



Rapporto annuale 2012
Viaggiare, in piena sicurezza

Rapporto annuale 2012
Viaggiare, in piena sicurezza

- 4 Introduzione
**Prefazione del presidente centrale
e del direttore generale**
- 15 Attualità
**Campagna di sicurezza stradale:
«La strada della scuola»**
- 16 Intervista
**Conversazione con Helmut Gierer,
Campaign Manager**
- 20 Investimenti e innovazioni
Il TCS investe nel futuro
- 23 Il Gruppo TCS
Efficiente – concreto – moderno
- 35 Sezioni
Più vicine al socio
- 45 Corporate Governance e Organi
Regole e strutture
- 51 Rapporto finanziario 2012
Gruppo TCS



Introduzione
**Prefazione del Presidente
centrale e del Direttore
generale**

Cari soci, Cari collaboratori,

nella società attuale, la mobilità è un bisogno di cui è impossibile fare a meno. Contemporaneamente, però, quest'ultima si scontra sempre più con i propri limiti. La sfida sta quindi nello sviluppare e difendere principi di mobilità sostenibili dal punto di vista politico ed economico che tengano conto delle necessità di tutti gli utenti del traffico, siano essi automobilisti, ciclisti, pedoni o utenti della ferrovia. Le svariate sfaccettature della mobilità non si lasciano imprigionare in un concetto, ma è tuttavia chiaro che, per la società considerata nel suo insieme, in futuro certi cambiamenti saranno inevitabili. Tenendo conto di questa premessa, anche il Touring Club Svizzero, quale maggior associazione della mobilità in Svizzera, è in costante evoluzione.

L'inizio del 2012 è stato caratterizzato dall'introduzione della nuova struttura organizzativa. Coinvolgendo maggiormente le 24 Sezioni regionali – fortemente ancorate nel territorio – nella condotta strategica del Club, è stata posata la prima pietra per una migliore integrazione del Club Centrale e delle Sezioni. In questo modo dovrebbe essere possibile sfruttare al meglio l'organizzazione federalista del Club non solo per ragioni storiche, ma anche per preservare il legame con i soci, per continuare a fornire i propri servizi e impegnarsi a livello politico. Durante il primo anno, la nuova struttura ha dato buona prova di sé permettendo al TCS di affrontare le sfide con entusiasmo e fiducia in un'epoca molto esigente sia a livello economico che politico.

Le sfide da raccogliere sono numerose. A causa del mutamento generale delle abitudini riguardanti la mobilità, le attese dei soci e dei clienti non solo cambiano, ma aumentano costantemente. Con oltre

116 anni di esistenza alle spalle, nel corso della sua lunga storia il TCS ha sempre capito l'importanza di svilupparsi e adeguarsi alle nuove situazioni, ciò che intende fare anche in futuro. Con l'introduzione di moderni sistemi, nonché con l'adattamento dei nostri prodotti e servizi, teniamo conto dei cambiamenti in seno alla società. Il TCS continua a realizzare prestazioni eccezionali grazie al suo servizio capillare di soccorso in caso di panne; anche l'anno scorso, fino a 220 Pattugliatori hanno assicurato una presenza sulle strade 24 ore su 24. Alla Centrale di Schönbühl sono giunte 578'759 chiamate, il maggior numero da sette anni in qua. Grazie al rafforzamento dell'assistenza personale, allo sviluppo delle prestazioni assicurative e dei servizi finanziari, così come l'armonizzazione delle diverse prestazioni attualmente decentralizzate, il TCS prosegue sulla via che farà del Club «un imprenditore generale del settore della mobilità». Questa evoluzione costante è importante non solo per imporsi in un mercato altamente competitivo, ma anche in relazione a nuove tendenze come, per esempio, la mobilità collaborativa. Consideriamo questi cambiamenti un'opportunità da cogliere senza indugio.

Anche per quanto riguarda la difesa dei nostri interessi, a livello politico oppure in difesa dei consumatori, siamo più che mai indipendenti e decisi a perseguire i nostri obiettivi. Per quanto riguarda la politica dei trasporti, la Svizzera è confrontata con sfide importanti che il TCS intende affrontare in modo pragmatico, ma determinato.

L'infrastruttura dei trasporti ha raggiunto globalmente i limiti delle proprie capacità. Questa situazione urgente va affrontata a vari livelli, in particolare mediante l'istituzione di una reale complementarietà dei vari sistemi di trasporto. La Svizzera ha bisogno tanto di strade che di linee ferroviarie; i due mezzi di trasporto non possono essere messi in concorrenza l'uno con l'altro. Bisogna adottare una visione comune e con-

solidata e cercare soluzioni analoghe ai due sistemi di trasporto. La strada e la ferrovia devono affrontare insieme queste sfide, ma sulla base di flussi finanziari separati e alle medesime condizioni! Concretamente, è necessario istituire due fondi separati e con gli stessi diritti per regolare a lungo termine la costruzione, il completamento, la manutenzione e la gestione di strade e linee ferroviarie. Grazie a questi due fondi sarà possibile districare i flussi finanziari, portando finalmente chiarezza nel finanziamento dei trasporti.

Quale leader nelle prestazioni legate alla mobilità, il TCS propone ai propri soci offerte numerose e di qualità in settori come l'assistenza, i servizi e il tempo libero. Il TCS vuole consolidare ulteriormente questa posizione di prima comunità della mobilità in Svizzera. Per conseguire tale obiettivo, il TCS deve rinnovare la propria offerta di prestazioni, puntando maggiormente sull'aspetto emotivo. Un miglioramento nel modo di presentarsi, soprattutto nei confronti dei giovani, sarà uno dei fattori chiave per il successo futuro. Naturalmente non possono essere dimenticati i collaboratori. Quale datore di lavoro attrattivo e orientato al futuro che investe costantemente nella formazione e nel perfezionamento dei propri dipendenti, come anche nel miglioramento del contesto professionale, il TCS può sviluppare qualità ed estendere le proprie prestazioni solo con collaboratori motivati, impegnati e dotati di un forte spirito aziendale. Perciò ringraziamo calorosamente tutti i collaboratori.

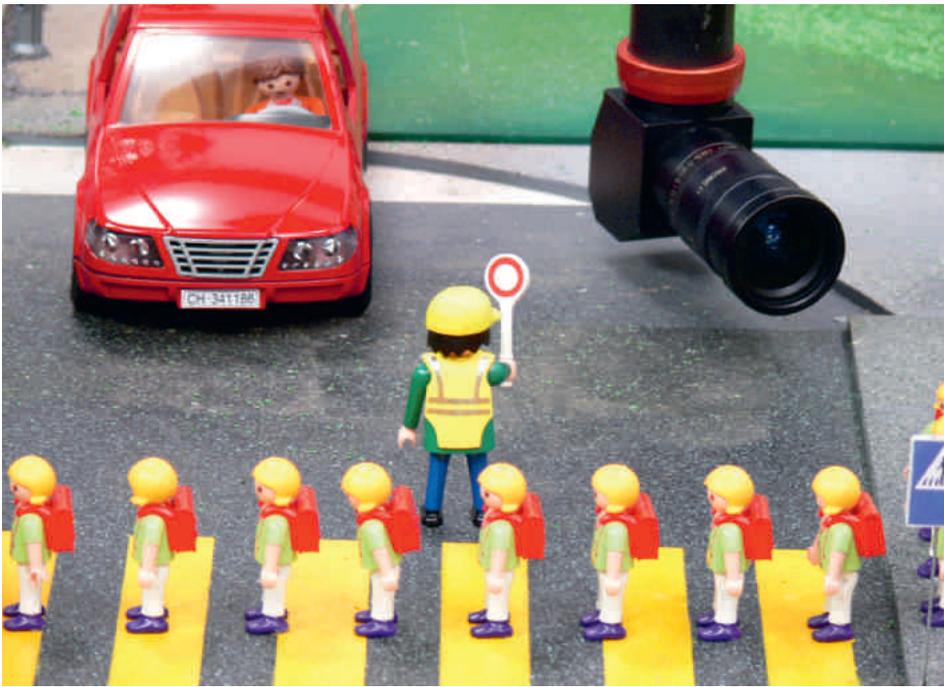
Viviamo in un'epoca avvincente, contrassegnata da grandi sfide che intendiamo affrontare insieme e con successo.

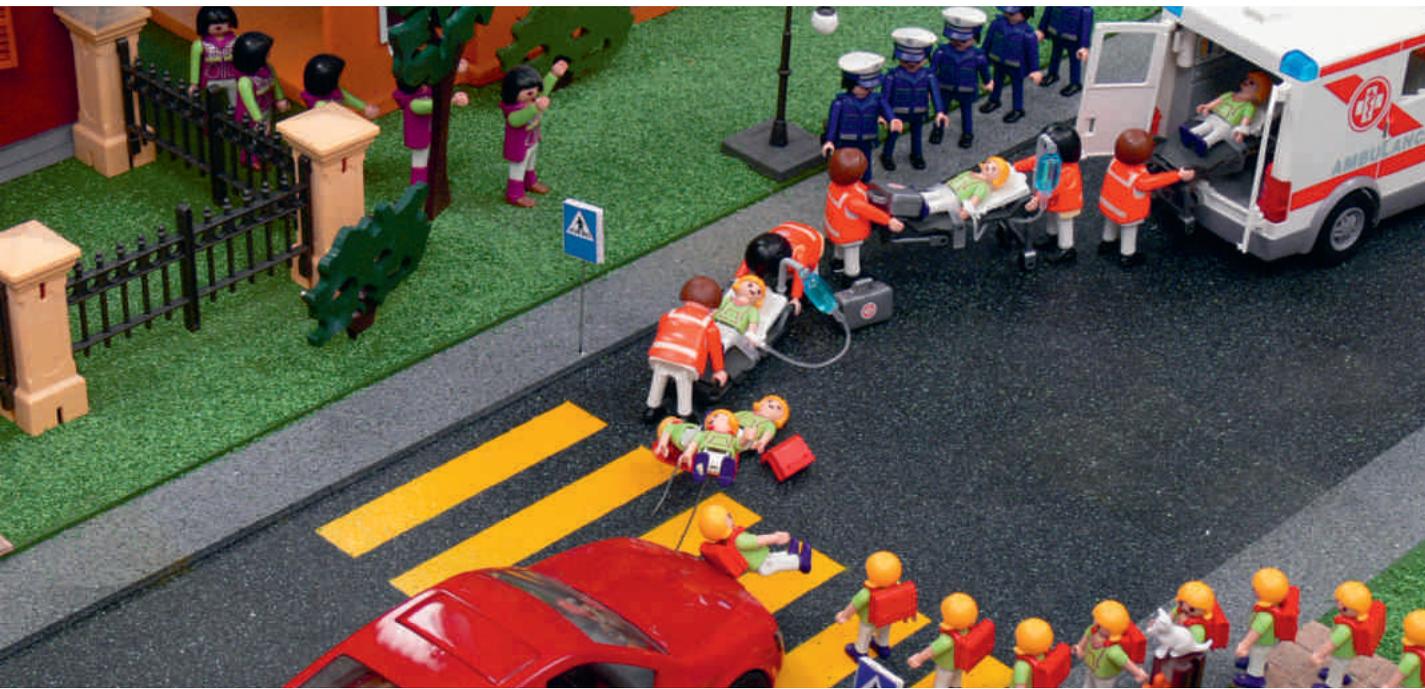
**Peter Goetschi, Presidente centrale
Stephan Grötzinger, Direttore generale**



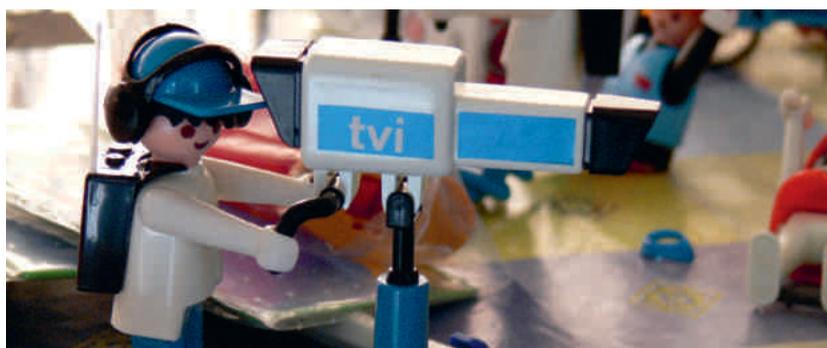
La campagna «La strada della scuola» 2012 era all'insegna del motto: «Stop prima della botta». L'elemento centrale della campagna era uno spot TV, che racconta la storia di una bambina sulla strada della scuola.







Il mondo Playmobil risveglia ricordi d'infanzia. La fedeltà del modello in miniatura e le singole sequenze dei pupazzetti sottolineano il semplice messaggio destinato agli automobilisti: in presenza di strisce pedonali occorre fermarsi sempre completamente.







In collaborazione con l'upi e la Polizia, il TCS s'impegna da parecchi anni per una migliore sicurezza sul tragitto casa-scuola.

Ogni anno in Svizzera, 300 bambini sono vittime di un incidente sul tragitto casa-scuola, in media un bambino al giorno! Per questa ragione, il TCS s'impegna e investe in campagne di sensibilizzazione, sostenendo i corsi di educazione stradale con materiale didattico.





Attualità

Campagna di sicurezza stradale: «La strada della scuola»

Il TCS è uno degli attori più significativi e influenti della Svizzera nel settore della sicurezza stradale e della prevenzione degli infortuni. Il maggior Club della mobilità del Paese si prodiga per la sicurezza di tutti gli utenti della strada, dai bambini fino agli anziani.

Nell'intento di garantire un'effettiva prevenzione degli infortuni, il TCS s'impegna in favore di automobili e infrastrutture stradali più sicure. Al centro di questi sforzi figura l'essere umano mobile, esposto a diversi pericoli nel corso della sua quotidianità e del suo tempo libero. Un comportamento consapevole e accorto aiuta a ridurre in maniera duratura tali minacce.

Gli esperti del TCS promuovono e diffondono questo principio. Proteggere l'individuo dai rischi del traffico è un pilastro del lavoro per la sicurezza stradale. L'attenzione si focalizza in particolare sulla formazione degli utenti del traffico. A tale scopo, in collaborazione col Fondo di sicurezza stradale e l'Ufficio svizzero per la prevenzione degli infortuni (upi), vengono regolarmente promosse campagne sulla sicurezza nel traffico a livello sia nazionale che regionale. Materiale informativo elaborato dal TCS assiste i docenti, gli istruttori del traffico e gli agenti di Polizia di ogni angolo del Paese nei loro sforzi volti a ridurre gli incidenti della strada.

Campagna «La strada della scuola» 2012

La campagna «La strada della scuola», lanciata nell'estate 2012, rappresenta l'esempio più recente di misure preventive efficaci e ampiamente sostenute. Grazie a una presentazione originale e a un ampio sostegno mediatico, è stato possibile sensibilizzare l'opinione pubblica sui pericoli specifici che corrono i bambini nel traffico. La campagna dal motto «Stop prima della botta» si concentrava, in particolare, sul comportamento da adottare in zone particolarmente insidiose come i passaggi pedonali. La campagna nazionale, condotta dal TCS assieme all'upi e alle varie Polizie cantonali, perseguiva due obiettivi: da un lato, in concomitanza con l'inizio delle lezioni, gli utenti della strada motorizzati dovevano essere sensibilizzati sull'ancora scarsa familiarità dei bambini con i pericoli connessi al traffico. Dall'altro lato, è stato trasmesso il messaggio centrale, ossia che in presenza

di bambini che vogliono attraversare la strada non bisogna soltanto frenare, ma fermarsi completamente. La campagna è stata realizzata dall'agenzia pubblicitaria zurighese Jung von Matt/Limmat.

Linguaggio visivo fortemente simbolico

I messaggi della campagna sono stati diffusi nell'intero paese. Per rafforzare ancora di più l'impatto di questa azione, ci si è serviti di due simboli trainanti conosciuti e amati: il Pattugliatore scolastico e i pupazzetti del Playmobil. Il linguaggio visivo sviluppato dal TCS con l'ausilio dei Playmobil prendeva le mosse dal classico Pattugliatore scolastico. L'uso di questi simboli tipici dell'infanzia si poneva quale obiettivo di mettere in guardia gli utenti motorizzati della strada sui pericoli e sulle percezioni dei più giovani.

Spot televisivo creativo

Un elemento centrale e particolarmente distintivo della campagna è stato l'impegnativo spot televisivo. Il breve filmato mette in scena un universo Playmobil nel quale una bambina è coinvolta in un incidente mentre si reca a scuola. Con l'aiuto di centinaia di pupazzetti Playmobil vengono mostrate nei dettagli numerose scene successive: l'incidente, il viaggio in ambulanza, l'ospedale. Alla fine, segue una sequenza con la ragazzina che, dopo la guarigione, riprende la via di scuola. Solo che al passaggio pedonale incontra un Pattugliatore scolastico che le permette di attraversare la strada in sicurezza col messaggio: «Affinché gli incidenti sul tragitto di scuola non si ripetano ogni anno 300 volte, stop prima della botta. Fermati. Rallentare non basta.»

Intervista

Conversazione con Helmut Gierer, Campaign Manager

Helmut Gierer

ha studiato scienze della comunicazione, come pure psicologia del marketing e della pubblicità. Lavora dal 2011 per il settore Sicurezza stradale del TCS quale Campaign Manager.



Perché è necessario organizzare ogni anno una campagna «La strada della scuola»?

Negli ultimi dieci anni, le lesioni personali gravi causate da incidenti della circolazione riguardanti bambini fino ai 14 anni si sono dimezzate. Nel 2011, tuttavia, ben 257 bambini fino a 14 anni sono rimasti gravemente feriti in incidenti stradali e dieci sono morti.

Analisi dei rischi confermano che, per ogni chilometro percorso a piedi, il pericolo che i bambini tra 5 e 9 anni si facciano male è quasi doppio rispetto ai giovani e agli adulti.

Per questo motivo è importante sensibilizzare i conducenti di veicoli a motore rendendoli attenti sugli utenti più vulnerabili del traffico.

Che cosa l'ha spinto a rivedere le basi della vecchia campagna?

I bambini imparano dagli istruttori del traffico ad attraversare la strada quando il veicolo è veramente fermo.

Il principio «fermarsi completamente» è ignorato da molti guidatori. Ciò è confermato anche dalle inchieste mirate sull'efficacia e le modifiche del comportamento condotte durante le scorse campagne.

Per questo motivo, in accordo con i partner della nostra campagna, ossia la Polizia e l'Ufficio per la prevenzione degli infortuni, abbiamo concepito una nuova campagna «La strada della scuola» che persegue ancora più chiaramente questo obiettivo di comportamento.

In altri paesi, per campagne simili si utilizzano immagini scioccanti. Come è giunto il TCS a scegliere il mondo dei Playmobil per elaborare la nuova campagna per la sicurezza stradale?

Tra gli psicologi del traffico vi è accordo sul fatto che campagne choc sviluppino un effetto tutt'al più a breve termine. Nel caso peggiore generano addirittura un atteggiamento di rifiuto. Nessuno vuole vedere in uno spot una situazione reale, dove si vedono per esempio bambini infortunati.

Con la nostra campagna desideriamo appellarci alla responsabilità, alla ragione e al senso comune, dando consigli su come comportarsi ed elementi su cui riflettere.

Il mondo dei Playmobil ci aiuta in due maniere. Da una parte, molti automobilisti hanno giocato da piccoli con i Playmobil e ciò suscita in loro ricordi piacevoli e, dall'altra, risulta subito evidente che la nostra campagna ha come soggetto i bambini.

Dalla valutazione riguardante l'impatto della nuova campagna richiesti dal Fondo di sicurezza stradale (FSS) risulta che quest'ultima viene chiaramente compresa come una campagna diretta agli automobilisti. Insomma, il riferimento al mondo dei Playmobil non rappresenta in primo luogo un appello ai bambini.

Qual è il messaggio centrale veicolato?

Il messaggio centrale della campagna è: fermarsi sempre completamente. Rallentare non basta.

Questo messaggio centrale è tanto più importante dal momento che i bambini molto spesso non sono in grado di valutare velocità e distanze. Oltre a ciò, le vetture provenienti dalla direzione opposta rappresentano un pericolo supplementare, perché spesso non vengono viste.

Un contatto visivo non basta, anche perché spesso non è nemmeno possibile. Condizioni meteo, vetri oscurati e il buio rendono difficoltosa la comunicazione tra il conducente e il bambino. Anche il rapporto tra l'altezza del veicolo e la corporatura del bambino assume un ruolo importante.

La sola possibilità per un bambino di attraversare senza pericolo è quando le automobili sono veramente ferme, e ciò su entrambe le direzioni di marcia.

Questo messaggio viene capito anche dagli automobilisti?

Grazie a questa campagna è possibile trasmettere chiaramente il comportamento corretto da assumere in determinate situazioni. Da un'indagine rappresentativa, risulta che quasi l'80% degli automobilisti intervistati ha recepito chiaramente il messaggio centrale «fermarsi sempre completamente». Si tratta di un ottimo risultato dopo solo un anno di campagna. Andremo avanti con la nostra azione per due anni ancora con la speranza di poter raggiungere tutti gli automobilisti.

Ci sono comuni e città che non si servono di Pattugliatori scolastici.**Com'è percepita la campagna in queste realtà?**

La scelta di un Pattugliatore per la nuova campagna «La strada della scuola» è voluta. È chiaro che nella realtà i conducenti devono fermarsi anche laddove non vi è un servizio di Pattugliatori. Il Pattugliatore-playmobil ha tuttavia una forte carica simbolica che viene capita immediatamente e senza pericolo di fare confusione. Tutti comprendono i compiti loro assegnati e si capisce subito che si sta parlando del tragitto casa-scuola.

Quando e dove i bambini sono maggiormente in pericolo nel traffico?

Uno sguardo alle statistiche degli infortuni è assai istruttivo per formulare un giudizio: il tasso di infortuni dei bambini è superiore alla media nell'attraversamento della carreggiata, tanto che questo tipo di incidente raggiunge l'81% nella fascia d'età 0-14 anni. In generale, gli incidenti gravi che coinvolgono pedoni si registrano soprattutto all'interno delle località, di cui il 65% al di fuori delle strisce pedonali. Per questo motivo, il principio «fermarsi sempre completamente» vale anche per quel bambino che vuole attraversare la strada anche in assenza di strisce pedonali.

È durante i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì e tra le 17 e le 18, che capita la maggior parte degli incidenti gravi nei quali sono coinvolti bambini sotto i 15 anni. Con l'aumento dell'età, il numero di infortuni gravi varia chiaramente col variare dell'ora. Nel caso di bambini sotto i 5 anni, la quota di incidenti rapportata all'orario rimane più o meno stabile. È ravvisabile un incremento leggero nel corso del pomeriggio, fino a raggiungere il picco tra le 16 e le 18. Durante la giornata, tra i 10-14enni si registrano 4 picchi di incidenti: verso le 7, alle 11, alle 13 e alle 17. Si tratta proprio di momenti in cui i bambini si trovano sul tragitto casa-scuola. Si constatano gli stessi incrementi, anche se il fenomeno è meno accentuato, per i bambini tra i 5 e i 9 anni.

La nostra campagna è un appello alla responsabilità, al raziocinio e al senso comune degli automobilisti.

Lo spot televisivo aiuta a rafforzare a livello emotivo l'invito concreto rivolto agli automobilisti ad adottare un determinato comportamento.

La massiccia diffusione della campagna può anche causare un aumento della distrazione dei conducenti. I cartelloni, gli spot televisivi e gli striscioni raggiungono il loro obiettivo?

Abbiamo concepito la nostra campagna affinché il messaggio venisse riconosciuto e compreso nel lasso di tempo più breve, facendo uso soprattutto di cartelloni e striscioni. La scienza della comunicazione fornisce precise indicazioni su quanto devono essere grandi le lettere, affinché siano leggibili a determinate velocità. In questo modo è possibile determinare anche in maniera ottimale il numero degli elementi visivi e delle parole.

Cartelloni e striscioni vengono piazzati soprattutto nei pressi delle scuole o alle entrate delle località per rendere attenti sulla maggiore presenza di scolari dopo le ferie. Perciò raccomandiamo anche di non esporre il materiale durante tutto l'anno, onde evitare un effetto di assuefazione.

Lo spot televisivo aiuta a rafforzare a livello emotivo l'invito concreto rivolto agli automobilisti ad adottare un determinato comportamento. La frase «affinché gli incidenti sul tragitto di scuola non si ripetano ogni anno 300 volte» riflette l'importanza del problema degli incidenti durante il tragitto scolastico e l'urgenza di adottare il giusto comportamento.

Non sarebbe opportuno investire il denaro utilizzato nella campagna per migliorare invece le demarcazioni, la segnaletica e l'illuminazione delle strisce pedonali nelle vicinanze degli istituti scolastici?

In Svizzera, purtroppo, ci sono ancora troppi passaggi pedonali che denotano lacune a livello di sicurezza, come ha confermato ancora l'ultimo test del TCS.

Il miglioramento delle infrastrutture è di competenza dei comuni, presso i quali il TCS può soltanto fare opera di sostegno o consulenza. A tale scopo la nostra Sezione sulla sicurezza stradale dispone di ingegneri ed esperti.

La campagna «La strada della scuola» viene finanziata dal Fondo di sicurezza stradale che ha il compito legale di adoperarsi per la sicurezza di tutti gli utenti della strada. I mezzi, provenienti dallo 0,75% dei premi netti dell'assicurazione responsabilità civile di ogni veicolo a motore, sono a destinazione vincolata e vengono utilizzati per la prevenzione degli infortuni e la riduzione delle conseguenze degli incidenti, in funzione di tematiche fissate ogni anno.

A quali misure pensate per il futuro?

I risultati del sondaggio dimostrano che siamo sulla strada giusta. Per questo motivo, la campagna lanciata l'anno scorso proseguirà ancora due anni. Al momento stiamo riflettendo allo sviluppo di un piano per il rafforzamento della nostra presenza sulle reti sociali e per l'estensione della campagna al rientro scolastico, non solo alla fine delle tradizionali ferie estive, ma anche al termine degli altri periodi di vacanza.

Oltre a ciò, sono personalmente felice del fatto che la nostra campagna sia stata premiata nel 2012 dall'Art Director Club – l'associazione che rappresenta le più importanti agenzie pubblicitarie elvetiche – con una medaglia di bronzo per la categoria «Art Direction» e con una citazione nella short list della categoria «Film».

Investimenti e innovazioni

Il TCS investe nel futuro

Lo sviluppo tecnologico progredisce a grandi passi in quasi tutti i settori della vita e dell'economia. Anche il TCS si prepara per poter offrire in futuro ai propri soci e ai propri clienti servizi innovativi e al passo coi tempi. Lo scorso anno il Club Centrale ha investito fortemente in progetti e servizi orientati al futuro.

Nuvole informatiche per un miglior servizio ai soci e ai clienti

Domenica mattina, 6 maggio 2012, i responsabili del progetto Dynamo (Fase 1) possono finalmente tirare un sospiro di sollievo: l'avvio del sistema CRM (Customer Relationship Management) è stato un successo. Da allora, oltre 200 collaboratori attivi nella Centrale lavorano su salesforce.com appoggiandosi alla piattaforma CRM. Quest'ultima fornisce una visione a 360 gradi che permette di rimanere sempre aggiornati quando si è in contatto con soci del Club o clienti.

L'anno scorso sono state anche smantellate le vecchie infrastrutture telefoniche (progetto «nuova telefonia»), mentre le attività delle sedi del TCS (Vernier, Schönbühl, Volketswil e Emmen), come anche della filiale Assista e Test&Training tcs, sono state spostate su Internet ricorrendo alla tecnologia VoIP (Voice over IP). Il TCS si appoggia alle soluzioni Managed-Contact-Center di Swisscom che tratta efficacemente ogni anno circa 1,7 milioni di richieste inoltrate da clienti e soci.

La telefonia è stata inclusa nell'ambiente CRM, ciò che rende possibile esaminare le domande con precisione ed efficienza uniche, grazie a una combinazione di tecnologie innovative. Le richieste d'informazioni in entrata di clienti e soci vengono dirottate verso i collaboratori liberi direttamente sul loro schermo.

«Grazie a questa nuova soluzione e allo snellimento delle procedure otteniamo un aumento dell'efficienza di 40 minuti per giorno e per collaboratore. Inoltre, i nostri impiegati si sentono trattati più correttamente e possono lavorare in tranquillità», ha spiegato con orgoglio Thomas Canonica, direttore del Customer Interaction Center. I soci e i clienti approfittano direttamente di

queste innovazioni basate sul sistema cloud – o nuvola informatica –, dal momento che le loro richieste vengono evase in maniera più precisa e veloce.

La realizzazione efficace di questi progetti innovativi – entrambi sono stati nominati nel 2012 per vari premi – è il risultato anche della strategia «Cloud» della Sezione IT del TCS. Per questo lavoro Ernest Gmunder, responsabile IT del Club, è finito nel novero dei primi dieci migliori CIO – Chief Information Officer – della Svizzera, ricevendo il «CIO Award 2012», un premio che egli interpreta come un riconoscimento per gli sforzi profusi da tutta la Sezione che dirige.

Innovazione ed efficienza sulle strade

Grazie ai nuovi apparecchi di navigazione, gli angeli gialli del TCS raggiungono senza deviazioni il luogo dell'intervento (progetto «Navicom»), dove dispongono inoltre di un collegamento Internet per la rapida soluzione dei problemi. Nell'aprile 2012 è stato introdotto il rapporto elettronico dei guasti (progetto «ePr») valido anche per i garage partner; ciò ha reso possibile il miglioramento dell'efficienza a livello amministrativo, dei servizi prestati dalle pattuglie ai soci e ai clienti. I soci, i collaboratori e il TCS nel suo insieme hanno beneficiato dell'introduzione, avvenuta con successo, del nuovo modello di piano orario annuale (progetto «NAM») per le pattuglie: in un sol colpo è stato possibile garantire maggiore flessibilità ai dipendenti e nell'uso dei veicoli, nonché una maggiore presenza del TCS sulle strade al servizio dei soci.

Il TCS partecipa attivamente alla diffusione della mobilità elettrica sulle strade elvetiche. Grazie all'Accademia della mobilità, ha incoraggiato l'istituzione della nuova associazione Swiss eMobility, assumendone la presidenza con Thierry Burkart, vicepresidente del TCS. La nuova associazione intende diventare la nuova organizzazione mantello a livello strategico-politico degli imprenditori svizzeri attivi nel settore dei trasporti e dell'energia e impegnarsi per una maggiore affermazione della mobilità elettrica sul mercato. Quale primo progetto, assieme a imprese partner, Swiss eMobility intende sviluppare eVite, una rete capillare in Svizzera di stazioni di ricarica per auto elettriche.

La campagna condotta dal TCS in collaborazione con l'Upi e la Polizia, volta a migliorare la sicurezza degli scolari sul tragitto casa-scuola, è stata un successo. Per rafforzare l'impatto del messaggio, la campagna ha fatto capo al tradizionale Pattugliatore scolastico immerso nell'universo Playmobil. La campagna ha ottenuto un notevole successo: tre mesi dopo il lancio dell'operazione, nove conducenti su dieci si ricordavano il motto della campagna «Stop prima della botta, rallentare non basta».

Il TCS presente su tutti i canali

In futuro, i soci e i clienti dovrebbero poter scegliere il canale che desiderano per interagire col TCS. Il Club è pronto a istituire nuove piattaforme in caso di bisogno e a migliorare la presentazione di quelle già esistenti. Nel 2012, per esempio, il portale web del TCS ha subito un restyling; da allora si presenta in una veste nuova più facile da usare per i naviganti ed è dotato di funzioni supplementari. La presenza del TCS sulle reti sociali è stata ulteriormente rafforzata. È ora possibile abbonarsi alle informazioni del TCS sul traffico diffuse anche via Twitter. L'applicazione del TCS, nominata l'anno scorso per gli Swiss App Award, è già stata scaricata un milione di volte. L'applicazione dispone ora di un supporto GPS: in caso di urgenza, facendo scorrere il dito sullo schermo, è possibile trasmettere automaticamente i dati personali e l'ubicazione, dando così avvio in modo efficiente alla macchina dei soccorsi. Il giornale del Touring, l'organo ufficiale del Club, è disponibile gratuitamente dal novembre 2012 anche per i soci su iPad.

Nuovi servizi a terra e nell'aria

Nel 2012, TCS Camping ha investito nuovamente nei suoi campeggi, in particolare a Gordevio, Vézenaz e Flaach, per offrire ai propri ospiti infrastrutture impeccabili. I siti di Berna e Sempach sono stati inoltre dotati di bungalows accessibili ai disabili. Novità in Svizzera l'anno scorso: in otto camping del TCS è stata ampliata l'offerta con dei Pods, strutture molto popolari all'estero. Per il 2013 è previsto di installare altri 30 di questi piccoli alloggi in legno a forma di tunnel.

Test&Training tcs ha inaugurato a fine maggio 2012 a Derendingen, sull'Altipiano, un nuovo e moderno centro di sicurezza stradale. Qui, il TCS offre ai suoi clienti la formazione «due fasi», corsi di guida per auto, moto, furgoni e addirittura veicoli pesanti come bus e bus snodabili, nonché corsi ad hoc per aziende. A Lignières, località nel canton Neuchâtel situata sulla collina che sovrasta il lago di Biènn, sono stati riammodernati gli edifici – adattandoli agli standard Minergie – presenti sull'area del centro di perfezionamento in mano al TCS

dal 2004. L'ex circuito da corsa offre adesso a tutti i partecipanti ai corsi di guida, e altre manifestazioni, comfort e condizioni ideali a livello ricreativo e di ristorazione.

Nel settore dell'assistenza alle persone, assieme ad Alpine Air Ambulance (AAA), il Club ha ampliato continuamente l'offerta di TCS Ambulance, sia per i servizi a terra che nell'aria. Accanto alla sede principale di AAA ubicata a Zurigo-Kloten, ora è a disposizione un'altra base situata all'aerodromo di Birrfeld (AG). Nel 2012, la clinica Hirslanden di Zurigo si è aggiunta alla lista dei nostri partner rinomati, assicurando la disponibilità di squadre mediche in occasione di trasporti sanitari. In caso di necessità, sostiene anche la cellula medica dell'ETI-Med-Teams in presenza di casi problematici. Dall'inizio del 2013, la flotta di elicotteri è stata completata con un jet ambulanza (Cessna Citation Bravo), destinato al trasporto di organi e al rimpatrio di pazienti.

La nuova offerta del TCS e di AAA – in particolare la complementarità tra trasporti aerei (AAA) e terrestri (TCS) che necessitano di competenze logistiche elevate – ha convinto anche l'associazione Swisstransplant, la fondazione nazionale e centro di competenza per la donazione di organi e i trapianti in Svizzera. Dal luglio 2012, tutti i trasporti di organi eseguiti su richiesta di Swisstransplant avvengono mediante aerei, elicotteri e ambulanze di AAA, oppure con veicoli della Patrouille TCS.

Grazie al forte impegno delle Sezioni di Ginevra e Vaud, dal dicembre 2012 il TCS offre ai giovani conducenti di questi due cantoni l'L-Box, un pacchetto completo assai attrattivo per imparare a guidare. Questa offerta, finora unica in Svizzera, include a scelta 10 o 15 lezioni di guida, una preparazione, come pure l'esame pratico e la formazione «due fasi». Le ore di guida vengono offerte in collaborazione con maestri conducenti indipendenti. Unica condizione per l'acquisto di questo pacchetto attrattivo e vantaggioso: l'adesione – ne vale la pena – quale socio motorizzato al TCS o al COOLDOWN Club. Al momento si sta studiando la possibilità di estendere l'offerta L-Box ad altre regioni della Svizzera.

Il Gruppo TCS Efficiente – concreto – moderno

Business

Protezione giuridica Assista

Aspetto centrale dell'esercizio 2012, concluso con successo, è stata l'introduzione avvenuta a fine 2011, delle nuove procedure organizzative. Al fine di innalzare l'efficienza delle procedure riguardanti i sinistri, sono stati creati due centri di competenza sovraregionali, uno a Ginevra e l'altro a Berna, nei quali vengono trattati sia i casi complessi che quelli esterni. Dopo che nella prima parte dell'anno sono confluiti nei due centri oltre 5 mila dossier provenienti dai servizi giuridici regionali, la nuova organizzazione si è dimostrata subito molto efficiente, potendo mettersi alla prova prima ancora che il consolidamento fosse concluso. A tale riguardo, tutti i processi e documenti rilevanti per l'analisi dei sinistri sono stati inseriti in una banca dati centralizzata a disposizione di ogni collaboratore.

In autunno è stato lanciato il nuovo marchio «TCS Assistenza giuridica» in applicazione del market splitting deciso nell'ambito della nuova strategia di marketing. Da allora, i prodotti di protezione giuridica vengono offerti ai soci unicamente sotto il marchio «TCS Assistenza Giuridica», mentre per i non soci e i partner strategici sotto il marchio «Assista Protezione giuridica». Questa separazione dà ad Assista una maggiore visibilità sul mercato al di fuori del TCS, soprattutto nei confronti di partner – esistenti e futuri – per la produzione e la vendita. Grazie alla possibilità di presentarsi sul mercato con prodotti non destinati ai soci, è stato possibile sfruttare nuove potenziali fonti di acquisizione rimaste finora inutilizzate.

La cooperazione col gruppo Mutuel assicurazioni GMA SA ha avuto effetto positivo e permette ad Assista – come sperato – di partecipare alla crescita al di fuori del mercato dei soci del TCS. I risultati sono rallegranti: essi hanno consentito ad Assista – insieme con i dati positivi del partner di lungo corso Bâloise – di assorbire completamente il nuovo calo nelle attività centrali. Offrendo supporto tecnico e organizzando numerosi corsi di formazione, il servizio interno di Assista di aiuto alla distri-

buzione ha contribuito in maniera importante al successo nelle vendite registrato da entrambi i partner.

Nel caso della protezione giuridica per immobili e privati è stato possibile concludere con successo il passaggio ai nuovi prodotti più in linea con le esigenze del mercato. Le cifre positive ottenute a livello di vendite e il tasso di rinnovamento dimostrano che i nuovi prodotti rispondono alle necessità dei nostri clienti. Parallelamente, si è dovuto constatare che la protezione giuridica auto risalente al 2005 deve essere adeguata alle attuali esigenze del mercato, ciò che avverrà nel corso del 2013.

Come già nel 2011, anche l'anno scorso si è tenuto un incontro d'informazione e dialogo a livello nazionale con tutti i collaboratori. I dipendenti hanno così avuto l'occasione di conoscere ancora meglio i colleghi attivi in altre sedi. Inoltre, la direzione ha rafforzato la comunicazione verso i collaboratori, spiegando loro gli obiettivi strategici e i vantaggi del Balanced Scorecard (BSC). Dal mese di settembre 2012 è stata rafforzata la comunicazione interna mediante l'invio ai collaboratori, una volta al mese, di una newsletter. Quest'ultima, concepita in modo logico, e i collegamenti con altri documenti, garantiscono che tutti i collaboratori di Assista ricevano un'informazione efficiente e adeguata.

Vendite e tasso di rinnovamento

Rispetto all'esercizio 2011, durante il quale è stato possibile migliorare in maniera sostanziale i risultati sia per l'assicurazione veicoli che nel settore della protezione giuridica privata, il ricavato per il 2012 è stato al di sotto delle aspettative, soprattutto nel settore della protezione giuridica auto. Migliore, invece, l'andamento per la protezione giuridica immobili settore che, grazie a vendite e tasso di rinnovamento positivo, ha permesso un aumento del 50% del portafoglio. Tale fenomeno si spiega principalmente con la nuova concezione del prodotto.

Come per il 2010, lo stock totale in portafoglio dei quattro prodotti principali (auto, privato, immobili e PMI) ha registrato una flessione minima (-0,5%). Oltre a un'evidente saturazione e a effetti demografici a livello di portafoglio clienti – cui si aggiungono la forte concorrenza tra le maggiori compagnie assicurative e l'arrivo di nuovi attori sul mercato – tale flessione va ricondotta anche a un modello assicurativo nella protezione giuridica auto non più al passo coi tempi. La necessaria

correzione di rotta è già stata avviata: l'elaborazione di un prodotto attrattivo e innovativo è prevista per l'estate del 2013.

Affari giuridici/Andamento sinistri

Dal 2010, il numero di nuove controversie aperte è in calo per la terza volta consecutiva. Grazie a un esame dei sinistri più efficiente e orientato alle necessità dei clienti, è stato possibile ridurre il numero di casi pendenti – 14'720 – a fine anno, portandolo al livello più basso da 15 anni in qua. Anche i costi esterni per sinistri sono risultati in calo e ciò per merito della nuova organizzazione e delle prestazioni eccellenti fornite, ancora una volta, l'anno scorso dai collaboratori di Assista. Grazie all'attuale strategia – i dossier vengono evasi in misura maggiore da giuristi interni – nel corso del secondo semestre 2012 è stato possibile creare sei posti a tempo pieno.

Servizi finanziari

TCS Assicurazione auto

Il mercato delle assicurazioni per veicoli a motore è sempre molto conteso. In questo settore dominato da una forte concorrenza, non è stato possibile raggiungere, per l'esercizio in rassegna, gli obiettivi prestabiliti, e ciò malgrado un tasso di disdette inferiore e quote di rinnovamento più elevate. I risultati per quanto riguarda le acquisizioni rimangono al di sotto di quelli registrati nel 2011, tanto che è pure diminuito il numero dei rischi rilevanti per i premi.

Nell'esercizio in rassegna, le misure adottate per fidelizzare i clienti hanno suscitato un'eco molto positiva in ampi settori della clientela.

Quanto agli sforzi per nuove acquisizioni, in futuro si terrà maggiormente in considerazione la possibilità di ampliare la vendita fisica e di far capo maggiormente a Internet. Al fine di raggiungere i futuri obiettivi, va migliorato il rapporto qualità/prezzo dei prodotti, come anche il grado di conoscenza tra i soci del TCS.

Carta di credito

L'esercizio in rassegna ha costituito una fase transitoria per questo settore. Da un canto, la collaborazione con Swisscard AECS SA si è conclusa il 31 dicembre 2012 e, dall'altro, sono state fatte le prime esperienze con il nuovo partner GE Money Bank SA.

Su un mercato delle carte di credito in costante crescita, per i soci del TCS è sempre più difficile districarsi tra le varie proposte. L'offerta di prestazioni è dunque stata riveduta e completata.

Ciò che conta per l'immediato futuro è un rapido sviluppo del numero delle carte di credito. Per sostenere la crescita sono state definite misure mirate e offerte speciali.

Assistenza veicoli

I soci, i non soci e i clienti commerciali in Svizzera e all'estero danno fiducia da decenni all'assistenza veicoli del TCS. Con una fetta di mercato di oltre il 60%, il TCS è chiaramente il leader del settore svizzero del soccorso e dell'assistenza stradale.

Il campo d'attività Assistenza veicoli sviluppa e commercializza programmi di mobilità individuali per le sue varie categorie di clienti. Costituisce così il primo punto di riferimento per l'outsourcing aziendale dei settori dell'automobile e del leasing. Nel frattempo, un'auto nuova su tre messe in circolazione in Svizzera beneficia di un programma Assistenza veicoli del TCS.

Il centro d'aiuto tecnico del TCS elimina gli interventi inutili e mantiene a un alto livello la qualità del soccorso. Si fa di tutto per permettere ai conducenti in panne di riprendere il viaggio, subito dopo l'intervento. Questo modo di procedere riduce i costi accessori e la perdita di tempo per i clienti.

LeasePlan (Svizzera) SA, società leader nel settore della gestione di flotte e dell'«Operational Full Service Leasing», è divenuta cliente di Assistenza veicoli del TCS. La cooperazione con i costruttori di automobili è stata rafforzata e sono stati lanciati nuovi prodotti d'assistenza per le flotte.

Nel complesso, il TCS continua a rafforzare la propria posizione di leader in Svizzera del soccorso e dell'assistenza stradale.

Club

TCS Viaggi

Il settore dei viaggi di gruppo è sotto pressione. Da un canto, vi sono sempre più concorrenti a contendersi il mercato e, dall'altro, un crescente numero di viaggiatori prenota a breve scadenza e a miglior prezzo, ricorrendo a Internet. Ciononostante, TCS Viaggi ha potuto organizzare alcuni interessanti itinerari e viaggi per i lettori che hanno attirato una folta partecipazione. I clienti hanno, in particolare, apprezzato i viaggi in battello sui fiumi e in treno, nonché le manifestazioni Tattoo.

L'esclusiva collaborazione con Kuoni Viaggi si è conclusa alla fine dell'anno. In futuro, il TCS lavorerà con vari operatori di viaggio efficienti, nonché sempre con Kuoni e le sue filiali, per proporre ai propri soci un ampio ventaglio di offerte di alto livello. Il fatturato delle prenotazioni sul sito turistico del TCS ha registrato un incremento del 10% rispetto all'anno precedente.

Heberga

Rispetto al risultato dell'esercizio precedente, l'Hotel Schloss Bad Ragaz ha registrato un fatturato in perdita di 64'000 franchi, pari a un calo dell'1,7%. Dal momento che il settore alberghiero grigionese ha subito una diminuzione dei pernottamenti dell'8%, l'albergo del TCS è comunque riuscito ad aumentare la quota di mercato. Può così vantare un esercizio ugualmente soddisfacente in un contesto economico difficile.

L'Hotel Bellavista di Vira-Gambarogno ha realizzato nell'esercizio in rassegna un fatturato lordo di 3 milioni di franchi con 20'354 pernottamenti. Il tasso d'occupazione medio annuo delle camere del 73,5% e il tasso di occupazione dei letti del 78% sono comunque soddisfacenti: tali risultati sono rimasti nella media degli ultimi anni. Nel 2012, entrambi gli alberghi sono stati oggetto di importanti lavori di rinnovamento.

TCS Camping

Dopo vari anni di crescita, nel 2012 i campeggi svizzeri hanno subito un brusco cambiamento di tendenza. L'alto corso del franco svizzero ha allontanato i turisti provenienti dall'UE e gli svizzeri sono partiti di più all'estero. Inoltre, il mese di luglio, periodo più importante dell'anno, è letteralmente caduto in acqua. A causa delle piogge persistenti, numerosi campeggiatori hanno desistito dal recarsi in Svizzera con la tenda, la roulotte o il camper. Per questi motivi, la cifra d'affari lorda di TCS Camping è diminuita, rispetto al 2011, dell'1,6%, scendendo a 19 milioni di franchi.

Nel 2012 sono stati portati a termine gli ampliamenti dei campeggi del TCS di Gordevio e Flaach. Quest'ultimo terreno è in condizioni eccellenti e con le sue costruzioni in legno si integra perfettamente nel paesaggio. Inoltre, l'offerta di alloggi da affittare nei campeggi di Sempach e Berna è stata potenziata grazie ai nuovi pods e bungalow accessibili ai disabili.

I 18 Club camping del TCS hanno approvato il 18 ottobre 2012 i nuovi statuti. È così stata spianata la strada alla costituzione della nuova associazione mantello TCS Camping Club Svizzera, che si prefigge di incoraggiare e di coordinare la collaborazione tra i Club di campeggio, l'associazione Centrale del TCS, le sue Sezioni e altre organizzazioni attive in questo settore. L'effettivo dei soci Camping ha potuto essere stabilizzato e mantenuto a 18'585 membri.

Consulenza mobilità

Anche nel 2012, la competenza professionale di TCS Consulenza mobilità è stata molto richiesta. I clienti interni ed esterni s'interessavano soprattutto ai vantaggi e ai costi delle nuove tecniche di propulsione che generano poco CO₂. La richiesta di informazioni credibili sui costi di gestione della mobilità elettrica – dalla bicicletta allo scooter e ad altri vari veicoli ibridi ed elettrici – è stata molto elevata, generando importanti attività di ricerca e di test.

L'indipendenza e la neutralità dei test di prodotti e delle pubblicazioni sono il bene più prezioso di Consulenza mobilità del TCS. Per rispondere a questa esigenza, gli esperti del TCS procedono a intense analisi di mercato, a inchieste e test di prodotti. Le conoscenze che ne risultano aiutano i soci nella scelta di prodotti testati, mentre i costruttori approfittano di una positiva informazione fornita ai consumatori grazie al marchio TCS. Molto ambito, il marchio Consulenza mobilità del TCS è stato richiesto oltre 160 volte, soprattutto in relazione a prodotti molto raccomandati, apparendo nelle campagne stampa, televisive e online.

Oltre ai test eseguiti per incarico del giornale Touring, Consulenza mobilità del TCS ha pure dato seguito a incarichi dell'industria come, per esempio, la misurazione del consumo della vettura elettrica svizzera «Mindset». Altri mandati, come quelli di costruttori di seggiolini auto per testare i loro prototipi, sono giunti da numerose e note imprese d'Europa, degli Stati Uniti e, addirittura, della Cina.

La collaborazione con l'amministrazione federale è stata rafforzata. Vanno in particolar modo citati i mandati di misurazione dell'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM) concernenti le emissioni di gas di scappamento dei riscaldamenti auto ausiliari. Un crashtest con un bus scolastico, realizzato in stretta collaborazione con il servizio stampa del TCS nell'ambito della campagna per il rientro scolastico, ha suscitato grande interesse. Ancora una volta, Consulenza mobilità del TCS ha fatto capire che l'uso corretto di seggiolini auto può salvare vite in caso d'incidente.

Consulenza mobilità del TCS incoraggia attivamente la collaborazione dei 19 centri tecnici delle Sezioni del TCS. Questo sostegno spazia dall'acquisto e sfruttamento di software e hardware, all'introduzione di nuovi prodotti e servizi, fino al prestito di personale e alla realizzazione di progetti business.

Formazione e perfezionamento

Il settore d'attività Formazione e perfezionamento dei conducenti di veicoli ha ulteriormente rafforzato la posizione del TCS di numero uno in Svizzera in questo campo. I moderni centri di sicurezza stradale e di guida consentono ai partecipanti di imparare a identificare i rischi del traffico stradale e a reagire correttamente in caso di pericolo. Dal momento che gli istruttori professionisti tengono conto delle conoscenze e dei desideri individuali dei partecipanti, questi corsi suscitano nei conducenti un autentico sentimento di riuscita. Offrendo questi corsi di formazione e perfezionamento, il TCS dà un contributo tangibile alla sicurezza sulle strade svizzere.

Dopo più di tre anni di pianificazione e di costruzione, la filiale del Test & Training tcs ha inaugurato il suo nuovo Centro di sicurezza stradale (VSZ) a Derendingen, nei pressi di Soletta. Questa infrastruttura tecnica ultramoderna colma finalmente un'importante lacuna sull'Altipiano svizzero. L'intero impianto è conforme allo standard Minergie.

Con il Centro di sicurezza stradale di Derendingen, Test & Training tcs ha posto in servizio la sesta infrastruttura di questo genere in Svizzera. Oltre ai tre grandi centri di sicurezza stradale di Stockental (Thun, BE), Betzholz (Hinwil, ZH) e Derendingen (SO), la filiale del TCS gestisce ancora tre centri per corsi di guida a Emmen (LU), Plantin/Meyrin (GE) e Lignières (NE).

Il centro di guida ammodernato di Lignières è stato posto in servizio alla fine dell'estate 2012, dopo importanti lavori di risanamento della pista, del terreno e dei dintorni. La trasformazione e il rinnovo sono stati realizzati da Motorex e dal TCS. Questo circuito neocastellano, che vanta una storia gloriosa, propone ora un edificio riammodernato e completamente equipaggiato con una sala polivalente, il bistro «Motorex Pit-Stop», sale di teoria e impianti sanitari moderni.

Il TCS dà grande importanza alla competenza professionale dei suoi animatori e istruttori. La «Trainer-school TCS» è responsabile della formazione degli istruttori CSS e moderatori CFC della formazione in «due fasi», nonché dei relativi corsi di perfezionamento.

Rispetto all'anno precedente, il numero dei corsi di perfezionamento obbligatori organizzati dalle Sezioni e dalle imprese partner o terze sui 31 siti TCS della formazione «due fasi» è aumentato in tutto dell'8%. Nel 2012, la filiale Test & Training tcs ha registrato 50'547 partecipanti ai corsi (+10% rispetto al 2011) e organizzato in tutto 5'288 (+10%) corsi obbligatori per la formazione in «due fasi» e corsi di perfezionamento facoltativi.

Comunicazione, politica, Sicurezza stradale

Sicurezza stradale

Nel 2012, il Dipartimento Sicurezza stradale si è impegnato in modo particolare nel campo della formazione dei conducenti, esaminando la questione della riduzione dell'età minima per il rilascio della licenza per allievo conducente. Si è interessato a una metodologia che registra grande successo in paesi vicini come la Svezia, la Francia, la Germania e l'Austria, ossia l'apprendimento anticipato della guida. Il TCS ritiene di poter dare un contributo al progetto dell'Ufficio federale delle strade con cui si intende rivedere il sistema per l'ottenimento della licenza di condurre.

Su questo progetto di apprendimento anticipato della guida a partire dall'età di 16 anni è già stato organizzato un simposio internazionale. Gli esperti hanno così dimostrato che nei paesi in cui è stata introdotta questa prassi, la quota d'incidenti stradali provocati dai giovani è sensibilmente calata. Essi hanno tutti riconosciuto che una maggior pratica nella fase d'apprendimento prima di affrontare l'esame di guida costituisce un vantaggio indiscutibile sul comportamento del futuro utente della strada.

In materia di educazione stradale, il Dipartimento ha proseguito il suo forte impegno. Ha nuovamente distribuito oltre 1,2 milioni di articoli di prevenzione, opuscoli di sensibilizzazione e mezzi didattici. Dalla scuola materna fino agli anziani, il TCS si è impegnato nell'adempimento dei propri obiettivi e nel miglioramento della sicurezza stradale.

In questo senso, sostiene il lavoro delle Polizie e delle scuole, sviluppando strumenti che saranno impiegati nell'educazione dei bambini. Le campagne di prevenzione ricordano i messaggi-chiave che ogni utente dovrebbe conoscere. Nell'ambito della campagna «slow down, take it easy», con i suoi 24 apparecchi Inforadar il TCS ha, per esempio, potuto sensibilizzare gli utenti e fornire ai 730 comuni che vi hanno preso parte utili raccomandazioni sugli oltre 2'000 luoghi analizzati.

Nel settore della strada, gli audit e i test comparativi sono un mezzo d'informazione obiettivo e pragmatico.

Nel 2012 sono nuovamente stati effettuati controlli su 100 passaggi pedonali in altre 10 città svizzere. In oltre la metà dei casi, i risultati evidenziano considerevoli lacune, soprattutto per quanto riguarda la visibilità, l'illuminazione e l'accessibilità.

Grazie al sostegno finanziario del Fondo di sicurezza stradale, il TCS ha potuto contribuire alla notevole riduzione delle vittime della strada. Quest'impegno è prezioso e ci sprona a proseguire su questa via.

Accademia della mobilità

Per l'Accademia della mobilità, il 2012 è stato un anno all'insegna della continuità e della crescita. Continuità con il tema della mobilità elettrica, iniziato con il terzo congresso a Lucerna, oramai divenuto l'incontro-faro per questo settore in Svizzera. Nel settembre 2012, con una manifestazione sul tema dell'elettrificazione di flotte, è stato esaminato attentamente anche questo segmento aziendale di veicoli elettrici, in collaborazione con l'ewz di Zurigo. L'opuscolo «Mythbuster Elektroauto» è stato stampato in una seconda edizione, rielaborata, e viene attivamente richiesto. Dalla metà del 2012, il progetto eVite ha animato il dibattito svizzero sulla mobilità elettrica. Si tratta della realizzazione di una rete svizzera di ricarica veloce, affinché tutti i veicoli elettrici ottenibili in Svizzera possano essere ricaricati, attualmente e in futuro, in modo veloce. Per accelerare la realizzazione di questo progetto e ottenere finalmente anche un sostegno politico in favore di questa efficiente forma di mobilità individuale, è stata fondata l'Associazione Swiss eMobility con oltre dodici soci imprenditori. L'Accademia della mobilità dirige l'Ufficio di questa nuova associazione e, a tale scopo, dal marzo 2013, dispone di un referente politico.

Nel maggio 2012 è stato anche organizzato il primo Salone svizzero della mobilità per anziani. Il successo della manifestazione di due giorni tenutasi a Bienne, ben frequentata, ha evidenziato l'ampio spettro di questo tema del futuro. In avvenire, l'Accademia della mobilità si dedicherà sempre a vari singoli aspetti. È già stata elaborata la pubblicazione «Nuovi principi di una nuova mobilità per anziani».

Dall'ottobre 2012, è stato introdotto un nuovissimo tema per il futuro: la «Mobilità collaborativa». Si occupa delle questioni inerenti l'uso collettivo di veicoli, parcheggi e, in generale, della mobilità. Oltre a ciò, nel maggio 2013 a Lucerna è stato organizzato il primo congresso mondiale su questo argomento, con un grande sostegno di sponsor rinomati e relatori internazionali. Anche per questa occasione, l'Accademia della mobilità rafforzerà la sua fama di centro di riflessione per la mobilità del futuro. La tendenza va indiscutibilmente nella direzione «utilizzare invece di possedere». Si studierà più attentamente che cosa ciò significhi per tutti e per la mobilità.

Sempre in tema di riflessione sul futuro, sette specialisti hanno presentato nella seconda edizione «Visioni del traffico» le loro riflessioni sulla mobilità di domani e dopodomani. Sono state lanciate nel dicembre 2012, contemporaneamente con l'entrata dell'Accademia della mobilità nei nuovi locali al primo piano della Laupenstrasse 5a, a Berna. Negli ultimi mesi, i collaboratori dell'Accademia della mobilità sono aumentati da cinque

a sette. In questo modo è possibile dar seguito alle continue richieste di presenza esterna, come alla fiera bernese della costruzione edile e dell'energia, allo spazio economico Berna o alla Commissione della politica dei trasporti della città di Berna, nonché per rispondere alle domande di studenti per i loro lavori di bachelor o master.

Politica

Il TCS si prefigge di garantire e promuovere l'accesso alla mobilità, la libera scelta e la sicurezza del mezzo di trasporto. È in questo spirito di salvaguardia dei diritti e degli interessi dei suoi soci in materia di mobilità, che il Club si è impegnato sui seguenti obiettivi:

Decreto sulla rete stradale e aumento del prezzo del contrassegno

Nell'ambito della modifica del decreto sulla rete delle strade nazionali, è proposto un aumento del prezzo del contrassegno per finanziare l'assunzione da parte della Confederazione di 376 km di strade cantonali. In realtà, dato che i cantoni e la Confederazione non vogliono accollarsi l'onere del finanziamento della manutenzione e gestione di queste strade, finora a carico dei cantoni, si è deciso di riversare questi costi sugli utenti.

Nel giugno del 2012, il Parlamento ha trattato quest'oggetto per la prima volta. Nonostante l'impegno del TCS profuso nel contrastare l'aumento del prezzo della «vignetta», le discussioni hanno essenzialmente riguardato l'ampiezza dell'aumento a 70 o a 100 franchi (senza tuttavia rimetterla in questione), nonché l'integrazione nella rete delle strade nazionali dei trasporti ferroviari del Lötschberg e della Vereina.

Programma di sviluppo strategico della strada

Dall'inizio del 2012, il TCS non ha smesso di rivendicare una pianificazione delle necessità a lungo termine e l'istituzione di un fondo per le strade nazionali. Dopo vari mesi di discussione, il Consiglio federale è stato incaricato di elaborare una strategia di sviluppo dell'infrastruttura stradale sul modello del programma di sviluppo dell'infrastruttura ferroviaria. Questa strategia deve presentare i progetti di sviluppo entro il 2030 (compresi quelli relativi alle strade principali) e le modalità del loro finanziamento. È previsto che il Consiglio federale ponga in consultazione il suo progetto entro la metà del 2013.

Iniziativa ATA «Per i trasporti pubblici» e finanziamento e ampliamento dell'infrastruttura ferroviaria (FAIF)

Dopo la pubblicazione del messaggio sull'iniziativa ATA «Per i trasporti pubblici», il TCS si è impegnato per l'ottenimento della separazione del controprogetto e dell'iniziativa, in favore di un voto popolare rapido sull'iniziativa. Ha pure chiesto di ottimizzare il controprogetto FAIF, sopprimendo la proroga del «Quarto NLFA»

(sussidio ferroviario per circa CHF 300 milioni attinti dalle imposte sui carburanti) e la riduzione delle deduzioni per spese di trasporto dalla lista delle future fonti di finanziamento della ferrovia.

Il progetto FAIF è stato discusso, durante tutto il 2012, in seno alla Commissione dei trasporti del Consiglio degli Stati (CTT-CS), che si è detta globalmente molto favorevole al dossier. Il Consiglio degli Stati ha trattato per la prima volta questo oggetto nel dicembre 2012 ed è entrato in materia sul progetto FAIF. Ha addirittura deciso di incrementare da 3,5 a 6,4 miliardi la prima fase del programma di sviluppo strategico dell'infrastruttura ferroviaria (PRODES, tappa 2025).

Risanamento della galleria stradale del San Gottardo e costruzione di un secondo tunnel

Nel giugno 2012, il Consiglio federale si è detto favorevole a un secondo tunnel stradale. Questa decisione governativa ha suscitato vivaci dibattiti durante l'intera estate. Certi cantoni hanno, in particolare, espresso il timore che la realizzazione di una seconda galleria al San Gottardo rimetta in questione progetti d'infrastruttura sull'Altipiano. Il TCS si è opposto a questa argomentazione basata sulla concorrenza dei mezzi finanziari tra le regioni. Il Club ha pure ricordato che la costruzione di una seconda canna costerebbe solo un miliardo di più, da finanziare su un lungo periodo, rispetto al semplice risanamento. In sostanza, il finanziamento di una seconda galleria è sostenibile, dato che permetterà di evitare, in occasione di futuri lavori di manutenzione, le costose misure provvisorie per il trasporto ferroviario di veicoli (svariate centinaia di milioni di franchi).

Il TCS si è inoltre impegnato contro un eventuale finanziamento per mezzo di un partenariato pubblico-privato (PPP), dato che lo stesso si rivelerebbe alla fine più costoso per gli utenti. Il Club si è pure opposto all'idea di un pedaggio, ritenuto non compatibile con il sistema attuale di finanziamento delle infrastrutture stradali e contrario alla Costituzione.

Touring & Editoria

La redazione del giornale Touring ha intensificato i resoconti sugli ambiti aziendali del TCS e posto in primo piano le prestazioni del Club. Particolare attenzione redazionale è stata data anche alle pubblicazioni sulla pagina web del TCS. In particolare sono stati utilizzati social media, come pure pubblicate le nostre inchieste. In merito ha ben funzionato la collaborazione tra Content management e la redazione. I temi principali vengono affrontati in modo coordinato e messi in rete tramite la pagina web del TCS.

Una tappa importante è stata la pubblicazione di Touring nella versione iPad. Le pubblicazioni di Touring sono scaricabili sul tablet in tutte le lingue. Questi contributi vengono inoltre arricchiti dalla redazione con elementi multimediali quali foto, video e link. L'iPad-Touring è accessibile per tutti gratuitamente.

Per quanto riguarda l'editoria non è stato possibile ripetere l'anno record 2011. Sia per le inserzioni TCS esterne che, soprattutto, per quelle interne, si è dovuto constatare un calo. Le entrate generate dalle azioni per i lettori hanno invece eguagliato l'elevato valore dell'anno prima ed è stato addirittura possibile incrementare i proventi delle cooperazioni. Parallelamente alle attività di vendita, l'editoria si è concentrata, tra l'altro, sullo sviluppo delle offerte elettroniche che non conferiscono attualmente alla vendita di inserzioni i necessari strumenti e, rispetto alla concorrenza editoriale, possono ancora svilupparsi.

La collaborazione con le Sezioni è stata buona. La cooperazione è stata ulteriormente rafforzata, in particolare con le Sezioni dei due Basilea, le cui informazioni, dal gennaio 2013, sono completamente integrate nel Touring.

Comunicazione

Attraverso una comunicazione attiva, il servizio stampa ha nuovamente fatto di tutto per rafforzare la reputazione del Club. Il TCS ha ottenuto una forte presenza mediatica, per esempio, durante l'ondata di freddo dell'inverno 2012: dal 3 al 13 febbraio, al numero telefonico 0800 140 140 sono pervenute oltre 67'000 chiamate. Molti giornalisti hanno riferito sugli automobilisti rimasti imprigionati nella neve e nel ghiaccio e sull'instancabile lavoro dei Pattugliatori, impegnati in interventi straordinari.

Anche la campagna, lanciata in estate in collaborazione con l'upi e la Polizia, «La strada della scuola» e l'esito del crashtest sugli scuolabus, comunicato in settembre, hanno attirato grande attenzione. Non è passato inosservato nemmeno il positivo bilancio di TCS Ambulance, pubblicato in settembre, come pure la collaborazione con la Clinica Hirslanden di Zurigo e Swisstransplant. In ambito politico ha suscitato titoli a caratteri cubitali la richiesta del TCS di sopprimere l'obbligo del servizio sui gas di scappamento.

Nel complesso, è stato possibile mantenere la presenza mediatica del TCS a un livello elevato tanto che, rispetto all'anno prima, è stata addirittura rafforzata. Nell'anno in rassegna, in tutta la Svizzera, e con diretto riferimento al TCS, sono stati pubblicati 3'320 articoli nella stampa scritta. Le trasmissioni televisive sono state 786, i contributi radiofonici 339 e gli articoli online 2'155. È così nuovamente stato registrato un aumento dei resoconti, in particolare nel settore dei media online.

La presentazione pubblica e la percezione del TCS si è nuovamente profilata, in particolare su temi provenienti dalle Sezioni come pure dai settori protezione dei consumatori, politica dei trasporti e sicurezza stradale. Dall'analisi della qualità dei resoconti risulta una presenza equilibrata nelle diverse regioni linguistiche, come pure uno spirito di fondo e una percezione positivi in riferimento alle attività del TCS.

Inoltre, la notorietà e la reputazione del TCS sono anche state oggetto di una vasta inchiesta dell'Istituto GfK, da cui risulta che il 96% della popolazione svizzera conosce il Club. Nel confronto generale sul grado di reputazione delle 100 imprese svizzere di punta, il TCS ottiene un'ottima 18ª posizione. Dal punto di vista del settore d'attività, il Club si piazza addirittura tra i primi. Queste inchieste saranno eseguite anche in futuro e consentono così precise analisi retrospettive sugli sviluppi in relazione alla percezione pubblica dell'azienda.

Una tappa importante della comunicazione interna è stata l'introduzione di «Connect», una piattaforma Intranet moderna, sempre aggiornata e interattiva. Su Connect i collaboratori trovano numerose informazioni e documenti sul TCS, per esempio notizie da tutti i settori aziendali, informazioni della direzione, sull'organizzazione del Club, sui regolamenti, sull'opuscolo dei collaboratori Zoom, oppure possono ottenere una panoramica aggiornata sui progetti in corso o futuri. Inoltre, i collaboratori hanno accesso all'interattivo Community «NextStep», dove possono scambiare opinioni e idee su diversi temi. Questi moderni mezzi d'informazione contribuiscono notevolmente al miglioramento della comunicazione e dell'interazione entro e con i collaboratori.

Marketing & Vendita

Marketing

Nell'ambito del progetto CRM, nel 2012 il Marketing ha introdotto lo strumento Aprimo. Questa soluzione permette di gestire l'insieme delle campagne marketing per mezzo di processi automatizzati e di organizzare le campagne con un solo strumento. I processi di gestione delle campagne, integrati in Aprimo, hanno consentito di definire i ruoli e le responsabilità di ogni partner, interno ed esterno. Inoltre, questa soluzione permette di rafforzare le nostre attività online e di dirigerci verso un marketing interattivo, diviso in segmenti «one-to-one».

Nel 2012 abbiamo anche favorito le campagne multi-canali, nell'intento di moltiplicare e intensificare il numero dei punti di contatto con i nostri membri e interessati. L'introduzione del nuovo marchio, un linguaggio semplice e coinvolgente, nonché l'ottimizzazione nell'uso parallelo dei diversi canali sono i principali fattori di successo sui quali dobbiamo basarci per rafforzare l'impatto delle nostre campagne di marketing.

E-Channels

All'inizio di maggio 2012, il TCS ha rinnovato completamente la sua presenza in Internet. I contenuti e i servizi online sul traffico, oppure le informazioni viaggio, le consulenze sulla mobilità e sulla sicurezza stradale, nonché test, corsi di guida e prodotti si presentano ora pure nella nuova veste, color giallo, del TCS. La nuova concezione della pagina web www.tcs.ch – una delle pagine Internet consultate più di frequente nel settore della mobilità – costituisce la prima tappa importante del Club verso il futuro digitale.

Il TCS ha rafforzato la propria attività anche nell'ambito dell'applicazione mobile e dei media sociali. L'applicazione TCS gratuita per iPhone e Android è stata completata con una soluzione E-Call mobile, che consente di abbinare i soccorsi in caso di panne o d'incidente direttamente alla geolocalizzazione. In caso di chiamata di soccorso attraverso la TCS-App, i dati personali e le informazioni sull'ubicazione vengono trasmessi automaticamente, ciò che permette alla fine un veloce soccorso sul posto, anche per i titolari del libretto ETI che si trovano all'estero.

È pure stato possibile realizzare la versione Touring elettronica per chi è in viaggio. Nei media sociali, il TCS ha potuto rafforzare ulteriormente la propria presenza con poco meno di 20'000 fan su Facebook e oltre 1,6 milioni di visualizzazioni su Youtube, nonché con nuove prestazioni via Twitter riguardanti informazioni sul traffico. Nell'ambito di una strategia digitale, il TCS vuole ora sviluppare ulteriormente la propria offerta di servizi online e mobili, completandoli con nuovi servizi.

CIC

Customer Interaction Center (CIC)

La concentrazione della comunicazione telefonica e scritta con i soci nel Customer Interaction Center (CIC) si è dimostrata anche nel 2012 un elemento fondamentale per garantire un competente, flessibile e tempestivo servizio di consulenza e prestazioni di vendita per i soci del TCS.

Complessivamente, nell'anno in rassegna sono state sbrigate per corrispondenza 1,7 milioni di richieste telefoniche. All'assistenza auto sono pervenute 680'000 chiamate. Nel Contact Center sono state gestite 985'000 tra conversazioni telefoniche e richieste scritte. L'introduzione della nuova telefonia ha permesso il preciso rilevamento di tutte le attività, ciò che, rispetto all'anno precedente, si è tradotto in cifre più elevate.

Nel 2012 è stato possibile consolidare l'accessibilità a un livello elevato, rispettando gli annunciati livelli di servizio. Con l'introduzione del CRM, e grazie anche alla stretta collaborazione con Marketing & Vendita, è stato possibile incrementare notevolmente, con 198'000 vendite, le potenzialità di smercio del CIC. Quest'ultimo è

pertanto diventato un elemento integrale del servizio di prestazioni a favore dei soci e, attraverso lo sfruttamento di sinergie con altri canali di vendita, fornisce un importante contributo in favore della «mobilità spensierata» dei soci del TCS. Una vera e propria sfida era costituita dall'ulteriore radicamento del numero 0800 140 140 del soccorso stradale del TCS.

Intervento

Il 2012 è stato un anno eccezionale per quanto riguarda le condizioni meteorologiche. Rimane impressa nella memoria l'«ondata di freddo siberiano» della prima metà di febbraio. Le temperature minime da primato in tutta la Svizzera hanno provocato un numero di chiamate telefoniche allo 0800 140 140 del TCS superiore alla media.

A titolo di paragone, nel febbraio 2011 le chiamate telefoniche sono state 35'000; nello stesso mese del 2012 oltre 85'000, ciò che corrisponde a un aumento di oltre il 140%.

Questa situazione straordinaria ha comportato un rapido adeguamento dei mezzi d'intervento e delle risorse. Una situazione del genere è la prova per i collaboratori del TCS di quanto importanti essi siano per i clienti e i soci. Molti colleghi e colleghe hanno interrotto spontaneamente le vacanze, altri hanno spostato il loro giorno libero di propria volontà e singoli Pattugliatori hanno prestato aiuto con il loro veicolo privato. Tutti con lo stesso obiettivo: far fronte il più velocemente possibile alle panne e alle richieste di soccorso in caso d'incidente.

Nel 2012 si sono registrati quasi 300'000 interventi dei Pattugliatori. Inoltre, sono stati eseguiti 75'000 interventi da parte o di garage partner.

La nuova griglia oraria introdotta il 1° aprile 2012 ha dimostrato quanto sia importante, dal punto di vista aziendale, poter reagire in modo flessibile al carico quotidiano di lavoro.

Ha preso piede anche il progetto «NaviCom», la trasmissione elettronica dell'incarico dalla Centrale d'intervento al Pattugliatore. Ogni veicolo di soccorso è stato equipaggiato con un'infrastruttura IT mobile, che consente al Pattugliatore di ricevere tutte le informazioni importanti, indipendentemente dal luogo e senza perdita di tempo, e di evadere l'incarico elettronicamente. Con l'introduzione di questa soluzione elettronica, la flessibilità e la produttività sono state incrementate.

Va rilevato brevemente un fatto: sebbene il numero degli interventi nel 2012, rispetto al 2011, sia aumentato del sette %, è stato possibile mantenere il tempo medio d'attesa ai previsti 35 minuti, con un effettivo del personale immutato.

Nulla è cambiato per quanto riguarda le tre cause di panne più frequenti: batterie scariche o difettose, pneumatici danneggiati e chiavi dell'auto perse o dimenticate all'interno del veicolo.

Dal 1° luglio 2012 esiste un contratto di collaborazione tra il Touring Club Svizzero, la ditta Alpine Air Ambulance e la Fondazione Swisstransplant. Obiettivo di questa cooperazione: l'esecuzione del trasporto di organi umani in modo unitario e affidabile. L'Alpine Air Ambulance si occupa del trasporto aereo; la Patrouille TCS di quello stradale, consegnando gli organi ai rispettivi ospedali.

Sono stati adottati anche altri provvedimenti, come la generalizzazione della trazione integrale nella flotta dei veicoli di soccorso. Tutto questo per prendere in considerazione ancora meglio e più velocemente in futuro le esigenze dei clienti, affinché tutto fili sempre liscio.

Servizio informatico (IT)

Nel 2012, obiettivo principale per il Servizio informatico (IT) è stato ancora una volta il proseguimento della strategia, fissata nel 2010. I più importanti passi strategici sono stati compiuti nel maggio 2012 con l'introduzione dell'ultramoderno CRM (Customer Relationship Management), come pure delle nuove procedure di lavoro nel Marketing & Vendita e nel Customer Interaction Center (CIC). L'innovazione fondamentale è avvenuta nel Contact Center con l'integrazione della nuova telefonia Internet (VoIP) i singoli compiti diventano mediaticamente indipendenti (E-Mail, Fax, corrispondenza cartacea digitalizzata, chiamate telefoniche, ecc.) e sono assegnati automaticamente agli agenti delle Centrali disponibili con le migliori competenze linguistiche e tecniche. Grazie al progetto CRM e a questa novità fuori dal comune, il TCS ha ottenuto vari riconoscimenti nazionali e internazionali.

Un'ulteriore tappa importante è stata l'introduzione del nuovo rapporto elettronico sulle panne in caso di soccorso stradale che consente un intervento preciso, più veloce e completo, che risponde alle esigenze di ARC e dei costruttori d'automobili.

Qui di seguito un estratto dei progetti dell'anno 2012: introduzione della nuova pagina web www.tcs.ch, della versione elettronica del Touring per iPad, localizzazione geografica delle panne con l'utilizzazione della TCS-App, miglioramento e automatizzazione del management di crisi per quanto riguarda ETI, sostituzione della vecchia con una moderna telefonia Internet (VoIP), introduzione del nuovo Intranet, come pure diversi altri progetti che assicurano la realizzazione a tappe del nuovo sistema d'informazione TCS, con contemporanea riduzione dei costi.

Risorse Umane

La Divisione RU ha vissuto un 2012 ricco d'attività e novità. Nel programma figuravano, tra l'altro, lo sviluppo dell'organizzazione e il rafforzamento delle competenze in tutti i settori, in particolare in materia di accompagnamento al cambiamento (Change Management). Il programma strategico e ambizioso di progetti RU, che si prefigge di fare del TCS un datore di lavoro attrattivo (Employer of Choice), è stato approvato ed è concretamente iniziato. Lo scorso anno, la Divisione RU si è collocata chiaramente come un partner strategico che partecipa attivamente e concretamente alla realizzazione della strategia di sviluppo del TCS.

Il Dipartimento di remunerazione e di controlling è stato rafforzato con l'arrivo di nuove collaboratrici con una solida esperienza salariale e linguistica (in particolare svizzero-tedesco e tedesco) che devono consentirci di sviluppare i nostri rapporti con i clienti interni. Il quadro di comando RU è stato rimodellato e il suo miglioramento proseguirà nel 2013. Il progetto di trasferimento del sistema salariale su SAP ha richiesto un grosso impegno da parte del Gruppo che prepara il «go live» per il luglio 2013.

Il Dipartimento RU-Management ha proseguito il processo di trasformazione in «Business Partner». Tutti i responsabili RU hanno seguito una formazione che permette loro di intervenire attualmente nei grossi progetti strategici del TCS in qualità di agente del cambiamento. Il Gruppo è coinvolto nelle analisi d'impatto legate ai progetti strategici, nonché nell'elaborazione delle matrici di competenza che ne derivano. A livello operativo, occorre ricordare le numerose assunzioni avvenute con successo nel 2012.

Dopo l'audit realizzato nel 2011, il Dipartimento Formazione, Sviluppo e Change Management è stato completamente rimodellato sia a livello organizzativo che delle competenze. L'assunzione di un nuovo responsabile di settore, con molta esperienza, nonché di vari responsabili per la formazione, ha permesso di posizionare il dipartimento in qualità di attore principale per l'accompagnamento al cambiamento legato ai progetti strategici del TCS. Oltre alla concezione e all'organizzazione di programmi di formazione di vasta portata concernenti, per esempio, l'assunzione delle necessarie competenze per l'utilizzazione del nuovo strumento CRM (Customer Relationship Management), è stata introdotta una struttura di coordinamento di tutte le attività «Change Management» (sviluppo dell'organizzazione, formazione, comunicazione).

Al fine di diventare un «Employer of Choice», in seno alle RU è stata istituita una piccola unità di Management di progetti. Il progetto «Home Office», che consente una flessibilizzazione dei posti di lavoro, è stato portato a termine e introdotto nel gennaio 2013.

La squadra è stata anche molto attiva nella realizzazione di un nuovo modello delle funzioni/matrici dei salari e nello svolgimento di un'inchiesta salariale. Questo progetto ha l'obiettivo di dare trasparenza per tutti i quadri e collaboratori in materia di gestione delle competenze e salari. La prossima revisione salariale (aprile 2013) si svolgerà sulla base dei risultati di questo progetto. Altro successo di questo team: l'introduzione dell'orario di lavoro annuale in seno alla Divisione «Patrouille», realizzato in stretta collaborazione con i servizi di pianificazione degli orari di lavoro, il servizio giuridico e il Sindacato SSP/VPOD (Convenzione collettiva per i Pattugliatori).

L'ultima novità dell'anno scorso è l'assunzione di un responsabile Salute e Sicurezza sul lavoro. Nell'ambito di questa funzione, nel 2012 è stata allestita un'analisi della situazione ed elaborata una strategia nell'intento di garantire a tutti i collaboratori un ambiente di lavoro sano e sicuro, che consenta a ciascuno di dare il meglio di sé. In quest'ottica, per il 2013 si prevede d'introdurre un concetto di sicurezza unitario per tutti i settori del TCS, nonché un programma di gestione della salute e delle assenze.

Servizio giuridico

Uno dei compiti principali del Servizio giuridico (SG) del TCS consiste nella verifica, nel negoziato e nell'allestimento di contratti complessi. Nel 2012, il SG ha tra l'altro potuto contribuire in modo fattivo al negoziato con Swisscom di contratti che consentono ora al TCS di gestire le richieste di soci e clienti per mezzo di una «nuvola informatica» (o cloud) collegato al Management Contact Center Service. Nuove soluzioni come questa richiedono un accompagnamento giuridico creativo e lungimirante.

Il TCS è più che mai attivo nel campo delle nuove forme di mobilità. Nel 2012 è stato così possibile elaborare contratti con m-way, Tooxme e cartribe, nonché statuti e regolamenti per l'associazione Swiss eMobility, appena fondata.

In relazione con l'ondata di freddo di febbraio, nella primavera 2012 è stato necessario rispondere a varie domande di carattere giuridico; esempio: «una ditta è autorizzata a sfruttare per motivi di marketing la foto di un'automobile ghiacciata, senza l'autorizzazione del proprietario?». In questo caso, la risposta è stata affermativa, dato che la vettura si trovava su un luogo pubblico, non era riconoscibile e, di conseguenza, non si potevano trarre conclusioni sul proprietario del veicolo.

La revisione delle norme del Codice delle obbligazioni concernenti la garanzia per i difetti di forma nell'ambito di un contratto di compravendita ha sollevato più domande di quante sia stata in grado di rispondere. In merito, il SG ha potuto fornire numerose informazioni, in particolare anche ai media.

Oltre a ciò, il SG ha organizzato l'annuale congresso dei consulenti giuridici del TCS. Nell'anno in rassegna, oltre ai commenti sulla giurisprudenza dell'anno, l'incontro ha permesso di tematizzare la prescrizione e le conseguenze giuridiche dei danni legati alle cure, alla manutenzione e alle visite. Infine, il SG ha redatto vari regolamenti interni (telelavoro e mezzi di comunicazione mobili) e ha ottemperato alla sua funzione di responsabile della conformità e della protezione dei dati per il Gruppo TCS.

Affari internazionali

Grazie all'appartenenza a varie federazioni internazionali e alla stretta collaborazione con partner europei e internazionali, il TCS può aiutare i propri soci al di là delle frontiere svizzere.

ARC Europe SA

Il TCS è azionista fondatore nella misura del 5% della società anonima ARC Europe, fondata a Bruxelles nel 1991. ARC è la maggiore rete d'assistenza stradale d'Europa. Fornisce aiuto stradale, personale e medico, nonché servizi telematici agli automobilisti di oltre 40 regioni e paesi europei, in rappresentanza di oltre 40 milioni di conducenti.

Il suo Consiglio d'amministrazione, l'«ARC Board», è l'organo esecutivo dell'organizzazione. Si compone di un rappresentante della direzione di ogni Club azionista, nonché del direttore generale di ARC Europe. Sulle strade d'Europa, i soci di questi Club possono così contare su un aiuto affidabile, sulla consulenza e l'assistenza, su officine e servizi di traino con oltre 26'000 veicoli, 29 centrali per chiamate d'emergenza e 37 elicotteri di soccorso.

Il TCS ha partecipato, assieme a Club di 43 paesi, ad «ARC Sports event» che si è svolto nel settembre 2012 a Istanbul. Si tratta di un torneo sportivo interclub, che riunisce i soci/dipendenti delle organizzazioni di ARC Europe attivi in operazioni internazionali. Obiettivo del torneo: favorire i contatti tra colleghi dei Club associati ed estendere la rete professionale tra preposti al soccorso e call center d'assistenza.

Federazione internazionale dell'automobile (FIA)

La FIA, fondata nel 1904, è un'associazione senza scopo di lucro che riunisce oltre 230 organizzazioni automobilistiche di 134 paesi in cinque continenti. Si prefigge di sostenere i Club membri, definendo e difendendo una visione comune per una mobilità sicura, sostenibile e accessibile a tutti. Mira ad agevolare uno scambio d'informazioni efficace e pratico, a rappresentare i Club membri attraverso il proprio statuto consultivo a livello internazionale, nonché ad assumere il coordinamento e la cooperazione regionale, sviluppando strategie regionali e politiche per dare corpo a molteplici iniziative. La FIA poggia su due «pilastri»: il Consiglio Mondiale dello Sport automobilistico e il Consiglio Mondiale della Mobilità automobilistica e del turismo. Quest'ultimo si dedica a tutto quanto riguarda il mondo quotidiano dell'automobile: sicurezza stradale, ambiente, protezione del consumatore, problemi di mobilità e turismo. Il presidente centrale del TCS, Peter Goetschi, rappresenta il nostro Club dalla sua elezione da parte dell'Assemblea generale della FIA, avvenuta nel dicembre 2011.

La regione I della FIA rappresenta una sua divisione interna e raggruppa le organizzazioni che fanno parte della FIA e che hanno la sede centrale in Europa, nel Medio Oriente e in Africa. La conferenza della FIA, di una settimana, si svolge in maggio o in giugno su invito di un Club. A partecipare sono, in generale, i quadri specializzati del TCS (marketing, sicurezza stradale, camping, assistenza stradale, ecc.). Nel giugno 2012, la conferenza si è svolta a Praga, su invito del Club ospitante UAMK. In settembre si è svolto il concorso d'educazione stradale dedicato ai bambini e organizzato dalla FIA. Uno specialista del TCS ha partecipato attivamente nel comitato organizzativo su invito del Club polacco.

L'Ufficio europeo della FIA a Bruxelles

L'Ufficio europeo della FIA a Bruxelles svolge prevalentemente attività di lobbismo presso le istituzioni europee. L'Ufficio funge da segreteria ai gruppi di esperti e organizza le riunioni dei coordinatori e di Euroboard. Peter Goetschi è il rappresentante in seno a Euroboard, che si riunisce due volte all'anno. L'Ufficio di Bruxelles cerca di mettere d'accordo i Club su politiche comuni nei settori del trasporto, della mobilità e del turismo in Europa. Rappresenta gli interessi degli automobilisti e degli altri utenti della strada in seno alle istituzioni europee nell'intento di difendere il loro diritto a una mobilità sicura e a un prezzo ragionevole. I soci del TCS approfittano di questi sforzi in tutti i settori in cui le decisioni e le direttive europee hanno un influsso sulla Svizzera e sulla sua mobilità.

Relazioni tra i Club

Nel marzo 2012 si è svolto il «Vierertreffen» (incontro a quattro) a Dresda. Ogni anno, l'ADAC (Germania), l'ANWB (Paesi Bassi), l'ÖAMTC (Austria) e il TCS si ritrovano per affrontare temi diversi quali lo sviluppo delle rispettive associazioni, le sinergie, il benchmark, la collaborazione reciproca, ecc.

Inoltre, numerosi incontri bilaterali tra Club rafforzano la cooperazione inter-Club e il TCS estende così la propria rete nell'interesse dei soci.

Sezioni Più vicine al socio

Distribuite sull'intero territorio della Svizzera, le 24 Sezioni del TCS coltivano con i soci relazioni locali e regionali. Esse s'impegnano in tutte le questioni politiche associate alla mobilità, difendendo gli interessi degli affiliati. Attive a livello regionale in numerosi settori, le Sezioni offrono svariati servizi. Consigliano e informano i soci su tutte le questioni concernenti il societariato, nonché sulle varie offerte di servizi da loro proposte, comprese quelle del Club Centrale. Inoltre, le Sezioni animano una vita di Club attrattiva per i soci.

Diverse Sezioni gestiscono un Centro tecnico che esegue test e perizie sui veicoli, moto e scooter. Più volte all'anno, le Sezioni distribuiscono un bollettino gratuito che informa i soci su manifestazioni, prese di posizione su questioni di mobilità a livello regionale, offerte e vantaggi riservati ai soci, nonché su altre attività. Anche nel 2012, le Sezioni hanno contribuito attivamente al successo del TCS.

Politica dei trasporti

La Sezione di Friburgo ha organizzato una conferenza stampa per promuovere l'installazione di speciali guard-rail per motociclisti, in modo da migliorare la loro sicurezza. Ciò ha indotto il cantone di Friburgo, a commissionare uno studio sulla pericolosità di tutti i guard-rail.

La Sezione di Neuchâtel ha ricitato il progetto di collegamento ferroviario veloce TransRUN a causa

dei costi esorbitanti e per la procedura di consultazione, ritenuta antidemocratica. Alla fine, il popolo ha respinto il progetto. La Sezione è pure intervenuta tramite un rappresentante del Gran Consiglio per sensibilizzare le autorità bernesi sulla strada nazionale La Neuveville-Berna, per la quale non è previsto alcun progetto di miglioramento in occasione dell'apertura dell'autostrada di circonvallazione di Bienne. La Sezione ha contribuito a lanciare il referendum contro l'introduzione di una zona 30 km/h nell'area della piazza Numa-Droz a Neuchâtel. La votazione popolare si è tenuta il 3 marzo 2013 e ha dato ampiamente ragione al TCS (rifiuto del progetto con il 61,35%).

Grazie all'intervento della Sezione Giura, il cantone di Berna ha rinunciato al dislocamento dell'Ufficio della circolazione di Tavannes. La Sezione si è anche opposta con successo all'introduzione di nuove zone 30 km/h in vari comuni.

In particolare, grazie al supporto della Sezione Waldstätte, i cittadini hanno adottato in votazione progetti importanti quali il «Seetalplatz» e il «Südzubringer Lucerna». Inoltre, la Sezione Waldstätte ha preso posizione su vari temi, come le zone 30 km/h e i controlli radar.

La Sezione vodese si è occupata di vari dossier di politica stradale quali gli ingorghi sulla A1 tra Losanna e Ginevra, la costruzione di una terza corsia autostradale, la realizza-

zione di un terzo binario tra Losanna e Morges, la circonvallazione di Morges, il piano d'agglomerato Losanna-Morges (PALM), i problemi di parcheggio nelle città, nonché i progetti di collegamento stradale a Nord di Losanna. La Sezione vodese ha commissionato uno studio sulla zona 30 km/h generale nel centro di Losanna e ha sostenuto l'iniziativa contro le colonne nella città di Yverdon.

La Sezione grigionese ha inoltrato ricorso al Tribunale federale contro la decisione del Tribunale amministrativo dei Grigioni di respingere la sua denuncia contro l'introduzione di una zona 30 km/h a Sumvitg. I giudici di Losanna hanno tuttavia accolto il ricorso solo in parte. Ciò non impedirà alla Sezione grigionese di continuare a battersi contro la generalizzazione delle zone 30 km/h.

La Sezione del Giura neocastellano si è battuta contro l'introduzione di parcheggi a pagamento a La Chaux-de-Fonds. All'inaugurazione della tratta della A16 Tavannes-Loveresse, vi è stata una forte presenza della Sezione giurassiana. La Sezione di Argovia ha sostenuto la fondazione della comunità di interessi Baldegg, presieduta da Thierry Burkart. La popolazione, i comuni, le organizzazioni di industriali, commerciali e di artigiani, nonché le associazioni di traffico e altre organizzazioni dispongono così di una piattaforma comune per battersi in favore di una migliore accessibilità della valle inferiore dell'Aar alla rete delle strade nazionali e di un decongestionamento dei

centri di Brugg e Baden. La Sezione di Argovia appoggia pure lo sviluppo del nodo stradale Neuhof vicino a Lenzburg. Sostiene il comitato che difende questo progetto e s'impegna attivamente nella campagna di votazione. Il progetto si prefigge di districare i flussi del traffico nei pressi dello svincolo autostradale di Lenzburg e di aumentare l'efficienza e la sicurezza di questi collegamenti stradali.

La Sezione di Ginevra ha difeso il principio della libera scelta del modo di trasporto nella nuova Costituzione cantonale. Ha proposto e ottenuto lo sviluppo di una corsia per i bus sul ponte del Mont Blanc, permettendo una fluidità del traffico privato su questo punto di passaggio strategico. La sua posizione contraria alla realizzazione di 50 vie pedonali è stata appoggiata dal 57% della popolazione ginevrina. La Sezione ha aiutato a stabilire i principali criteri di fattibilità e di successo di una coerente rete di P+R attorno all'agglomerato ginevrino.

Nel 2012, la Sezione Ticino si è impegnata in particolare nella campagna a favore della costruzione di una seconda galleria autostradale al San Gottardo, senza aumento delle capacità di traffico. Sul piano regionale, il Comitato si è invece espresso sulla costruzione del semisvincolo sulla A2 a Bellinzona, sul nuovo piano viario di Lugano e sulle proposte cantonali di una nuova pista ciclabile sulla strada del Monte Ceneri. La Sezione ha inoltre partecipato alla consultazione sui nuovi ecoincentivi che gravano l'imposta di circolazione 2013.

Nell'estate 2012, la Sezione di Uri ha partecipato alla consultazione riguardante la legge cantonale sulle strade. Per quanto riguarda il risanamento della galleria stradale del San Gottardo, la Sezione si è impegnata per un risanamento sensato e sostenibile.

La Sezione Waldstätte ha aiutato a organizzare la seconda conferenza del traffico alla quale hanno partecipato 80 personalità del mondo della politica e dell'economia. Con rinomati oratori, i presenti hanno affrontato la questione di una seconda galleria al San Gottardo. Al centro delle discussioni anche problemi della politica stradale dentro e attorno alla città di Lucerna.

La Sezione di Glarona ha sostenuto la costruzione di una tangenziale a Näfels (GL). La Sezione Appenzello Esterno ha chiesto l'integrazione nella rete delle strade nazionali del collegamento Appenzello-Herisau-Gossau-raccordo A1.

Tramite la comunità d'interessi «Rückbau Rheinstrasse vernünftig» (ridimensionamento ragionevole della Rheinstrasse), istituita a tale scopo, la Sezione dei due Basilea si è impegnata affinché, dopo l'entrata in servizio della tangenziale Pratteln-Liestal (H2), la strada cantonale – molto frequentata – sia allestita in modo da garantire una circolazione fluida. Sono in gioco anche gli interessi del Centro tecnico di Füllinsdorf, direttamente interessato da questo progetto, dato che la Rheinstrasse costituisce la via d'accesso a questo impianto del TCS.

La Sezione dei due Basilea ha preso posizione dettagliatamente sul progetto di sviluppo del traffico Leimental-Birseck-Allschwil. In merito, il governo cantonale ha richiesto tre test progettuali. In seguito l'elettorato di Basilea Città ha sostenuto il progetto «Stiig-um» per ridurre drasticamente il traffico nel cantone entro il 2020. Tutte le associazioni regionali hanno costituito gruppi di lavoro per proporre assieme misure concrete che consentano di ridurre il traffico senza eccessive restrizioni.

La Sezione di San Gallo-Appenzello Interno, insieme ai suoi gruppi regionali, si è impegnata per la ristrutturazione della piazza del mercato di San Gallo, dov'è prevista la costruzione di un ulteriore parcheggio sotterraneo. La Sezione si è anche pronunciata contro la soppressione di parcheggi nella parte settentrionale della città vecchia di San Gallo. Inoltre, ha chiesto l'eliminazione delle strettoie lungo la congestionata A1 a San Gallo, nonché l'allacciamento dei cantoni Appenzello Esterno e Interno alla rete autostradale.

Nel 2012, nel cantone di Turgovia era in discussione un progetto del secolo che prevede la realizzazione di due superstrade. La Sezione di Turgovia si è impegnata con successo nel comitato direttivo di votazione. Dopo il «Sì» dell'elettorato turgovese, le due strade potranno essere integrate nella rete stradale cantonale. Il corpo elettorale non ha invece voluto saperne dell'aumento del 10% delle tasse di circolazione, i cui introiti sarebbero stati attribuiti al finanziamento delle due strade.

La città di Bienne è l'unico grande agglomerato urbano in Svizzera senza circonvallazione per smaltire il traffico di transito. Da quando il settore orientale della A5 è in costruzione, la tangenziale ovest è sempre tema di discussioni. La Sezione Bienne-Seeland ha espresso più volte pubblicamente il proprio sostegno al progetto. Tra l'altro, è anche entrata a far parte del comitato «Pro tangenziale Est A5». Nel grande progetto «Regiotram» (nuova linea tramviaria in aggiunta all'esistente rete di trasporto pubblico attraverso un agglomerato già fortemente sollecitato dal traffico), la posizione critica e di rifiuto della Sezione Bienne-Seeland è stata espressa a varie autorità. Per un giudizio definitivo, manca ancora un calcolo preciso relativo all'analisi costi-benefici del progetto.

La Sezione di Sciaffusa ha preso posizione sul programma d'agglomerato della città renana e ha partecipato a diversi gruppi di lavoro del cantone di Sciaffusa quali: «Ingorgo Engi/attraversamento di Neuhausen», «Progetto rive del Reno», «Pianificazione parcheggio nella città vecchia», «Rendere la città vecchia più attrattiva» e «Piano per il traffico nei quartieri». Inoltre, essa si è pronunciata sul risanamento del ponte Feuerthal.

La Sezione di Zugo è entrata a far parte del gruppo di lavoro «tunnel urbano Zugo» e ha sostenuto attivamente lo sviluppo della circonvallazione di Baar.

La modifica della legge sulla tassa di circolazione del canton Zurigo è stata accettata dal popolo, nonostante l'opposizione della Sezione di Zurigo. Così, questa tassa d'uso è diventata una tassa d'incentivazione.

La Sezione vallesana si è espressa per il fairplay nelle rotatorie e ha dato la parola, nel suo bollettino, al sindaco di Sion per evocare i progetti di sviluppo urbano avviati.

Sicurezza stradale

La Sezione di Vaud, in collaborazione con l'Ufficio cantonale della circolazione cantonale, con la Polizia cantonale e con l'Ufficio delle strade, ha pubblicato un opuscolo sulla sicurezza stradale, ricordando agli utenti i rischi legati alla disattenzione. Sempre ai fini della prevenzione degli incidenti, la Sezione di Vaud ha messo a disposizione tre radar mobili che nel 2012 hanno controllato 564'465 veicoli in 390 luoghi.

La Sezione di Glarona ha partecipato all'azione radar «speedy» della Polizia cantonale.

La Sezione di Giura è favorevole a un aumento dei controlli radar nel suo cantone.

La rivista della Sezione di Zugo è servita alla Polizia cantonale da piattaforma per la diffusione di articoli concernenti la sicurezza stradale.

Nel mese di aprile, la Sezione di Neuchâtel ha organizzato, in collaborazione con meccanici specializzati e la Polizia neocastellana, il controllo delle biciclette degli alunni di Marin, Le Landeron e Thielle-Wavre. In occasione dell'inaugurazione del nuovo Ufficio cantonale della circolazione, la Sezione di Neuchâtel era presente a Malvillier con uno stand dedicato alla sicurezza stradale e all'elicottero ambulanza del TCS.

Come di consueto, la campagna riguardante la sicurezza dei bambini sul tragitto casa-scuola è stata sostenuta dalle Sezioni; quest'ultime hanno nuovamente distribuito agli allievi le fasce o i gilet riflettenti del TCS.

Lo scorso anno, in occasione del suo giubileo, la Sezione di Uri ha offerto ai più giovani utenti della strada del cantone un poncho impermeabile. Quest'ultimo non protegge solo dalla pioggia, ma contribuisce anche alla sicurezza stradale grazie al suo colore giallo riflettente. Nel mese di ottobre, il teatro delle marionette «tiramisù» è stato nuovamente presente nel canton Uri. 574 bambini della scuola materna hanno avuto l'opportunità di assistere a una delle cinque presentazioni. Grazie a questa recita, i bambini vengono sensibilizzati ai pericoli e ai rischi della circolazione stradale.

La Sezione di Vaud ha partecipato per la terza volta alla campagna per la sicurezza stradale «la strada non è il mio circuito». È stata sostenuta da Sébastien Buemi, pilota di F1, e da Bastien Chesaux, motociclista nel Campionato Europeo.

In occasione della Giornata della Luce, il 15 novembre 2012, numerose Sezioni hanno organizzato manifestazioni o campagne, sovente in collaborazione con le Polizie locali. Per l'occasione, la Sezione di Vaud, in collaborazione con un ottico, ha offerto un controllo della vista.

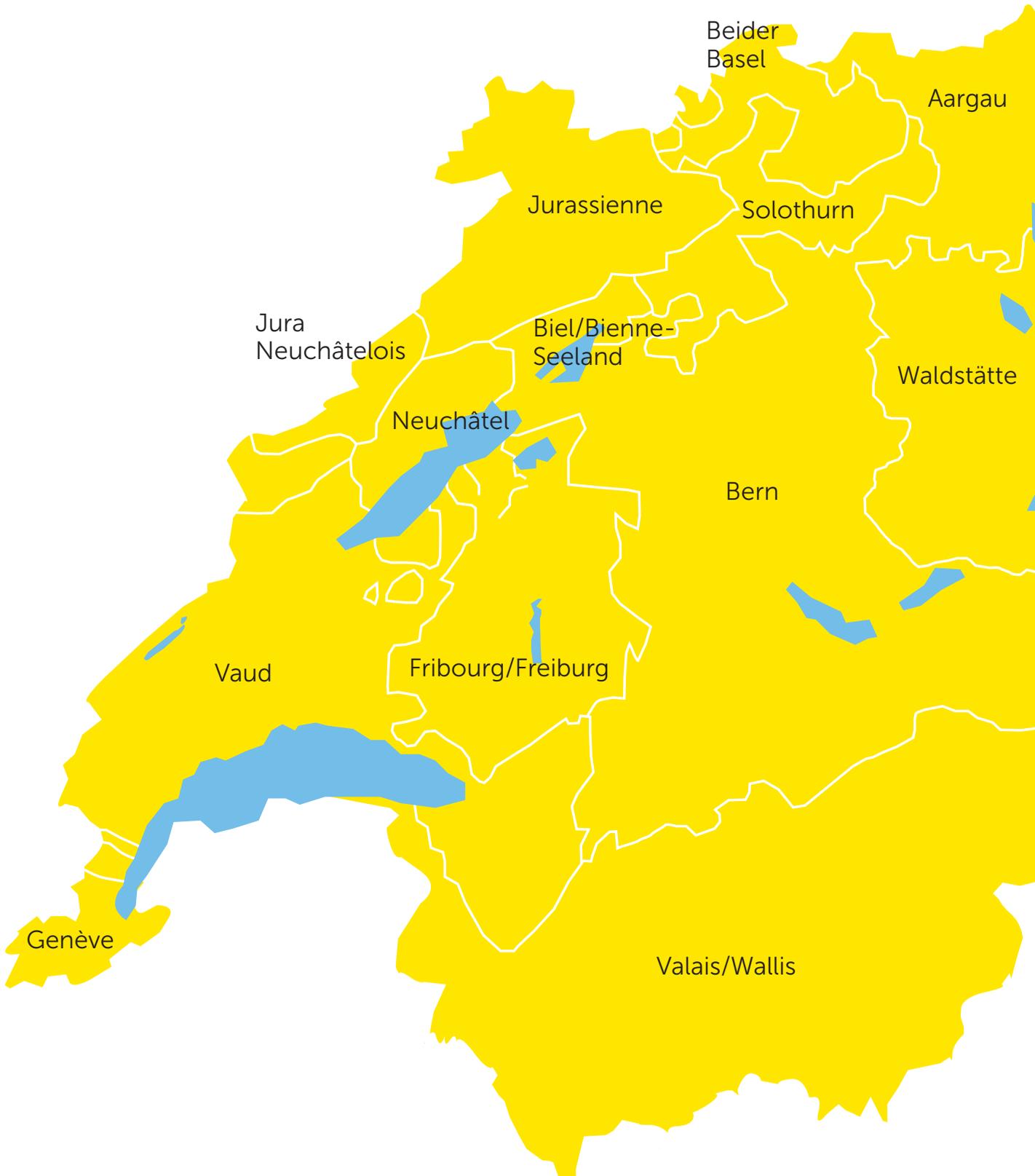
Buon successo hanno avuto i cicli di conferenze tenuti nelle scuole ticinesi per gli apprendisti di tutte le professioni sui pericoli della circolazione stradale. La Sezione Appenzello Esterno ha sostenuto finanziariamente e materialmente i controlli delle biciclette organizzati dalla Polizia cantonale.

La Sezione di Argovia ha organizzato una giornata di sicurezza per famiglie a Muri (AG), in collaborazione con la Polizia regionale e l'Associazione dei samaritani. I partecipanti hanno potuto vedere un simulatore di ribaltamento e partecipare a un corso per miniscooter.

La Giornata della sicurezza stradale nel Länderpark di Stans ha presentato in modo ludico vari aspetti della sicurezza stradale. Come da tradizione, la Sezione Waldstätte era presente alla giornata bici della SUVA e allo slowUp Seetal.

La Sezione Uri ha organizzato per la 13ª volta un percorso di abilità per ciclisti. L'evento si è svolto per la seconda volta a Schattdorf. 198 allieve e allievi, dalla seconda alla quinta classe, hanno colto l'occasione per mettersi alla prova in sella alle loro due ruote. Nell'anno in rassegna, gli istruttori della circolazione della Polizia cantonale di Uri non hanno partecipato, come di consueto, all'organizzazione del percorso di abilità per ciclisti, ma hanno proposto un loro percorso.

Diventata una tradizione, la «Giornata della sicurezza» della Sezione dei due Basilea, abbinata a una giornata delle Porte Aperte, è stata annullata all'ultimo momento, poiché il cantone non ha rilasciato le necessarie autorizzazioni per il lavoro domenicale.



Beider
Basel

Aargau

Jurassienne

Solothurn

Jura
Neuchâtelois

Biel/Bienne-
Seeland

Waldstätte

Neuchâtel

Bern

Vaud

Fribourg/Freiburg

Genève

Valais/Wallis



Schaffhausen

Thurgau

Zürich

Appenzell AR

St. Gallen
Appenzell IR

Zug

Schwyz

Glarus

Uri

Graubünden

Ticino

Passaggi pedonali

La Sezione dei due Basilea ha organizzato con i giornali regionali «Basler Zeitung» e «Basellandschaftliche Zeitung», nonché con le due stazioni radio locali «Radio Energy» e «Radio Basilisk», un programma giornalistico in tre parti (annuncio, criteri del test, risultato) sui test delle strisce pedonali.

Lo scorso anno, le campagne di educazione stradale e prevenzione degli incidenti della Sezione Ticino hanno interessato i passaggi pedonali, lo studio di nuovi sistemi d'assistenza ai pedoni per l'attraversamento e la sensibilizzazione degli automobilisti sui difetti della vista e dell'udito.

La Sezione di Uri ha ritenuto troppo elevato nel cantone il numero di passaggi pedonali, soprattutto ad Altdorf. Questi passaggi ostacolano la fluidità del traffico e, alla fine, riducono la sicurezza dei pedoni. I passaggi pedonali vengono ora valutati dalle autorità cantonali dal profilo della sicurezza. Il relativo rapporto finale dovrebbe essere pubblicato nella primavera o nell'estate del 2013. Alla luce delle sue conclusioni, il TCS Uri si impegnerà per un numero ragionevole di passaggi e per la rispettiva sicurezza. I punti chiave sono stati la sicurezza generale del traffico nella ricostruzione o risanamento delle strade, nonché la sicurezza dei passaggi pedonali. In estate sono stati esaminati per la prima volta passaggi pedonali nella Città di Lucerna nell'ambito del test nazionale del TCS su questo tema.

La Sezione di San Gallo-Appenzello Interno ha sostenuto l'esame di tutti i passaggi pedonali svolto dall'Ufficio tecnico del canton San Gallo, nonché la costruzione dell'impianto di educazione stradale a Schollberg, nei pressi di Sargans.

Tasse di circolazione

La Sezione del Giura si è battuta contro l'aumento delle tasse di circolazione.

La Sezione Waldstätte si è nuovamente trovata alle prese con la procedura di consultazione sulle tasse di circolazione nel canton Lucerna. Si trattava di definire una tassa ecologica basata su criteri di calcolo discutibili. Grazie all'impegno del TCS il messaggio verrà probabilmente rinviato al mittente.

Il 23 settembre 2012, i cittadini bernesi hanno accettato l'iniziativa popolare volta a ridurre di un terzo la tassa di circolazione, affossando così la proposta del governo bernese.

Servizi

Corsi ed eventi

Diverse Sezioni come quelle di Glarona e dei due Basilea, hanno organizzato corsi per biciclette elettriche.

La Sezione di Friburgo ha partecipato e sponsorizzato un corso per motociclisti sul circuito di Bresse, organizzato dalla Polizia di Friburgo.

La Sezione di Vaud è attualmente il principale organizzatore di corsi di formazione (e di perfezionamento) nel cantone e più di 25'000 persone hanno visitato il Centro TCS di Cossonay. Il corso di perfezionamento «Anziani al volante», proposto in collaborazione con l'Ufficio della circolazione stradale, la Polizia vodese e l'Unità di medicina del traffico dell'ospedale universitario, è destinato ai guidatori di oltre 70 anni ed è sempre molto apprezzato dagli anziani (400 partecipanti).

La Sezione di Ginevra ha offerto un corso simile, battezzato «Confiance» (Fiducia), per gli anziani e persone che, negli ultimi anni, hanno guidato solo sporadicamente. Il corso comprendeva anche un controllo della vista, come pure una perizia del veicolo presso il Centro Tecnico di Meyrin.

Nel mese di ottobre, la Sezione del Giura neocastellano ha organizzato controlli speciali a prezzi ridotti per i suoi soci. Questi controlli per le vacanze o per l'inverno si sono svolti nel Centro TCS di Fontaine e nel garage dell'Ufficio tecnico di Le Locle. In questa occasione, i membri hanno beneficiato anche di un esame gratuito dell'udito.

I corsi di guida su neve e ghiaccio organizzati dalla Sezione di Vaud sul circuito di Bullet, nei pressi di Sainte Croix, sono stati riconosciuti dal Consiglio della sicurezza stradale (CSS) e hanno riscontrato un grande successo.

Il campo per giovani conducenti, che ogni anno si svolge a Scruengo (GR), è sempre molto apprezzato. La partecipazione è molto ambita tra i giovani, anche grazie all'eccellente collaborazione con un team di istruttori, nonché alla partecipazione della Sezione Ticino.

Le Sezioni di Vaud e di Ginevra hanno lanciato insieme l'offerta «L-Box». Si tratta di un pacchetto di autoscuola a costo moderato che include 10 o 15 lezioni di guida, la preparazione all'esame, nonché le due giornate di formazione «due fasi». Questo prodotto è destinato in prima linea ai giovani tra i 18 e i 25 anni e riservato esclusivamente ai soci.

La Sezione di Ginevra ha lanciato il nuovo corso «Scooter after-work» sotto forma di una lezione di tre ore alla sera dopo il lavoro. Esso è destinato al crescente numero di scooteristi in ambiente urbano (48'000 nella città di Ginevra).

Nell'attività di formazione dei conducenti della Sezione Ticino occorre segnalare l'estensione dell'organizzazione del primo giorno dei corsi «due fasi» anche nel periodo invernale, grazie alle migliori adottate sulla pista di Ambri e l'introduzione dei corsi di abilitazione a condurre veicoli con più di nove posti, categoria D1.

La Sezione di Sciaffusa ha organizzato diversi corsi di perfezionamento per i soci, nonché per i collaboratori dell'istituto orticolo cittadino, della ditta +GF+ e per gli autisti della Croce Rossa. Inoltre, sono anche stati organizzati una formazione Eco-Drive per i dipendenti della Posta e un corso di guida con riorchiorio per i proprietari di cavalli.

Centri (tecnici)

Nel 2012, i centri tecnici hanno esaminato 115'000 vetture e risposto a 50'000 domande di soci. Il giorno delle Piste Aperte al Centro di formazione di Frick della Sezione argoviese ha permesso ai visitatori di osservare una formazione «due fasi», nonché dei corsi di formazione e perfezionamento volontari. Per l'occasione è stata anche presentata la flotta di Alpine Air Ambulance.

Il Centro Tecnico di Granges-Paccot della Sezione di Friburgo è stato dotato di un nuovo banco di prova per freni e ammortizzatori e di una piastra per il controllo della convergenza.

Dal momento che l'opposizione all'estensione del «Centro Cossonay» è venuta a cadere, i piani di costruzione potranno avanzare nel 2013.

A breve e medio termine e per motivi economici, per la Sezione dei Grigioni è pressoché impossibile realizzare un centro di assistenza. In alternativa, la Sezione ha deciso di collaborare con quella di Zurigo. Nel mese di giugno 2013, durante una settimana, il «check-up box» sarà messo a disposizione dei soci grigionesi per controlli su misura.

La Sezione dei due Basilea ha avuto grande successo con i corsi «Che cosa può fare la mia auto?», organizzati per spiegare nei particolari le caratteristiche specifiche dei modelli di un gran numero di case automobilistiche. Nel corso del 2012, la Sezione ha affittato una parte del proprio centro di Füllinsdorf a un commerciante regionale di moto, che vi ha installato un'officina e un reparto vendita; in questo modo il centro è tornato a essere redditizio.

Questa diversificazione completa in modo ideale l'offerta di mobilità di questo centro. Il tetto della costruzione, che da qualche tempo registra infiltrazioni, è stato isolato secondo lo standard Minergie. Inoltre, l'area è stata rinverdata, ciò che ha reso più gradevole il clima interno.

L'offerta «Che cosa può fare la mia auto?» è stata introdotta nei due Centri tecnici di Ittigen e di Thun-Allmendingen della Sezione di Berna. Le persone che hanno acquistato una nuova vettura possono farsi spiegare da un esperto, dettagliatamente e individualmente, il funzionamento della loro automobile. Per la prima volta a Ittigen si è svolto il corso «Acquisto di un'auto». La Sezione bernese ha pure pubblicato un nuovo opuscolo con una panoramica della sua offerta di corsi.

La Sezione di Turgovia ha organizzato una giornata delle Porte Aperte nel suo centro di sicurezza stradale. Posta all'insegna del motto «mobilità, sicurezza e salute», questa manifestazione offriva un gran numero di attrazioni quali uno stand con seggiolini auto, percorsi con bici elettriche, nonché un esame della vista a bordo di un veicolo equipaggiato a tale scopo. Per attirare l'attenzione dei bambini è stato organizzato un carosello.

Dopo l'apertura a Eschbach (SG), nell'autunno del 2011, del terzo centro di servizio della Sezione di San Gallo-Appenzello Interno e l'inizio dei controlli tecnici, nello stesso posto è stato lanciato un progetto pilota: in determinati giorni, Pattugliatori del TCS effettuato test e controlli di veicoli d'occasione.

Il Centro tecnico della Sezione Bienne-Seeland, che funziona al limite delle capacità, anche nel 2012 ha lavorato al servizio della sicurezza stradale. Numerosi comuni hanno fatto richiesta dei radar mobili per controllare la velocità dei veicoli. Le infrastrutture tecniche del Centro sono state rinnovate (per esempio, installazione di un apparecchio per la messa a punto della geometria delle ruote con fotocamere digitali e dello strumento di ultima genera-

zione per l'analisi dei gas di scappamento). Vari Club e organizzazioni di tutta la Svizzera utilizzano nei fine settimana questi apparecchi ultramoderni per verificare la potenza del motore o controllare i tachimetri.

Il Centro tecnico della Sezione di Waldstätte a Emmen ha offerto due nuovi test: il collaudo periodico ufficiale per i motocicli e i controlli degli equipaggiamenti a gas sui camper. Sono state organizzate varie azioni per i soci, in collaborazione con il Museo dei Trasporti, i Trasporti pubblici di Lucerna, la Luzerner Zeitung e l'associazione dei trasporti. In cooperazione con l'Ufficio del turismo del Lago di Sempach, a Sursee è stato aperto un nuovo punto di contatto della Sezione di Waldstätte.

La Sezione di Zugo offre ai suoi soci d'ora innanzi controlli tecnici per automobili presso l'Ufficio della circolazione del cantone di Zugo.

Nel suo centro, la Sezione di Zurigo ha introdotto orari più flessibili per le verifiche tecniche e ha adattato l'offerta nel negozio situato nel punto di contatto di Volketswil. La scuola guida Drive Z, gestita dalla Sezione zurighese e dagli istruttori di guida, dispone di nuovi locali per i corsi teorici. Il contratto di diritto edilizio per il nuovo Centro di mobilità a Schlieren è stato firmato e i lavori di pianificazione sono iniziati.

Il banco di prova per la verifica della potenza dei motori del Centro tecnico della Sezione Argovia, a Brugg, è stato ammodernato. È stata anche installata una colonna di ricarica rapida per veicoli elettrici.

La Sezione di Svitto è alle prese con intensi colloqui con l'Ufficio della circolazione dello stesso cantone, relativi ai collaudi e ai test TCS.

Campeggi

La Sezione del Giura ha investito nella ristrutturazione del campeggio della Grande Ecluse a Delémont. Inizialmente, ha ingrandito il ristorante e la terrazza.

Il Camping Club dei Grigioni, come pure i nove gruppi regionali, hanno partecipato intensamente all'organizzazione di varie manifestazioni, fornendo un contributo non indifferente alla fattiva presenza della Sezione Grigioni in tutte le valli.

La città di Sciaffusa ha rifiutato l'offerta del TCS per il campeggio Langwiesen e ha disdetto il contratto per il 31.12.2013.

Vantaggi per i soci

Come ogni anno, il servizio di autobus organizzato dalla Sezione di Vaud e da altre Sezioni romande ha trasportato in modo sicuro numerosi partecipanti al festival Caprices di Crans-Montana (da Ginevra, Monthey, Briga e Zurigo), come pure al Paléo Festival.

La Sezione del Giura collabora dal 2012 con la cassa malattia SWICA e offre ai suoi membri vari vantaggi. Alcune Sezioni hanno venduto gli alcolimetri richiesti inizialmente in Francia.

Conferenze

Dopo una lunga pausa, la Sezione di Bienne-Seeland si è nuovamente presentata con successo alla fiera cittadina del mese di ottobre. La città di Bienne è diventata da qualche anno, un centro per tutte le questioni relative alla mobilità. La Sezione ha avuto un ruolo importante nell'organizzazione del primo Salone nazionale della mobilità presso il Centro dei Congressi di Bienne, il 22 e 23 maggio 2012.

La Sezione di Glarona ha organizzato una manifestazione dal titolo «Chi sono i migliori conducenti?».

A Briga, nel mese di marzo, la Sezione vallesana ha organizzato, in collaborazione con l'Accademia della mobilità, un ciclo di conferenze sul tema il futuro della mobilità.

Karin Sutter-Keller, allora presidente del governo kangalese, ha portato i saluti dell'esecutivo cantonale all'Assemblea dei delegati della Sezione di San Gallo e Appenzello Interno, mentre il vicepresidente del governo della vicina regione austriaca del Vorarlberg, Karlheinz Rüdissler, ha tenuto una conferenza sui problemi del traffico transfrontaliero, suscitando ampio riscontro sulla stampa.

Vita del Club

Organi

Tre Sezioni hanno eletto un nuovo presidente e/o nuovi membri di comitato.

Eric Collomb è subentrato alla testa della Sezione di Friburgo al posto di Peter Goetschi, diventato presidente centrale. Dopo la sua elezione da parte dell'Assemblea generale della Sezione il 30 maggio 2012, Eric Collomb è stato eletto nel Consiglio d'amministrazione del Club Centrale, in occasione dell'Assemblea dei delegati del 22 giugno 2012 a Soletta.

La Sezione dei due Basilea è l'unica del TCS ad avere un Consiglio d'amministrazione. Istituito nel 2008 e composto di sette membri, questo organo non ha subito cambiamenti nel 2012. La Sezione basilese dispone anche di un comitato consultivo che riunisce principalmente ex membri del comitato e politici regionali che consigliano la Sezione su importanti questioni di politica dei trasporti nei cantoni di BS e BL.

L'Assemblea generale, che ha segnato il 50° anniversario della Sezione di Svitto, si è tenuta il 20 aprile 2012 al Seedamm-Plaza a Pfäffikon. La Sezione ha eletto un nuovo presidente nella persona di Markus Reichmuth. È stato reso omaggio al presidente uscente, Konrad Schuler, per i servizi resi al Club. Durante l'Assemblea dei delegati, tenutasi il 22 giugno 2012, Markus Reichmuth è stato eletto nel Consiglio d'amministrazione del Club Centrale.

Il presidente e il suo comitato si sono posti come obiettivo, di aumentare in modo significativo la quota dei soci sotto i 40 anni. La Sezione di Svitto cerca inoltre una collaborazione più stretta con le Sezioni dei cantoni limitrofi.

La Sezione di Soletta ha ospitato quest'anno l'Assemblea dei delegati del TCS. L'ospitalità della Sezione solettese e il soggiorno nella Città degli Ambasciatori sono stati molto apprezzati.

Il 20 aprile 2012, l'Assemblea dei soci della Sezione di Bienne-Seeland ha eletto alla sua presidenza il procuratore Peter Bohnenblust, che subentra a Claude-Gay-Crosier. Claude Gay-Crosier è stato successivamente nominato socio onorario dalla sua Sezione e, nel giugno 2012, dall'Assemblea dei delegati del TCS. Il vicepresidente della Sezione, Urs Wüthrich, è stato eletto nella stessa riunione membro del Consiglio di amministrazione del TCS. Dal mese di ottobre 2012, la Sezione di Bienne-Seeland dispone di una propria segretaria nel Centro tecnico.

Il comitato della Sezione di Waldstätte ha ridotto nella primavera del 2012 il numero di membri da dieci a sette. L'obiettivo è di rendere questo organo più efficiente. Peter Steiner è stato rieletto presidente della Sezione per un periodo di tre anni.

Eventi

In occasione della caccia alle uova di Buttes-La Robella, la Sezione di Neuchâtel ha distribuito ai 1'500 partecipanti borse della spesa con i colori del TCS.

La Sezione Vallese ha anche organizzato la sua tradizionale caccia alle uova a St-Maurice, Sion, Sierre e Briga. La «Brisolée» e l'escursione in famiglia della Sezione vallesana riscontrano ogni anno un innegabile successo.

La paella gigante durante la festa campestre di Ponts-de-Martel, al Centro Le Bugnon, organizzata dalla Sezione del Giura neocastellano, ha attirato ancora una volta numerosi soci e amici del Club.

Il 16 settembre, oltre 600 persone hanno partecipato alla grande festa dei «20 anni di corsi Junior a Ginevra». In presenza delle autorità cantonali e regionali, questo appuntamento organizzato a Plantin è stato dedicato alla sicurezza e alla prevenzione.

La giornata delle famiglie, organizzata dalla Sezione di Friburgo a Charmey-Aventures, ha attirato 300 persone.

La Sezione di Glarona ha organizzato per i suoi membri un'escursione con racchette da neve e fondue a lume di candela, nonché una visita all'OLMA, la Fiera di San Gallo.

La Sezione di Appenzello Esterno ha sostenuto i campionati svizzeri delle casse di sapone a Speicher (AR). Ha proposto ai soci diverse escursioni e visite guidate (Palazzo federale, Istituto Paul Scherrer, Ballenberg, mercatino di Natale a Colmar, ecc. Il nono Incontro internazionale delle auto d'epoca a Schwägälp, ha attirato oltre 200 vetture storiche. Circa 120 atleti hanno partecipato alla corsa podistica di Hundwil, la cui partenza è stata data a Herisau e Appenzello. Il 24° brevetto delle Prealpi ha riunito più di 250 ciclisti.

La Sezione di Vaud era presente allo slowUp della Vallée de Joux.

La Sezione del Giura è stata lo sponsor principale dello SnowUp intergiurassiano, che ha attirato 8'000 partecipanti. Questo evento ha avuto una grande copertura mediatica in tutta la Svizzera.

La Sezione vallesana resta uno sponsor fedele dello slowUp tra Sierre e Sion.

Anche la Sezione di Soletta era presente allo slowUp del suo cantone con uno stand installato a Biberist. Il trampolino-bungy è stato ancora una volta molto apprezzato.

Attrahendo più di 25'000 visitatori, la manifestazione «America Live Event», si è ancora una volta rivelata un grande successo. Gli appassionati di auto hanno ovviamente fatto una sosta presso lo stand del TCS.

La Sezione di Sciaffusa ha organizzato uno stand informativo presso lo slowUp di Sciaffusa-Hegau, come pure alla fiera primaverile di Herblingertal (insieme al Camping Club del TCS di Sciaffusa). Era anche presente alla rassegna di arti e mestieri di Dörflingen. Il ballo della Sezione di Sciaffusa all'«Humbergerhaus» e la crociera dei veterani hanno avuto un grande successo, come pure la festa per i bambini di San Nicolao che ha attirato al teatro comunale 1'100 partecipanti.

Le escursioni sul tema della mobilità, organizzate dalla Sezione Waldstätte (segnatamente all'aeroporto di Zurigo), hanno suscitato un grande interesse.

La Sezione di Argovia ha installato uno stand informativo alla Festa della pista dell'aerodromo di Birrfeld, che ha attirato oltre 60'000 visitatori. Ha anche partecipato con un proprio stand alla più grande esposizione argoviese delle arti e mestieri (AMA), nonché alla giornata dell'educazione stradale della Svizzera Nord-Occidentale a Lenzburg, alle giornate ciclistiche GP-Gippingen (patrocinando la sicurezza del percorso), al Festival Schupfart e all'Open-Air di Gränichen.

La manifestazione «Wheels Fest», organizzata nel Centro di guida TCS di Lignières, ha attirato 1'000 visitatori. La seconda festa della mobilità, organizzata nel maggio 2012 presso il Centro di Fontaines, ha consentito a molti partecipanti di provare nuovi veicoli, tra cui anche quelli elettrici.

Corporate Governance e Organi

Regole e strutture

Generalità

Il Touring Club Svizzero, con sede a Vernier, è stato fondato a Ginevra nel 1896. È iscritto nel Registro di commercio quale società senza scopo di lucro, ai sensi dell'articolo 60 e seguenti del Codice civile svizzero (CCS). Ha fissato in un regolamento chiaro i suoi principi concernenti l'organizzazione, la direzione, il comportamento e il controllo. Gli strumenti di Corporate Governance vengono costantemente sviluppati e migliorati. I nuovi statuti adottati nel 2011 dall'Assemblea straordinaria dei delegati sono entrati in vigore il 1° gennaio 2012. Nella conduzione strategica del Club Centrale è garantito un maggiore coinvolgimento delle Sezioni grazie alla rappresentanza nel Consiglio d'amministrazione delle 24 Sezioni. Il regolamento organizzativo del TCS è stato adattato alle nuove norme statutarie. Per questo fatto, il TCS dispone di una struttura di condotta fissata da statuti e regolamento.

In occasione dell'Assemblea ordinaria dei delegati del 22 giugno 2012 a Soletta, sono stati eletti tre nuovi consiglieri d'amministrazione. A causa dell'annuncio delle dimissioni dei presidenti di Sezione Claude Gay-Crosier (Bienne-Seeland) e Konrad Schuler (Svitto), l'Assemblea dei delegati ha eletto all'unanimità Urs Wüthrich per la Sezione Bienne-Seeland e Karkus Reichmuth per quella di Svitto. Il seggio vacante della Sezione Friburgo viene occupato dal neo eletto presidente, Eric Collomb. Per il 2013, quale organo statutario esterno di revisione del Gruppo TCS è stata rieleto all'unanimità la ditta Ernst & Young Svizzera SA. I delegati hanno approvato il rapporto annuale e i conti 2011. Inoltre, è stata accolta all'unanimità la richiesta di mantenere invariate le quote centrali per il 2013. Il direttore generale Bruno Ehrler ha informato sul miglioramento del risultato d'esercizio 2011 e del conseguente potenziale d'investimento in progetti futuri.

Struttura di direzione

Gli Organi

Gli Organi del TCS sono l'Assemblea dei delegati, il Consiglio d'amministrazione e l'organo di revisione. Essi rappresentano i soci del TCS e ne difendono gli interessi. L'Assemblea dei delegati e il Consiglio d'amministrazione sono diretti dal presidente centrale.

Assemblea dei delegati

L'Assemblea dei delegati è l'organo supremo del TCS. Essa si compone del presidente centrale, di 145 delegati delle Sezioni, dei membri del Consiglio d'amministrazione e del delegato del Camping Club del TCS. Per il calcolo del numero dei delegati cui una Sezione ha diritto, fa stato l'effettivo dei soci al 31 ottobre dell'anno precedente. L'elezione dei delegati di Sezione e dei loro supplenti avviene tramite l'Assemblea generale dei soci, rispettivamente l'Assemblea dei delegati della Sezione.

L'Assemblea dei delegati è competente per l'approvazione del rapporto e dei conti annuali e per il discarico del Consiglio d'amministrazione. Fissa gli importi massimi delle quote centrali annuali. Elege i soci onorari e ha anche le competenze per eleggere e destituire il presidente centrale, i membri del Consiglio d'amministrazione e l'organo di revisione. Decide il lancio di iniziative e di referendum e promuove le linee direttrici nel campo della politica della mobilità. Fissa la procedure delle elezioni e votazioni statutarie e modifica gli statuti.

Consiglio d'amministrazione

Il Consiglio d'amministrazione si compone del presidente centrale, di un rappresentante per ogni Sezione. Ogni Sezione ha diritto a un seggio nel Consiglio d'amministrazione e i membri sono eletti per un periodo di tre anni.

Il Consiglio d'amministrazione è diretto dal presidente centrale o, in caso d'impedimento, da uno dei vicepresidenti. Si compone di un Ufficio che annovera nove membri, come pure di comitati ordinari. Elege due vicepresidenti scelti tra i presidenti dei comitati ordinari. Il presidente centrale e i presidenti dei comitati ordinari sono automaticamente membri dell'Ufficio. Quest'ultimo è diretto dal presidente centrale.

Il Consiglio d'amministrazione assume l'alta direzione del Gruppo TCS (Club Centrale e società affiliate) e garantisce la concordanza tra strategia e risorse, come pure la sorveglianza e l'attuazione di quest'ultime. La sua missione consiste nell'applicare le linee direttive nei settori riguardanti i soci, le prestazioni, le finanze e le risorse, nonché la politica della mobilità.

È responsabile in materia di contabilità, di controllo finanziario e di pianificazione finanziaria, come pure dell'allestimento dei conti annuali e del rapporto di gestione all'attenzione dell'Assemblea dei delegati.

Inoltre, il Consiglio d'amministrazione ha il compito di assumere, licenziare e fissare la remunerazione delle persone preposte alla direzione, come pure di eleggere i membri dei comitati ordinari e straordinari.

Composizione del Consiglio d'amministrazione

- Peter Goetschi, presidente, avvocato, Friburgo
- Fritz Arni, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Fabienne Bernard, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Thierry Burkart, vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Eric Collomb, economista aziendale, Lully, Sezione Friburgo (dal luglio 2012)
- Bernard Chételat, gerente, Le Locle, Sezione Giura neocastellano
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna
- Véronique Fontana, avvocato, Losanna, Sezione Vaud
- Pierre-Arnauld Fueg, avvocato, Porrentruy, Sezione Giura
- Claude Gay-Crosier, ex direttore TCS, Orpund, Sezione Bienne-Seeland (fino giugno 2012)
- Domenic Gross, segretario del Gran Consiglio, Coira, Sezione Grigioni
- Urs Jakober, chimico, Hünenberg, Sezione Zugo
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- Markus Meier, direttore supplente, Ormalingen, Sezione dei due Basilea
- Urs Meyer, ex direttore della formazione, Herisau, Sezione Appenzello Esterno
- Konrad Schuler, docente, Unteriberg, Sezione Svitto (fino a giugno 2012)
- Markus Reichmuth, esperto bancario, Svitto, Sezione Svitto (dal luglio 2012)
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona
- Luigi R. Rossi, avvocato, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno IR
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, direttore dell'Ufficio di giornalismo, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, ingegnere civile, Weinfelden, Sezione Turgovia
- Carlo Vitalini, vicepresidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino

- Oskar Vollenweider, impresario costruttore, Bürglen, Sezione Uri
- Urs Wüthrich, avvocato, Bienne, Sezione Bienne-Seeland (dal luglio 2012)
- Alfred Zollinger, commerciante, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa
- Guy Zwahlen, avvocato, Vézenaz, Sezione Ginevra

Composizione dell'Ufficio

- Peter Goetschi, presidente, avvocato, Friburgo
- Fabienne Bernard, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Thierry Burkart, vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Véronique Fontana, avvocato, Losanna, Sezione Vaud
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte
- Carlo Vitalini, vicepresidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Guy Zwahlen, avvocato, Vézenaz, Sezione Ginevra
- Alfred Zollinger, commerciante, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa

Organo di revisione

Secondo gli statuti, la durata del mandato dell'organo di revisione, eletto dall'Assemblea dei delegati, è di un anno. La rielezione è possibile. L'organo di revisione deve avere sede in Svizzera, disporre delle qualifiche necessarie per lo svolgimento dei suoi compiti ed essere indipendente dagli altri organi.

L'organo di revisione verifica se la contabilità, i conti annuali la proposta sulla destinazione degli utili sono conformi alle leggi e agli statuti. L'organo di revisione esegue i propri compiti secondo i principi di base della presentazione dei conti vigenti per le società anonime. L'organo di revisione presenta un rapporto sui risultati delle proprie verifiche all'attenzione dell'Assemblea dei delegati. Nel 2012 l'onorario dell'organo di revisione Ernst & Young Svizzera SA è ammontato a CHF 364'000 (2011: CHF 373'000).

Comitati ordinari

Comitato strategico

- Peter Löhner, presidente, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- Véronique Fontana, vicepresidente, avvocato, Losanna, Sezione Vaud
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona
- Oskar Vollenweider, ingegnere civile, Bürglen, Sezione Uri
- Urs Wüthrich, avvocato, Bienne, Sezione Bienne-Seeland (dal luglio 2012)

Comitato di remunerazione

- Carlo Vitalini, presidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Fabienne Bernard, vicepresidente, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Bernard Chételat, gerente, Le Locle, Sezione Giura neocastellano
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Urs Meyer, ex direttore della formazione, Herisau, Sezione Appenzello Esterno
- Luigi R. Rossi, avvocato, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno

Comitato politico

- Thierry Burkart, presidente, vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Peter Steiner, vicepresidente, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte
- Eric Collomb, economista aziendale, Lully, Sezione Friburgo (dal luglio 2012)
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Domenic Gross, segretario del Gran Consiglio, Coira, Sezione Grigioni
- Urs Jakober, chimico, Hünenberg, Sezione Zugo
- Markus Meier, direttore supplente, Ormalingen, Sezione dei due Basilea
- Jean-Luc Vautravers, direttore dell'Ufficio del giornalismo, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, ingegnere civile, Weinfeld, Sezione Turgovia

Comitato di controllo

Questo comitato sostiene il Consiglio d'amministrazione, segnatamente nella sorveglianza e condotta degli affari finanziari. Verifica la tenuta della contabilità del TCS e del Gruppo, l'efficienza degli audit interni, la revisione esterna, nonché il funzionamento del sistema di controllo interno e della gestione dei rischi.

- Alfred Zollinger, presidente, commerciante, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa
- Guy Zwahlen, vicepresidente, avvocato, Vézenaz, Sezione Ginevra
- Fritz Arni, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Pierre-Arnauld Fueg, avvocato, Porrentruy, Sezione Giura
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Markus Reichmuth, esperto bancario, Svitto, Sezione Svitto (dal luglio 2012)
- Konrad Schuler, docente, Unteriberg, Sezione Svitto (fino a giugno 2012)

Audit interno

L'audit interno è subordinato al Comitato di controllo del Consiglio d'amministrazione. Le attività di audit sono condotte secondo le norme della professione del IIA (Institute of Internal Auditors). Il direttore generale può, con il consenso del Comitato audit, trasmettere incarichi specifici all'audit interno. Quest'ultimo è diretto da Charly Orso, sede Centrale, Vernier.

Direzione

Composta di 12 membri, la direzione è nominata dal Consiglio d'amministrazione. La direzione è responsabile della parte operativa delle attività del TCS e veglia alla buona esecuzione delle decisioni del Consiglio d'amministrazione, come pure alla ripartizione dei compiti in seno all'organizzazione. Il direttore generale guida la direzione dell'impresa.

In seguito alle dimissioni del direttore generale, dott. Bruno Ehrler, al 30 giugno 2012, l'Ufficio ha deciso di trasferire la direzione ad interim, a partire dal 1° luglio 2012, al direttore generale aggiunto, Rudolf Zumbühl.

Composizione della Direzione

- Bruno Ehrler, direttore generale (dal 2005 fino a giugno 2012)
- Rudolf Zumbühl, Comunicazione, Politica & Sicurezza stradale (dal 2004)/direttore generale ad interim dal 1° luglio al 31 dicembre 2012
- Serge Burgener, Finanze & Immobili (dal 2001)
- Thomas Canonica, CIC (dal 2009)
- Sandra Herren, Club (dal febbraio 2012)
- Ernest Gmunder, IT (dal 2010)
- Valérie Krumm, Marketing (dal 2011)
- Fridolin Nauer, Intervento (dal 2009)
- Martial Pidoux, Risorse Umane (dal 2008)
- Roger Schober, Business (dal 2006)

Membri della direzione allargata

- Philippe Klaus, Sviluppo aziendale (dal 2009)
- Hélène Wetzel, Servizio giuridico (dal 2006)

Filiali

Consiglio d'amministrazione

Assista Protezione giuridica SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo (dal maggio 2012)
- Thierry Burkart, vicepresidente, Baden (dal maggio 2012)
- Bruno Ehrler, vicepresidente, Ittigen (fino a giugno 2012)
- Martin Michel, Lachen (fino a maggio 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Luigi R. Rossi, San Gallo (fino a maggio 2012)
- Roger Schober, Winterthur

Consiglio d'amministrazione TCS Assicurazioni SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo (dal maggio 2012)
- Martin Michel, presidente, Lachen (fino a maggio 2012)
- Véronique Fontana, vicepresidente, Losanna (dal maggio 2012)
- Bruno Ehrler, vicepresidente, Ittigen (fino a giugno 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Roger Schober, Winterthur

Consiglio d'amministrazione Heberga SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo (dal maggio 2012)
- Luigi R. Rossi, presidente, San Gallo (fino a maggio 2012)
- Bruno Ehrler, vicepresidente, Ittigen (fino a maggio 2012)
- Fabienne Bernard, vicepresidente, Martigny (dal maggio 2012)
- Carlo Vitalini, Lugano (dal maggio 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Roger Schober, Winterthur (fino a maggio 2012)
- Odile Schuler-Volken, Fiesch (fino a maggio 2012)
- Sandra Herren, Bremgarten (dal maggio 2012)

Consiglio d'amministrazione Test & Training tcs SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo (dal maggio 2012)
- Peter Löhner, vicepresidente, Dällikon (dal maggio 2012)
- Guido Henseler, presidente, Horw (fino a maggio 2012)
- Bruno Ehrler, vicepresidente, Ittigen (fino a maggio 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Sandra Herren, Bremgarten (dal maggio 2012)
- Diego Tomasini, Sulzbach

Consiglio d'amministrazione

Accademia della Mobilità SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo (dal maggio 2012)
- Peter Steiner, vicepresidente, Lucerne (dal maggio 2012)
- Martin Michel, presidente, Lachen (fino a maggio 2012)
- Bruno Ehrler, Ittigen (fino a maggio 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Rudolf Zumbühl, Villars-sur-Glâne

Consiglio d'amministrazione

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

- Hans Peter Schüpbach, presidente, Thun
- Véronique Fontana, Losanna (dall'aprile 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (fino ad aprile 2012)

Consiglio d'amministrazione

TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzholtz SA

- Thomas Lüthy, presidente, Ebmatingen
- Carlo Vitalini, Lugano (dall'aprile 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (fino ad aprile 2012)

Consiglio d'amministrazione Buholtz Immobilien SA

- Markus Mächler, presidente, Lucerna
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Thierry Burkart, Baden (dall'aprile 2012)
- Alois Meile, Lucerna
- Jean-François Ottesen, Pully (fino ad aprile 2012)

Consiglio d'amministrazione

Centre de conduite TCS Lignièrès SA

- Claude Gay-Crosier, presidente, Orpund
- Guy Zwahlen, Vézenaz (dall'aprile 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (fino ad aprile 2012)

Consiglio di fondazione della cassa pensione del TCS

Rappresentanti del datore di lavoro

- Fabienne Bernard, presidente, Martigny
- Peter Goetschi, Friburgo
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Martial Pidoux, Ballens

Rappresentanti dei beneficiari

- Pierre Wurlod, vicepresidente, Saint-Cergue
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Peter Fischer, Ellikon an der Thur
- Barbara Garin, Nyon

Amministratore della cassa pensione

- Claudio Bertoni, Vernier

Editore/Redazione
Comunicazione TCS, Berna
Realizzazione
büro z {grafik design}, Berna
Foto
Christian Knörr, Basilea
Helmut Gierer, Ginevra
Stampa
SRO-Kundig SA, Versoix
06_2013

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_svizzero