nouvelles activités. Dans le cadre de la sécurité et de la prévention routières, la section a poursuivi le financement de l'éducation routière par la police dans toutes les écoles du canton. Elle a participé activement à la campagne «rentrée des classes» en élaborant un nouveau concept pour remplacer petit à petit les banderoles. En outre, elle a développé son action «contrôles des vélos» dans les écoles avec un écho inouï tant du côté des autorités scolaires, que de celui des parents ou des médias.

Les jeunes ont ainsi fait l'objet d'une attention particulière. La section leur a notamment proposé un transport à des prix attractifs dans le cadre de manifestations telles que le Caprices Festival ou le Paléo-Festival.

Les membres ont bénéficié de prestations dans différents domaines. Plusieurs milliers de personnes ont participé aux activités de la section: course aux œufs, sortie familiale et brisolée.

La section a soutenu de nombreux événements relatifs au domaine de la mobilité, tels que le SlowUp Valais (4^e édition), mais aussi culturels et sportifs.

Durant l'année, la section a assuré les contrôles techniques obligatoires délégués par le canton pour la deuxième année. Elle a fait fonctionner les deux pistes entièrement équipées dans le Valais central et le Haut-Valais.

La section a poursuivi son offre dans le secteur des cours: «Mieux conduire en toute sécurité», «Check-up» et «Eco-Drive». Pour ce dernier, la section a poursuivi sa collaboration avec le service de l'environnement du canton.

Au chapitre de la mobilité douce, la section perpétue son soutien au financement des parcours des pistes balisées sous le logo TCS dans tout le canton.

Vaud

«Réalise» – un film pour les jeunes sur le thème de la sécurité

L'année 2010 a été marquée par le changement de présidence de la section: Véronique Fontana a remplacé Jean Claude Chappuis qui a exercé cette fonction pendant 9 ans.

La section Vaud a proposé durant l'exercice écoulé diverses activités et prestations à ses membres: activités récréatives, voyages, cyclotourisme, sortie seniors, mais aussi des analyses de circulation avec pas moins de 43 dossiers qui ont été traités. En collaboration avec la section fribourgeoise, deux stands ont été tenus au SlowUp de Morat-Avenches. Un stand a également été organisé en collaboration avec la section fribourgeoise au forum de Fribourg dans le cadre du Moto Velo Show.

Active dans la mobilité électrique, la section vaudoise a organisé une journée de tests de vélos électriques au camping TCS de la Murée (Les Diablerets). En collaboration avec les sections romandes, un service de bus a été organisé pour amener les festivaliers au Paléo-Festival (Nyon). Cette offre a été appréciée aussi bien par les jeunes que leurs parents.

Le nombre de visiteurs au centre du TCS Vaud est toujours en augmentation grâce à l'intensification de ses principales activités, à savoir les contrôles techniques, la formation et le perfectionnement des conducteurs et l'organisation d'événements.

La section vaudoise est actuellement le principal organisateur de cours de formation et de perfectionnement du canton, essentiellement dans la formation en deux-phases ainsi que dans les cours de motos et pour seniors. Globalement, plus de 25'000 personnes se sont rendues au centre TCS à Cossonay.

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

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

Dans un but de prévention routière, la section vaudoise propose trois radars mobiles. Entre mars et novembre 2010, 371'118 véhicules ont été contrôlés sur 337 sites.

La section a produit en 2010 un clip vidéo intitulé « Réalise » sur la sécurité des jeunes usagers de la route. Ce clip est diffusé dans les classes d'écoles des 12–18 ans, sur Youtube et Dailymotion.

Le cours de perfectionnement « Aînés en forme au volant », cours proposé en collaboration avec le service des automobiles, la gendarmerie vaudoise et l'unité de médecine du trafic routier et s'adressant aux conducteurs de plus de 70 ans, est toujours très prisé auprès des seniors (385 participations).

Waldstaette

Combat efficace contre l'initiative des villes

Grâce au grand engagement de la section et à la collaboration de diverses organisations partenaires, l'initiative des villes a été efficacement combattue à Lucerne. La section a aussi soutenu en permanence les projets Cityring et Bypass à Lucerne. Elle progresse à petits pas vers son objectif final. Actuellement, elle tente d'influencer la révision des impôts cantonaux sur les véhicules à moteur.

En été 2010, la section a reçu l'Assemblée des délégués du TCS. Trois manifestations riches en traditions comme le bal du printemps du TCS, qui attirait autrefois un millier de personnes au Casino, la promenade d'automne et la sortie des seniors ont été organisées pour la dernière fois en raison du faible nombre de participants et de la nouvelle orientation du Club. A la fin de l'automne, la section a organisé avec plusieurs partenaires la Journée de la sécurité routière au marché Pilatus de Kriens et elle a participé à la Journée Suva du casque cycliste à Malters. Le SlowUp du Seetal a attiré des milliers de personnes sur les rives du lac de Baldegg. Enfin, la section Waldstaette a équipé les trois corps de police de son territoire de matériel d'éducation routière pour la formation des écoliers des cantons de Lucerne, Nidwald et Obwald.

Les cours « l'ABC de la voiture pour les femmes », qui donnent aux conductrices un aperçu détaillé de leur voiture, ont comme de coutume affiché rapidement complet. Trois cours spécialement destinés aux seniors ont permis à ces derniers de rafraîchir leurs connaissances pratiques et théoriques. A la fin de l'été, 18 adolescents ont participé au stage de conduite junior à Scruengo (TI) pour y acquérir les rudiments de la conduite automobile.

Zoug

Succès énorme des cours de dépannage pour femmes

La section Zoug a tenu sa 60^e Assemblée générale au printemps 2010. Cet anniversaire a été fêté dignement en automne au Casino de Zoug en présence de personnalités de la politique et de l'économie.

Pour la première fois dans son histoire, la section a organisé un cours de dépannage pour les femmes. L'intérêt fut énorme – au point qu'il a fallu répéter le cours pendant plusieurs jours.

La section a soutenu plusieurs projets routiers urgents qui devaient être soumis au peuple et auxquels le souverain a finalement donné son feu vert. Elle a aussi été invitée par la direction cantonale des travaux publics à prendre position sur divers objets de politique des transports mis en consultation.

La section a ouvert son propre point de contact le 1^{er} février 2010. Les membres en font désormais un usage régulier. Grâce à l'engagement de l'ancienne responsable de l'agence du TCS, la compétence professionnelle à laquelle étaient habitués les membres du TCS a pu être maintenue.

Zurich

Réussite du projet de test des occasions

L'exercice écoulé a été positif pour la section. Le centre technique a connu un développement réjouissant. Le projet de test des occasions a été un succès aussi bien pour les vendeurs de voitures que pour le centre technique lui-même. La section compte sur un millier de voitures supplémentaires l'an prochain.

Le point de contact de Volketswil est très apprécié par les membres qui y trouvent des réponses à la plupart de leurs questions. Deux autres points de contacts ont été mis en place à Horgen (en collaboration avec Kuoni) et à Winterthur (en collaboration avec Winterthur Tourismus). Ils sont actuellement en phase d'essai. En cas de besoin, la section procédera aux adaptations nécessaires dans le courant de cette année. Le 1^{er} juin 2010, la section Zurich a été chargée de s'occuper de la distribution des vignettes antipollution pour toutes les sections du TCS. Il s'agit là d'une tâche exigeante, mais passionnante.

La section a organisé en 2010 également quatre stages de conduite junior à Atzmännig. Quelque 120 jeunes ont ainsi pu faire leurs premières expériences en automobile. Plus de mille bannières attirant l'attention des automobilistes sur les enfants ont été distribuées dans presque toutes les communes pour la rentrée scolaire. Les enfants des écoles enfantines et classes primaires ont été équipés de Triki. Cette action s'est déroulée en collaboration avec la police cantonale. Le succès de la comédie musicale pour enfants «Schutztüüfeli» ne s'est pas démenti en 2010.

Les nombreux cours de conduite ont été fort bien fréquentés. Celui destiné aux seniors a eu tant de succès qu'il sera répété au printemps 2011. Les membres apprécient aussi hautement les offres de cours des centres d'Hinwil (perfectionnement) et de Dübendorf (formation deux-phases).

En 2010 la section Zurich s'est également engagée en politique pour défendre les idées du TCS. Elle a surtout mis l'accent sur l'initiative anti-bouchon et le combat contre l'introduction de zones environnementales dans les villes.

Professionnelle et transparente

Corporate Governance

Généralités

Fondé en 1896 à Genève, le TCS domicilié à Vernier est inscrit au registre du commerce comme une association au sens des articles 60ss CC. Ses principes d'organisation, de direction, de comportement et de contrôle sont fixés par un ensemble de règles transparentes et claires. Le TCS améliore en permanence sa gouvernance d'entreprise (Corporate Governance). En 2010, il a mis à jour et complété son règlement d'organisation dans le but de délimiter encore plus clairement les compétences au niveau des organes de direction supérieurs. Le règlement des compétences financières et de signature a été révisé dans un but de simplification et doté de règles faciles à communiquer et à appliquer. Un nouveau règlement pour la gestion du risque a été établi. Les processus existants sont ainsi clairement codifiés. Le TCS interdit strictement à tous ses collaborateurs et/ou membres des organes de conclure des affaires risquant de déclencher des conflits d'intérêts. Il existe depuis deux ans au sein du TCS une fonction de compliance qui s'occupe notamment des processus de dénonciation d'irrégularités (whistleblowing). Fin 2010, tous les collaborateurs du TCS ont été informés oralement et en détail de cette fonction.

Ancrée de manière transparente dans ses statuts et son règlement, la structure de direction du TCS se présente comme suit :

Structure de direction

Assemblée des délégués

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

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

Conseil des sections

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

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

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration se compose du président central et de six à huit autres membres. Lors de l'élection des membres du Conseil d'administration, il est tenu compte, dans la mesure du possible, de la diversité linguistique et régionale du pays. La durée de fonction est de 2 ans.

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

Composition du Conseil d'administration

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central, avocat, Lugnorre FR (depuis 2008)
- Beat Aebi, conseiller en marketing et communication, Alten ZH (depuis 2005)
- Christoph Erb, avocat, Berne, directeur PME Berne, Berthoud BE (depuis 2005)
- Guido Henseler, ingénieur diplômé HES, président de la direction EW Schwyz, Horw LU (depuis 2005)
- Martin Michel, avocat, Lachen SZ (depuis 2005)
- Jean-François Ottesen, ingénieur EPF, lic. HEC en sciences économiques, Pully VD (depuis 2005)
- Luigi R. Rossi, vice-président, avocat, St-Gall SG (depuis 2005)
- Odile Schuler-Volken, anc. hôtelière, Fiesch VS (depuis juin 2009)

Organe de coordination

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

Conduite stratégique

Les statuts stipulent clairement depuis 2009 que le Conseil des sections et le Conseil d'administration fixent ensemble des lignes directrices stratégiques à long terme du TCS dans les domaines de la politique, du secrétariat, des prestations de service, des finances et des ressources. Les lignes directrices politiques ont été mises en vigueur dans le courant de l'année 2010. Le Conseil d'administration a soumis en septembre pour examen au Conseil des sections un projet de lignes directrices concernant le sociétariat, les prestations de services, les finances et les ressources.

Direction

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

Composition de la direction

- Bruno Ehrler, directeur général (depuis 2005)
- Serge Burgener, Finances & immeubles (depuis 2001)
- Thomas Canonica, CIC (depuis le 1.12.2009)
- Rémi Chadel, Informatique a.i. (jusqu'à fin octobre 2010)
- Beat Flückiger, Club (depuis 2001)
- Ernest Gmünder, Informatique (depuis novembre 2010)
- Fridolin Nauer, Intervention (depuis le 9.3.2009)
- Martial Pidoux, Ressources humaines (depuis 2008)
- Roger Schober, Business (depuis 2006)
- Martin Waeber, Marketing & Distribution
- Rudolf Zumbühl, Communication, Politique & Sécurité routière (depuis 2004)

Membres de la direction élargie

- Philippe Klaus, Développement d'entreprise (depuis 2009)
- Hélène Wetzel, Service juridique (depuis 2006)

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, notamment 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 ainsi que le fonctionnement du système de contrôle interne et de la gestion des risques.

Audit interne

L'audit interne est ordonné 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

L'organe de révision contrôle le compte statutaire annuel du Club conformément à la législation suisse, aux standards suisses de révision et aux statuts; en tant que réviseur de Groupe, il vérifie le compte annuel consolidé du Groupe en accord avec les règles SWISS GAAP RPC.

Organe de révision

Conformément aux statuts, l'organe de révision est nommé pour une période d'un an; il est rééligible. L'organe de révision doit avoir son siège en Suisse, posséder des qualifications nécessaires à l'accomplissement de ses tâches et garantir une indépendance complète conformément aux dispositions légales.

L'organe de révision vérifie si la comptabilité, le compte annuel et la proposition concernant l'affectation du bénéfice résultant du bilan sont conformes à la loi et aux statuts. Il s'assure également de la présence d'un système de contrôle interne. L'organe de révision exerce ses attributions sur la base des principes de comptabilité applicables aux sociétés individuelles selon SWISS GAAP RPC. Il présente à l'Assemblée des délégués un rapport sur le résultat de sa vérification.

Les honoraires de l'organe de révision se montaient en 2010 à 310'000 francs (463'000 fr. en 2009).

Fiables et engagés

Organes

Assemblée des délégués

L'Assemblée ordinaire des délégués a eu lieu le 18 juin 2010 au Musée des transports de Lucerne. Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central, a pu saluer 177 délégués et de nombreux hôtes. Il a relevé le succès des importantes réformes au niveau du Club central qui garantissent l'indépendance financière du TCS et lui permettent de renforcer ses investissements dans de nouveaux services et systèmes.

Président de la section Waldstätte, Peter Steiner a rappelé que les sections avaient l'obligation de s'adapter aux besoins de leurs membres et aux exigences d'un marché exposé à la concurrence et qu'elles devaient se serrer les coudes pour atteindre ces objectifs. Autre intervenant, le préfet du canton de Nidwald, Gerhard Odermatt, a présenté la grande région lucernoise qui est promise à une croissance économique équilibrée et saine. Il a souligné les besoins urgents en matière d'infrastructure routière et remercié la section Waldstätte de son soutien au programme d'agglomération rail et route.

Invité spécial de l'Assemblée, Peter Meyer, président de l'ADAC, a exposé les principales stratégies ainsi que les mesures et projets menés avec succès par le club automobile allemand. L'ADAC travaille systématiquement à l'accroissement de son effectif de membres. Il s'engage en faveur d'une réduction raisonnable des émissions de CO₂ et pour la promotion de la mobilité électrique.

Les délégués ont approuvé les objets statutaires à l'ordre du jour comme le rapport de gestion et le compte 2009 ainsi que le montant des cotisations (qui reste inchangé en 2011). La société de révision Ernst & Young Suisse a été confirmée dans sa fonction pour 2011.

Bruno Ehrler, directeur général du TCS, a pu rendre compte d'un exercice 2009 positif et d'une légère augmentation de l'effectif des membres. Il a informé sur la partie opérationnelle des affaires avec ces deux points forts, le développement commercial en 2009 dans tous les secteurs ainsi que les derniers résultats du programme de réforme «Stratego».

Sous les applaudissements nourris de l'Assemblée, Konrad Luder († 6.1.2011) a été élu membre d'honneur du TCS. Président de la section de Soleure pendant 20 ans, Konrad Luder s'est aussi acquis de grands mérites au sein du TCS comme président du Conseil d'administration d'Assista SA et membre du Conseil d'administration du TCS.

Après le commentaire du président central sur les nouvelles lignes directrices politiques et la gouvernance politique du TCS, Christoph Erb, président de la Commission de la mobilité et de l'environnement et membre du Conseil d'administration du TCS, a présenté l'engagement politique actuel du TCS.

Conseil des sections

Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre (Président)
Burkart Thierry, Baden (Vice-président)
Fontana Véronique, Lausanne (Vice-présidente)
Alig Fidel, Trun (dès juillet)
Arni Fritz, Schnottwil
Balestra Giorgio, Bellinzone
Ballauf Susanne, Kollbrunn
Bernard Fabienne, Martigny
Bernhard Michael, Pully
Bilger Andreas, Altdorf (jusqu'à fin avril)
Böhlen Walter, Niederrohrdorf
Chappuis Jean-Claude, Lausanne
Eberli Hans, Buchs
Gay-Crosier Claude, Orpund
Gerber Frédy, Tramelan
Goetschi Peter, Fribourg
Haller Christoph, Bâle
Iseli Ulrich, Madiswil
Jakober Urs, Hünenberg
Löhner Peter, Dällikon
Lüthy Thomas, Ebmatingen
Meyer Urs, Herisau
Michel Andreas, Berne
Plozza Rodolfo, Brusio (décédé le 7 mai)
Rhyner Hansjürg, Glaris
Ricou Luc, Carouge
Schuler Konrad, Unteriberg
Schüpbach Hans Peter, Thoune
Sonzogni Michèle, Thônex
Steiner Peter, Lucerne
Treichler Fritz, Wädenswil
Vautravers Jean-Luc, Boudry
Vidale Marco, Frauenfeld
Vitalini Carlo, Lugano
Vollenweider Oskar, Bürglen (à partir de 8 mai)
Zollinger Alfred, Schaffhouse
Zwahlen Guy, Genève

Commission des finances du conseils des sections

Treichler Fritz, Wädenswil (Président)
Gerber Frédy, Tramelan
Iseli Ulrich, Madiswil
Ricou Luc, Carouge
Zollinger Alfred, Schaffhouse

Commission de la mobilité et de l'environnement

Erb Christoph, Berne (Président)
Burkart Thierry, Baden (Vice-président)
Balestra Giorgio, Bellinzone
Bernhard Michael, Pully
Holinger Peter, Liestal
Löhner Peter, Dällikon
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre
Gross Domenic, Chur
Rossi Luigi R., St-Gall
Schuler Konrad, Unteriberg
Schuler Volken Odile, Fiesch
Steiner Peter, Lucerne
Zollinger Alfred, Schaffhouse
Zwahlen Guy, Genève
Métrailler Gérard, Vernier
Repond-Kyosseva Katherina, Vernier
Fantino Olivier, Vernier
Secrétariat: Zulauf-Oesch Alexandra, Berne

Conseil d'administration Assista TCS SA

Président vacant
Ehrler Bruno, Lausanne (Vice-président)
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre
Michel Martin, Lachen
Rossi Luigi R., St-Gall
Schober Roger, Nyon
Secrétariat: Crousaz Patricia, siège central, Vernier

Conseil d'administration TCS Assurances SA

Michel Martin, Lachen (Président)
Ehrler Bruno, Lausanne (Vice-président)
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre
Schober Roger, Nyon
Secrétariat: Crousaz Patricia, siège central, Vernier

Conseil d'administration Heberga SA

Rossi Luigi R., St-Gall (Président)
Ehrler Bruno, Lausanne (Vice-président)
Burgener Serge, Plan-les-Ouates
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre
Schober Roger, Nyon
Schuler-Volken Odile, Fiesch
Secrétariat: Crousaz Patricia, siège central, Vernier

Conseil d'administration Test & Training TCS SA

Henseler Guido, Horw (Président)
 Ehrler Bruno, Lausanne (Vice-président)
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates
 Flückiger Beat, Affoltern im Emmental
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre
 Secrétariat : Crousaz Patricia, siège central, Vernier
 (jusqu'à fin octobre)
 Secrétariat : Zulauf-Oesch Alexandra, Berne (dès novembre)

Conseil d'administration Académie de la mobilité SA

Michel Martin, Lachen (Président)
 Ehrler Bruno, Lausanne
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre
 Zumbühl Rudolf, Villars-sur-Glâne
 Secrétariat : Zulauf-Oesch Alexandra, Berne

Conseil d'administration

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

Schüpbach Hans Peter, Thoune (Président)
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates
 Ottesen Jean-François, Pully
 Secrétariat : Crousaz Patricia, siège central, Vernier
 (jusqu'à fin octobre)
 Secrétariat : Zulauf-Oesch Alexandra, Berne (dès novembre)

Conseil d'administration

Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA

Lüthy Thomas, Ebmatingen (Président)
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates
 Ottesen Jean-François, Pully
 Secrétariat : Crousaz Patricia, siège central, Vernier
 (jusqu'à fin octobre)
 Secrétariat : Zulauf-Oesch Alexandra, Berne (dès novembre)

Conseil d'administration Buholz Immobilien SA

Mächler Markus, Lucerne (Président)
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates (Vice-président)
 Flückiger Beat, Affoltern im Emmental
 Meile Alois, Lucerne
 Ottesen Jean-François, Pully
 Secrétariat : Collu Danielà, Emmen (jusqu'à fin octobre)
 Secrétariat : Zulauf-Oesch Alexandra, Berne (dès novembre)

Conseil d'administration

Centre de conduite TCS Lignières SA

Gay-Crosier Claude, Bienne (Président)
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates
 Ottesen Jean-François, Pully
 Secrétariat : Crousaz Patricia, siège central, Vernier
 (jusqu'à fin octobre)
 Secrétariat : Zulauf-Oesch Alexandra, Berne (dès novembre)

Conseil de fondation de la Caisse de pensions du TCS

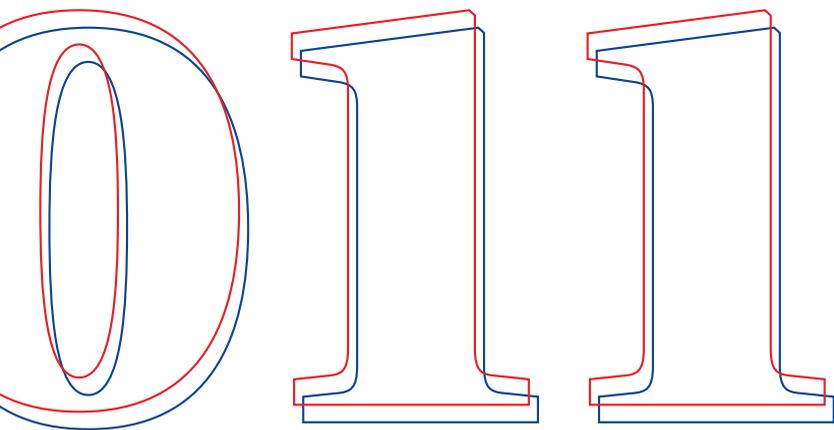
Représentants de l'employeur :
 Ottesen Jean-François, Pully (Président)
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre
 Schuler-Volken Odile, Fiesch
 Représentants des bénéficiaires :
 Wurlod Pierre, St-Cergue (Vice-président)
 Egger Daniel, Petit-Lancy
 Garin Barbara, Nyon
 Staebli Christian, Niederhasli
 Administratrice de la Caisse de pensions :
 Colombara Sylvie, siège central, Vernier

Comité d'audit du conseil d'administration

Erb Christoph, Berne (Président)
 Aebi Beat, Andelfingen
 Ottesen Jean-François, Pully
 Secrétariat : Crousaz Patricia, siège central, Vernier

Audit interne

Orso Charly, responsable, siège central, Vernier



Editeur/Rédaction
Communication TCS, Berne
Réalisation
büro z {grafik design}, Berne
Photos
Christian Knörr, Bäle
Fabian Unternährer, Berne
Impression
Ast & Fischer SA, Wabern

06_2011

