



Rapport annuel 2013
**Choisir le TCS,
rester mobile.**

Rapport annuel 2013
**Choisir le TCS,
rester mobile.**

- 5 Avant-propos
du Président central et du Directeur général
- 7 En point de mire
**Campagne contre la hausse du prix
de la vignette**
- 21 Le Groupe TCS
Une organisation orientée vers le marché
- 29 Sections
Au service des membres
- 37 Corporate Governance et Organes
Principes et structures
- 43 Rapport financier 2013
Groupe TCS



Avant-propos du Président central et du Directeur général

Chères et chers membres du Club, Chères collabora- trices, Chers collaborateurs,

Le TCS est à la fois un Club à fort ancrage local et une entreprise bénéficiant d'une excellente réputation. Grâce à sa structure fédéraliste, il se positionne avec succès à plusieurs niveaux et offre, en tant qu'entrepreneur général de la mobilité, des prestations de service et des produits performants à ses membres. Plus grand Club de la mobilité en Suisse, le TCS est de surcroît une organisation de protection des consommateurs et joue un rôle important dans les domaines de la sécurité routière et de la politique des transports.

C'est justement la politique des transports et, plus précisément, la campagne sur la vignette autoroutière qui ont placé le TCS sous les feux des projecteurs en 2013. Mais le succès obtenu n'est qu'une victoire d'étape sur le long chemin vers une infrastructure routière répondant aux besoins et vers un financement transparent et équitable des transports.

La mobilité est un bien précieux qu'on ne saurait compromettre par des mesures unilatérales. Voilà pourquoi le TCS s'engage en faveur d'une stratégie cohérente pour l'aménagement de l'infrastructure de transport. La priorité absolue revient à la mise en place d'un fonds d'infrastructure routière ancré dans la Constitution et à un programme stratégique de développement des routes. Le but doit être de placer enfin la route et le rail sur un pied d'égalité.

Le TCS est exposé à une forte concurrence. Ses produits et prestations de service comme le dépannage routier, l'assurance de protection juridique et le Livret ETI doivent constamment faire la preuve de leur efficacité. La marque TCS est certes un gage de qualité, mais la confiance qu'elle suscite ne suffit pas à elle seule à imposer ses produits. Nous en sommes conscients et nous avons donc axé plus fortement notre organisation sur les exigences du marché.

Les campagnes de sécurité routière, les cours de formation et de perfectionnement, ainsi que l'information des consommateurs contribuent grandement à établir le TCS comme un fournisseur de prestations de service fiable et professionnel, aussi auprès des jeunes générations. Notre objectif déclaré est d'offrir à toutes les générations la certitude qu'elles seront toujours bien entourées au TCS.

Il faudra donc à l'avenir accorder une plus grande attention aux activités de Club. Un Club attractif se distingue non seulement par des produits et des avantages, mais aussi par une vie de Club active et diverse, qui fidélise les membres aux niveaux local, régional et national et qui attire de nouveaux membres. Il s'agit de rendre ces liens plus émotionnels.

Ces objectifs ne peuvent être atteints sans une infrastructure moderne et efficace. L'accent est mis sur des systèmes facilitant les contacts avec les membres et plaçant la personne au cœur de l'action. Le système de gestion des membres mis en service fin 2013 pose malheu-

reusement encore des problèmes qui ont provoqué des réactions de mécontentement bien compréhensibles. Nous saisissons cette occasion pour demander à tous les membres, collaborateurs, clients et autres personnes d'excuser les désagréments qui ont résulté de ces déficiences et pour les remercier chaleureusement de leur compréhension, de leur patience et de leur engagement.

Outre une infrastructure moderne, une organisation efficace est un autre gage de succès. Pour mieux profiter de la structure fédéraliste de l'association TCS, l'assemblée des délégués a décidé il y a deux ans d'impliquer davantage les Sections dans la responsabilité globale. Ces efforts se poursuivent, la priorité étant actuellement accordée à une répartition plus judicieuse des rôles et à d'autres formes de coopération des Sections et du Club central.

Notre position de leader en termes de prestations, d'expertise et d'assistance pour la mobilité nous contraint à rester nous aussi mobiles en permanence. Nous tenons donc à remercier toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de leur grand engagement, car leur motivation et leur esprit d'entreprise permettent au TCS de relever avec succès les défis de l'avenir. Partant de cette base solide, nous devons continuer de faire preuve de souplesse dans la réflexion et dans l'action, afin que le TCS reste un fournisseur de services de mobilité performant.

Peter Goetschi, Président central
Stephan Grötzinger, Directeur général

En point de mire

Campagne contre la hausse du prix de la vignette

Succès de la campagne contre la hausse du prix de la vignette

Le verdict du peuple fut net: 60,5% des citoyennes et citoyens se sont prononcés le 24 novembre contre l'augmentation du prix de la vignette autoroutière. Le projet a échoué dans tous les cantons, même dans ceux de Neuchâtel et de Glaris qui en auraient pourtant directement profité.

En rejetant ce projet du Conseil fédéral et du Parlement, le peuple suisse a envoyé un signal fort à la Berne fédérale: les usagers de la route n'acceptent plus de payer de nouvelles taxes ou redevances sans en tirer une plus-value effective. La répartition du produit des impôts et redevances versés chaque année par les usagers de la route doit être revue et corrigée avant d'envisager et d'accepter de nouveaux prélèvements.

La campagne menée par le TCS et par les associations routières sous le titre «NON à la tromperie sur la vignette» a largement contribué au résultat de ce scrutin.

Situation de départ

Tout a commencé avec l'idée – bonne, en principe – du Conseil fédéral d'intégrer environ 400 kilomètres de routes cantonales dans le réseau des routes nationales. Le fait que ce transfert déchargerait les cantons du financement de l'exploitation, de l'entretien et de l'aménagement de ces routes n'a cependant pas été pris en considération. Le Conseil fédéral s'est contenté de préparer avec le concours des cantons un projet sans aucune contrepartie de ces derniers.

Pour financer les charges supplémentaires, que ce transfert de route aurait occasionné pour la Confédération, le Conseil fédéral a proposé d'augmenter le prix de la vignette de 40 à 100 francs. Sur les 300 millions de francs de recettes supplémentaires résultant de cette hausse, 105 millions, donc plus d'un tiers, étaient prévus pour l'exploitation et l'entretien des routes jusqu'à financées par les cantons. Pour justifier les autres rentrées supplémentaires, le projet mentionnait plusieurs initiatives possibles, dont notamment des contournements de localités et autres réalisations sans rapport direct avec le réseau des routes nationales. Seuls trois de ces projets, les contournements de La Chaux-



Peter Goetschi, Président central

«L'union de toutes les forces au sein du TCS a permis de donner une voix à l'idée d'un financement équitable des transports. Cette voix a été en définitive entendue par le peuple.»



**Thierry Burkart, Vice-président,
Président du Comité politique et Président
de la Section Argovie**

«Avant de percevoir de nouvelles taxes et de nouveaux impôts pour la circulation routière, il faut créer un Fonds d'infrastructure routière et mieux répartir les moyens financiers actuellement disponibles.»



**Peter Steiner, membre du Conseil
d'administration, Président de la Section
Waldstätte et Chef de la campagne**

«La population était déjà bien informée sur le sujet et les arguments de notre campagne médiatique ont été très convaincants.»

de-Fonds, du Locle et de Näfels étaient prêts, mais leur financement aurait lié durant plusieurs années les recettes supplémentaires provenant de la vignette.

Le financement des compléments urgents du réseau de Morges et du Glattal n'aurait pas été possible avec les moyens issus de l'augmentation de la vignette.

Après l'adoption de la révision de la «Loi sur la redevance pour l'utilisation des routes nationales» par le Parlement, le combat de l'opposition s'est concentré sur l'augmentation massive (150%) du prix de la vignette, et le référendum a été lancé avec succès.

Le TCS prend position

Principal Club de la mobilité en Suisse, le TCS se devait de prendre position dans ce dossier: soit en soutenant le projet qui enfin offrait quelques avantages à la route, soit en rejetant un projet mal ficelé qui, une fois de plus, faisait passer les automobilistes à la caisse sans leur offrir en contrepartie une authentique plus-value.

Le projet a été analysé en détail par le Comité politique sous la présidence de Thierry Burkart, vice-président du TCS, puis débattu au Conseil d'administration.

Le TCS a décidé de combattre la hausse du prix de la vignette, notamment en raison des graves déficiences et contradictions que comportait à ses yeux ce projet. Il s'est également laissé guider par le constat que les usagers de la route versent chaque année quelque 9,5 milliards de francs sous forme d'impôts et de redevances à la caisse fédérale, alors qu'ils attendent toujours un débat sérieux sur une répartition plus équitable de ces fonds.

Campagne du comité «NON à la tromperie sur la vignette»

En collaboration avec l'ACS (Automobile Club de Suisse) et d'autres organisations, le TCS a préparé dès le printemps 2013 un comité d'opposition qui s'est finalement constitué en été sous le nom de «NON à la tromperie sur la vignette». Peter Steiner, membre du Conseil d'administration du TCS et président de la Section Waldstätte, a été nommé à la tête de la campagne. Il a amené sa grande expérience et ses nombreux contacts.

Des sondages empiriques ont révélé que la population suisse était fort bien informée dès le début de la campagne sur le contenu du projet. Partant de ce constat, le comité de la campagne a organisé le 20 août 2013 déjà, donc plus de trois mois avant le scrutin, une conférence de presse nationale. Le but de cette manifestation était d'expliquer à un stade précoce au public les effets globaux de l'arrêté sur le réseau des routes nationales. Il s'agissait en particulier de bien faire comprendre que sur les 9,5 milliards de francs d'impôts et de redevances versés par les usagers de la route, seul un tiers environ profite à l'infrastructure routière.

Plusieurs comités cantonaux contre le projet ont été constitués parallèlement et une page facebook a été lancée, suscitant dès le départ un vif intérêt et destinée à jouer un rôle important dans la campagne de votation. La communication passant par des communiqués de presse, des organes d'associations représentées dans le comité, des lettres de lecteurs, des séries d'interviews radiodiffusées et télévisées ainsi que des témoignages et annonces dans les quotidiens a été extrêmement efficace. Il s'est également avéré que l'argument central «toujours plus de redevances sans contrepartie équitable» convainquait de plus en plus.

Un nombre croissant d'automobilistes a pris conscience du fait que ce projet passait à côté des vrais défis et problèmes et qu'il n'apportait rien à l'achèvement du réseau des routes nationales et à son extension ponctuelle.

La contribution du TCS en tant qu'association fédéraliste

Au cours de sa campagne contre la hausse du prix de la vignette, le TCS a pu exploiter pleinement les avantages de sa structure fédéraliste: préparation et coordination au niveau central, exécution au niveau national et cantonal, si bien que le message a pu être communiqué et diffusé dans l'ensemble du pays tout en tenant compte équitablement des particularités régionales.

Les arguments du comité d'association ont suscité un puissant écho médiatique. Dans l'ensemble, la couverture médiatique a joué un rôle déterminant.

La présence médiatique cohérente et large a été possible grâce à la coordination et la collaboration rigoureuse entre le comité national et ses bases cantonales.



Gérard Métrailler,
Responsable du Service politique

«Ce projet inabouti ne proposait aucune solution aux graves problèmes de circulation sur les routes nationales.»



Carlo Vitalini, Vice-président
et Président de la Section Tessin

«En tant que défenseur d'une mobilité durable et complémentaire, le Club réclame depuis des années un financement équitable et transparent du trafic ainsi que des moyens équivalents pour la route et la rail.»



Pierrette Roulet-Grin, membre du Conseil d'administration et Présidente de la Section Vaud

«Les citoyennes et citoyens étaient conscients que le projet soumis au vote n'aurait pas réglé les grands problèmes, à savoir notamment l'achèvement et l'extension ponctuelle du réseau des routes nationales.»



François Membrez, membre du Conseil d'administration et Président de la Section Genève

«Le succès de notre campagne était également le résultat d'une excellente collaboration entre le siège central et les Sections, ceci tant au niveau national qu'au niveau cantonal.»

Conclusion

En s'engageant contre la hausse du prix de la vignette, le TCS a assumé son devoir statutaire de défendre les droits et les intérêts de ses membres, dans le trafic routier en particulier et dans les domaines de la mobilité en général. Partisan d'une mobilité durable et complémentaire, le TCS demande depuis des années un financement des transports équitable, transparent et offrant les mêmes conditions à la route et au rail. L'augmentation du prix de la vignette ne répondait pas à ses exigences. Alors que le vaste projet de financement et d'infrastructure du rail («Financement et aménagement de l'infrastructure ferroviaire» FAIF) était déjà en préparation, les usagers de la route étaient une fois de plus invités à passer à la caisse. Un programme analogue pour la route – un fonds d'infrastructure routière avec un programme d'aménagement stratégique – était tout juste envisagé à l'époque.

La concentration ciblée des forces au sein de la structure fédéraliste du TCS et des associations partenaires a donné une voix puissante à l'idée d'un financement équitable des transports, une voix que le peuple a fini par écouter.



















Le Groupe TCS

Une organisation orientée vers le marché

Un club au service de ses membres et de la mobilité

Le millésime 2013 du Touring Club Suisse s'est distingué par une orientation plus forte en direction des besoins de ses membres et clients. Les nombreux projets lancés et les mesures prises dans le courant de cet exercice reflètent cet engagement et sont autant de gages d'une activité efficace et durable du Club et de ses collaborateurs et collaboratrices, au service des membres et de la mobilité.

Grâce à la gestion électronique des données, il a notamment été possible d'assouplir les conditions du sociétariat TCS qui, désormais, ne se termine plus automatiquement à la fin de l'année civile, mais peut être conclu à n'importe quel moment de l'année pour une durée de 12 mois. La structure du Livret ETI a également été simplifiée et adaptée: «ETI Europe» et l'«Extension ETI Monde» sont devenus «ETI Europe» et «ETI Monde» alors que «Frais de guérison Europe» et «Hors Europe» s'appellent désormais «Frais de guérison Europe» et «Frais de guérison Monde».

Contacts avec les membres

Plaque tournante du TCS, le centre de contact CIC est en dialogue permanent avec les membres et clients. L'an passé, le CIC a traité 1,7 million de contacts dont 1,3 million par téléphone et quelque 380'000 par courriel et lettre. C'est également ici qu'aboutissent tous les appels au 0800 140 140, le nouveau numéro de l'assistance routière en cas de panne ou d'accident. Le partage du numéro 140 avec d'autres services d'assistance est un défi supplémentaire pour les collaboratrices et collaborateurs: durant le passage au nouveau numéro d'appel, il a fallu attirer tous les jours l'attention des membres et clients sur ce changement.

De nombreuses innovations techniques ayant été mises en œuvre au TCS durant l'exercice écoulé, le personnel a dû faire preuve d'engagement, de volonté d'apprendre et de souplesse. L'ancien système d'exploitation a été remplacé par un logiciel CRM moderne (Customer Relationship Management) et, parallèlement, l'envoi de documents aux membres et clients a été réorganisé. L'introduction de ces nouvelles solutions informatiques et de leurs interfaces était un projet complexe et exigeant qui a connu des problèmes.

Conseils en mobilité

La compétence de TCS Conseils en mobilité est largement reconnue. Des partenaires internes et externes font régulièrement appel à son savoir-faire. TCS Conseils en mobilité a par exemple été invité à participer au projet «Promotion de véhicules énergétiquement efficaces» de l'Office fédéral de l'énergie pour le compte duquel le TCS continue d'assurer le contrôle de l'étiquette-énergie. Le TCS publie en outre avec EnergieSuisse le catalogue annuel de la consommation des voitures. L'Office fédéral de l'environnement l'a chargé d'examiner la composition des gaz d'échappement de véhicules modernes à essence et à diesel dans les conditions de mesure actuelles, soit WLTP (Worldwide Harmonized Light Duty Vehicles Test Procedure) et NCED (Nouveau cycle européen de conduite).

En étroite collaboration avec ses Sections, le TCS a lancé une nouvelle campagne de tests des voitures d'occasion et mis au point une nouvelle prestation de service, le «Caravan Gas Control».

Les tests de produits réalisés par TCS Conseils en mobilité ont suscité un vif intérêt comme, par exemple, un test comparatif de cages pour chiens ou encore le calcul des frais kilométriques pour les vélos électriques.

Prévention et information

Dans le domaine de la sécurité routière, le TCS a renforcé sa présence par de vastes campagnes nationales de prévention des accidents. Le Fonds de sécurité routière (FSR) lui a confié, en collaboration avec le Bureau de prévention des accidents (bpa), les mandats de la campagne nationale «le chemin de l'école» et de la campagne «feux de jour» qui a été réalisée en collaboration avec l'ACS et l'Association suisse des transports routiers (ASTAG).

Pour la rentrée scolaire, le TCS a distribué environ 80'000 gilets réfléchissants aux écoliers de première primaire dans toute la Suisse. Organisée en collaboration avec la Police et le bpa, cette action visait une prévention durable des accidents et l'amélioration de la sécurité routière. Comme les années précédentes, des flyers ont été distribués dans tout le pays et des instruments didactiques adéquats ont été remis aux écoles. Le test TCS de passages pour piétons et de parkings couverts a également suscité une vive attention auprès des médias et des autorités.

Touring, le journal des membres du TCS, a paru en avril 2013 sous une nouvelle forme qui axe davantage les rubriques et conseils sur la marque du TCS. La convivialité et la facilité de lecture du Touring ont été optimisés. Les cahiers ont été restructurés par la même occasion: l'éditorial précède maintenant une double page avec des informations brèves, puis vient le thème principal suivi par les rubriques et pages de services. Cette nouvelle présentation de Touring renforce également la mise en réseau avec les canaux numériques comme le site internet TCS ou la version tablette et encourage l'interaction avec les lecteurs via la page Forum.

La collaboration entre-temps bien rodée de la rédaction avec le content management a permis d'optimiser la présence du Club sur diverses plateformes de médias sociaux. Par exemple, des comptes rendus détaillés sur le Salon de l'automobile de Genève ont été publiés par plusieurs canaux numériques. Ce développement des activités en ligne apporte une contribution importante à l'attractivité émotionnelle de la marque TCS. La nomination au Swiss App Awards 2013 illustre l'intérêt du monde professionnel pour le concept TCS. Ces développements et innovations renforcent la position de leader du TCS dans l'espace numérique en tant que fournisseur de services de mobilité.

Le service de presse a poursuivi en 2013 ses activités soutenant la réputation du TCS. Dans l'ensemble, la présence médiatique du Club a pu être maintenue à un niveau élevée, voire renforcée par rapport à l'année précédente. Durant l'exercice écoulé, 4'120 articles imprimés, 159 émissions de télévision, 606 émissions radio et 4'415 articles en ligne ayant un rapport direct avec

le TCS ont été publiés dans toute la Suisse. Ces chiffres illustrent une nouvelle progression des comptes rendus évoquant le TCS, notamment en ligne. L'analyse qualitative des articles et productions indique une présence équilibrée dans les régions linguistiques ainsi qu'une attitude et une perception fondamentalement positives en ce qui concerne les activités du TCS.

Le TCS a été très observé pour son engagement dans la campagne de votation sur la hausse du prix de la vignette (cf. chapitre «en point de mire»). L'attention des médias fut également vive durant l'été à propos des interventions de TCS Ambulance dans la région argovienne. Le changement à la présidence de la Section Vaud durant l'exercice passé a été largement commenté, notamment par les médias romands.

La refonte du magazine des collaborateurs a été un jalon important pour la communication interne. Le nouveau «ZOOM» séduit par son format plus grand et une mise en page modernisée avec de grandes illustrations. La communication interne était de surcroît fortement mise à contribution par divers projets comme la réorganisation et Dynamo.

Marketing & Distribution

Le marketing opérationnel a commencé à utiliser les nouveaux systèmes CRM pour le pilotage des campagnes de marketing. Lauréat du «Aprimo-Award 2013», le TCS a été distingué pour le développement de cet outil informatique novateur qui permet de gérer les campagnes de marketing moyennant des processus automatisés. De son côté, le marketing stratégique a lancé le «Brand Tracker», un instrument de pilotage stratégique qui garantit une exploitation plus efficace des marchés. Une nouvelle stratégie intégrée de marketing et de distribution a en outre été élaborée durant l'exercice écoulé.

Services d'assurance complétant les prestations du Club

Protection juridique

Les ventes aux particuliers (membres et non-membres du Club) des assurances de protection juridique privée et circulation ont baissé en 2013, à l'inverse des affaires avec les clients commerciaux, qui ont connu un développement réjouissant, dépassant même les objectifs visés. Le service responsable des ventes a organisé environ 150 formations sur les produits auprès de partenaires B2B, au CIC et dans plusieurs points de contact du TCS, apportant ainsi une contribution précieuse à ce bon résultat.

La mise en place d'un réseau d'avocats de confiance se poursuit conformément au plan. Des équipes motivées ont installé à tous les sites un service de traitement des sinistres efficace et axé sur les besoins des clients. Plus de 95% des clients interrogés ont donné un avis positif sur la qualité du traitement des sinistres.

TCS Assurance auto a bénéficié l'an passé d'un marketing plus ciblé. Cette prestation est désormais aussi offerte par sept points de contact. Des campagnes de marketing multicanal ont fait une forte publicité pour ce produit aussi bien dans la presse imprimée qu'en ligne. Les clients fidèles, qui sont couverts par l'assurance auto TCS depuis plus de dix ans sans avoir provoqué de sinistre, ont reçu en cadeau une vignette autoroutière. Les propriétaires d'une deuxième voiture ont bénéficié d'une réduction de prime de 10% sur la facture 2014.

Prestations d'assistance complètes pour les personnes mobiles

TCS Patrouille

La centrale d'intervention pour l'assistance en cas de panne et d'accident a reçu l'an passé plus de 600'000 appels au numéro 0800 140 140. Les quelque 220 Patrouilleurs du TCS sont intervenus environ 287'000 fois pour aider des automobilistes en détresse. Dans 85% des cas, les conducteurs bloqués ont pu reprendre la route après l'intervention du Patrouilleur.

Après plusieurs années de préparation, le Secrétariat d'Etat à la formation, la recherche et l'innovation a reconnu le nouveau métier de «Secouriste routier avec brevet fédéral». Fondée à cet effet en 2009, l'association interdisciplinaire «Roadranger» (www.roadranger.ch) est présidée par le responsable de la formation et de l'information techniques auprès de TCS Patrouille. Cette nouvelle formation garantit durablement la qualité professionnelle des secouristes routiers. Mais le progrès technique n'est qu'une raison expliquant les exigences croissantes auxquelles doivent satisfaire ces personnes: les dépanneurs du TCS sont par exemple confrontés à une grande diversité de batteries avec des fonctions start-stop et des systèmes de récupération d'énergie. Grâce à la formation et au perfectionnement permanent imposés par ce nouveau métier, les secouristes du TCS resteront à la hauteur de toutes les situations dans le trafic routier.

Assistance de personnes et Livret ETI

Alors que le nombre de sinistres stagne, celui des annulations de voyages couvertes par le Livret ETI a augmenté de 9,5% par rapport à l'exercice précédent.

L'instabilité politique en Egypte a exigé une observation permanente de la situation. Au total, 403 dossiers de membres et clients ont été constitués en 2013 en rapport avec des troubles politiques.

Trois ans après la mise en place du service médical ETI-Med, la flotte d'intervention a été complétée par un avion ambulance: depuis le 1^{er} avril 2013, le Cessna Citation Bravo immatriculé HB-VMX vole sous les couleurs du TCS. Des rapatriements médicaux exigeant un suivi médical intense peuvent ainsi être assurés par les propres moyens du TCS dans un rayon de 2'500 km. Cette distance couvre environ 80% des destinations demandées par les assurés du Livret ETI. 3'632 évaluations médicales ont été effectuées (+ 17,73%) et 1'164 rapatriements sanitaires (+33,03%) ont été organisés en 2013.

Assistance véhicules B2B

L'assistance véhicules pour clients professionnels continue de connaître un développement réjouissant: un accord a été signé avec le groupe PSA pour l'exploitation et le développement de programmes d'assistance individuels. Peugeot et Citroën font confiance à la compétence de l'assistance du TCS pour le traitement des eCalls (emergency calls) et bCalls (breakdown calls).

Tesla Motors se base également, dans le cadre d'un accord de coopération, sur la compétence du TCS comme dépanneur dans le secteur de la mobilité électrique. Le nouveau produit eBike Assistance pour les importateurs de vélos électriques comble une importante lacune sur le marché. Avec Fleet Assistance, le TCS offre aux entreprises ayant un parc de plus de 60 véhicules des solutions taillées sur mesure pour garantir la mobilité de leurs collaborateurs.

Large éventail d'offres pour les voyages, les loisirs et les vacances

Le résultat des deux hôtels TCS Schloss Ragaz et Bellavista à Vira Gambarogno est mitigé. Souffrant d'une forte concurrence, l'hôtel Schloss Ragaz a accusé une baisse du nombre de nuitées de 8% par rapport à l'année précédente, malgré de grands efforts publicitaires, alors que l'hôtel Bellavista au Tessin a connu une hausse de 2%.

Les 28 terrains de campings dirigés par le siège central du TCS ont profité des beaux mois d'été pour conclure la saison sur un résultat positif. La progression du chiffre d'affaires réalisée en 2013 est due, d'une part,

aux bonnes conditions météorologiques qui ont attiré un grand nombre de visiteurs et, d'autre part, à la hausse modérée des tarifs pour les hôtes saisonniers et les touristes.

La nouvelle association faitière TCS Camping Club Suisse a été fondée le 2 novembre 2013 à Berne. Tout en conservant leur indépendance, les 18 clubs de camping régionaux du TCS sont devenus membres de cette nouvelle organisation qui servira de trait d'union entre les clubs régionaux, les Sections et le siège central.

TCS Voyages a développé, de concert avec divers voyagistes et le journal des membres Touring, des offres touristiques comme des circuits et des excursions fluviales ou en train.

Formation et perfectionnement

La filiale du TCS «Test & Training tcs SA» se nomme désormais TCS Training & Events SA. Cette nouvelle appellation a été dévoilée pour la première fois au Salon de l'automobile de Genève 2013. La nouvelle marque «Training & Events» désigne une organisation dynamique qui, depuis sa fondation en 2000, s'est constamment développée pour devenir le numéro 1 suisse du secteur de la formation et du perfectionnement des conducteurs. Parallèlement aux cours, qui sont évoqués par le mot «Training» de la raison sociale, «Training & Events» a développé au fil des 12 ans écoulés un vaste savoir-faire dans l'organisation d'événements.

Le plus grand centre de sécurité routière du TCS, le CSR Betzholz, a fêté ses dix ans d'existence en automne 2013.

La manifestation de sport motorisé «Lignièrès historique» a eu lieu en juillet 2013 sur la piste neuchâteloise. Plus de 4'000 spectateurs ont respiré l'atmosphère de course automobile générée par un grand nombre de voitures de compétition historiques dans le cadre exceptionnel du «petit circuit» sur le Plateau de Diesse. Les 88 pilotes participant au «Lignièrès historique» ont retracé une passionnante page d'histoire du sport automobile sur le circuit original construit en 1961 et allongé trois ans plus tard.

Engagement pour les nouvelles formes de mobilité et la mobilité électrique

L'Académie de la mobilité s'est établie comme centre de compétence dans le domaine de la mobilité électrique. Pour la quatrième fois déjà, elle a organisé au Musée des transports de Lucerne le Forum de la mobilité électrique qui a attiré de nombreux acteurs de la branche. Elle a en outre publié le rapport sur la situation actuelle du réseau urbain VILLE.

L'effectif de membres de l'association Swiss eMobility a doublé depuis sa fondation en 2012. La coordination et la mise en œuvre du projet EVite, qui vise la réalisation d'un réseau national de stations de recharge rapide pour véhicules électriques, progressent également à un bon rythme. Un intergroupe parlementaire «Mobilité électrique» a été constitué dans le but de promouvoir également au niveau politique cette forme de mobilité.

Le lancement du centre de compétence de la mobilité collaborative (www.wocomoco.ch) et le succès du premier World Collaborative Mobility Congress ont fait connaître plus largement cette nouvelle tendance de la mobilité. De plus, le «College for Collaborative Mobility» a été fondé avec le soutien de la Poste Suisse. Tout en développant le projet de recherche et de démonstration «Caki-Bike» sur mandat de l'Office fédéral de l'énergie, l'Académie a effectué divers mandats de conseil internes pour le TCS. Elle était également présente à de nombreuses manifestations spécialisées en Suisse et à l'étranger.

Fonctions de soutien internes

Lourd défi à relever pour l'informatique

Parallèlement à l'introduction du Customer Relationship Management (CRM), la modernisation de l'infrastructure informatique s'est poursuivie. La comptabilité salariale SAP et l'intégration des processus de vente et de facturation dans le CRM ont été des jalons importants sur cette voie. Basé sur le logiciel Salesforce-CRM, ce développement d'une plateforme de gestion novatrice des relations avec la clientèle a été remarqué par les milieux professionnels bien au-delà des frontières nationales. Sa mise en œuvre se heurte cependant encore à des difficultés.

L'assistance routière du TCS s'est elle aussi résolument tournée vers l'avenir en intégrant dans le réseau Arc Europe son dispositif d'information pour le traitement du système d'appel d'urgence eCall/bCall installé dans les véhicules.

Les conditions techniques ont été réunies pour permettre aux collaborateurs souhaitant travailler à domicile (télétravail) d'accéder aux données et systèmes dont ils ont besoin quand ils ne sont pas à leur place de travail dans l'entreprise.

Le service juridique impliqué dans de nombreux projets

Le service juridique a assumé de nombreuses tâches liées à des projets. Il a, par exemple, participé à l'élaboration de contrats dans le contexte de la mise en place de la plateforme CRM et de divers systèmes (projet Dynamo). Des accords spéciaux ont en outre été rédigés pour protéger les données des membres dans le cadre du cloud computing.

Les conditions générales concernant le Livret ETI, la couverture des frais de guérison et les activités de TCS Training & Events ont été mises à jour et les bases juridiques en vue de la fondation de l'association faitière TCS Camping Club ont été créées.

Organisé par le service juridique, la conférence des avocats-conseils était consacrée l'an passé aux divers aspects des nouveautés légales introduites par le programme Via sicura. Des formations internes ont été organisées pour examiner certains détails de la protection des données en partant du règlement de protection des données rédigé par le service juridique pour le Groupe TCS.

Optimisation du service des ressources humaines

De nouveaux outils et processus de travail ont été mis en place pour optimiser les services du secteur des ressources humaines: à côté de l'introduction d'applications SAP pour la comptabilité salariale, la gestion de l'organisation et l'administration du personnel, un nouveau tableau salarial a été constitué et le processus de la révision salariale a été révisé. Le nouveau portail RH libre-service a été ouvert l'an passé et propose divers documents et formulaires comme, par exemple, le décompte salarial mensuel qui était autrefois envoyé par courrier postal.

Le concept et les instruments «Santé et sécurité à la place de travail SSPT» ont été approuvés par la direction. La gestion interne de la santé a déjà lancé plusieurs actions concrètes: introduction du case management pour les absences de longue durée de collaborateurs, activités de prévention sur plusieurs thèmes et organisation de vaccinations collectives des collaborateurs en novembre 2013.

Le secteur de la formation et du perfectionnement des collaborateurs a été réorganisé du point de vue des responsabilités et des déroulements et son offre a été complétée par des cours spécifiques pour les collaborateurs des Sections (produits, réception, culture d'entreprise, intégration des cadres). L'introduction de divers nouveaux systèmes et processus l'an passé a nécessité

des formations et un suivi importants. Par exemple, plus de 1'000 collaboratrices et collaborateurs ont dû être formés l'an passé sur le nouveau système CRM. Les collaborateurs disposent désormais aussi de cours de langue individuels en ligne ainsi que d'un coaching pour la vente et les conseils téléphoniques. Le système interne de formation électronique a été révisé.

International Affairs

Les affaires internationales

Dès sa fondation en 1896, le TCS a reconnu l'importance des relations et alliances internationales. Grâce à son appartenance à différentes fédérations internationales et son étroite collaboration avec des partenaires européens et internationaux, le TCS peut aider ses membres au-delà des frontières.

ARC Europe SA

Le TCS est actionnaire fondateur à hauteur de 5% de la société anonyme ARC Europe fondée à Bruxelles en 1991. Le directeur général du TCS est membre du Conseil d'administration, le «ARC Europe Board».

ARC Europe est le plus grand réseau d'assistance automobile d'Europe. Il fournit une assistance routière, personnelle et médicale, ainsi que des services télématiques aux automobilistes de plus de 47 pays et territoires européens représentant plus de 40 millions d'automobilistes. Sur les routes en Europe, les membres de ces clubs peuvent ainsi compter sur une aide fiable, du conseil et de l'assistance, des ateliers et des services de remorquage avec plus de 26'000 véhicules, 42 stations d'appel d'urgence et 37 hélicoptères de sauvetage.

Fédération internationale de l'automobile (FIA)

La FIA, créée en 1904, est une association à but non-lucratif qui réunit plus de 230 organisations de mobilité dans 130 pays sur cinq continents. Plus de 100 millions de foyers à travers le monde, dont près de 40 millions en Europe, comptent en leur sein un membre affilié à l'une de ses associations. Le Président central y représente notre club.

La semaine de conférence de la FIA a lieu en mai ou juin sur invitation d'un club hôte. En général, ce sont les cadres spécialistes du TCS qui s'y rendent (marketing, sécurité routière, camping, assistance routière, etc.). En 2013, la semaine de conférence a eu lieu en septembre à la Haye, sur invitation du club hôte néerlandais ANWB.

Le concours d'éducation routière, dédié aux enfants et organisé par la FIA sur invitation du club hôte de la Croatie, a eu lieu cette année en septembre. Le TCS, qui y participe activement avec un spécialiste de la sécurité routière, a gagné la médaille d'argent. Derrière le club croate, vainqueur du concours.

Le Bureau européen de la FIA à Bruxelles

Le Bureau européen de la FIA à Bruxelles a comme fonction principale le lobbying auprès des institutions européennes. Le Bureau sert de secrétariat aux groupes d'experts et organise les réunions des coordinateurs et de l'Euroboard. Le Président central du TCS est le représentant à l'Euroboard. L'Euroboard siège 2 fois par année. Les membres du TCS profitent de ces efforts dans tous les domaines où les décisions et directives européennes ont une influence sur la Suisse et sa mobilité.

Rencontres Inter-clubs

En mars 2013, le TCS a organisé le «Vierertreffen» à Villars-sur-Ollon, et invité comme à son usuel les 3 clubs ADAC (Allemagne), ANWB (Pays-Bas), ÖAMTC (Autriche). Pendant deux jours, les dirigeants des quatre clubs ont discuté du développement des clubs, la collaboration entre clubs et de nouvelles initiatives.

Supervisory Board Member Meeting

Dans le canton d'Argovie, à Baden a eu lieu sur invitation du TCS les 30 et 31 octobre 2013 la deuxième rencontre des Supervisory board members réunissant le Président et un ou deux membres du Conseil d'administration des clubs FDM (Danemark), ANWB (Pays-Bas), ÖAMTC (Autriche), TCB (Belgique) et TCS. L'objectif de cette rencontre, qui se réitère tous les deux ans, est un échange sur des problématiques de gouvernance que tous les clubs rencontrent. En 2011, cette réunion, la première en son genre, a eu lieu au Pays-Bas.

Par ailleurs de nombreuses rencontres bilatérales européennes et internationales continuent à travers d'autres événements et projets pour établir des coopérations durables à valeurs ajoutées et garder la compétitivité des clubs sur le marché national et international.

Sections

Au service des membres

Les 24 Sections du TCS entretiennent au niveau régional et local les contacts avec nos membres de toute la Suisse. Elles s'engagent en politique de la mobilité et défendent les intérêts des membres sur place. Intervenant dans de nombreux domaines régionaux, les Sections offrent également de nombreuses prestations de service. Leurs points de contact conseillent et informent les membres dans toutes les questions touchant au sociétariat et aux prestations de service. Les centres techniques exploités par les Sections effectuent des tests et offrent des expertises de voitures, de motos, de vélos électriques, de scooters et d'autres véhicules, ainsi que des cours pour les conducteurs. Toutes les Sections proposent à leurs membres une vie de club active avec un grand éventail de manifestations intéressantes.

Les Sections des diverses régions du pays ont intensifié et approfondi leur collaboration dans le courant de l'année 2013. Leur engagement commun au service des membres a largement contribué au succès du Club dans son ensemble.

Engagement en politique de la mobilité

Thèmes de la politique de la mobilité

La défense des intérêts des membres et la participation à la politique de la mobilité est une des tâches centrales des Sections. Celle de Waldstätte, par exemple, a pris position

au sujet d'un rapport du canton de Lucerne sur les transports publics et le programme de construction cantonal. La Section de Fribourg a lancé une vaste étude qui a débouché sur 40 propositions améliorant la politique cantonale de la mobilité, pendant que celle de Schaffhouse a participé à plusieurs projets de politique des transports, dont le concept des places de parc dans le chef-lieu. Dans le canton d'Argovie, la Section du TCS a pris la direction des comités «Oui au contournement sud-ouest de Brugg» ainsi que «Neuhof-Lenzburg» et a initié une intervention parlementaire en faveur de la création d'un fonds pour les transports publics. La Section Berne a pris position sur la planification de la ligne de tram Köniz-Ostermundigen et l'assainissement de la route de Tiefenau, alors que celle des Deux Bâle s'est engagée avec succès pour empêcher un démantèlement excessif de la Rheinstrasse, qui reste un axe de circulation important entre Pratteln et Liestal. La Section Biel/Bienne-Seeland exige le raccordement d'Orpund à la branche Est du contournement de Bienne par l'A5. Son président a participé au groupe de travail accompagnant la nouvelle conception de la place de la gare de Bienne.

Proposé par la Section Genève, le projet d'une liaison Carouge-Cornavin sur la ligne de tram 18 a été bien accueilli par les autorités. La Section genevoise se bat aussi pour que les places de parc supprimées par l'administration soient systématiquement remplacées.

Dans le canton de Glaris, la Section a approuvé le projet de route de contournement Näfels-Glaris, alors que la Section Neuchâtel a entamé un dialogue constructif avec les autorités du chef-lieu cantonal après avoir fait aboutir un référendum contre la nouvelle conception de la place Numa-Droz. La Section Tessin a pris position en faveur de la réalisation du contournement de Belinzone, lors de la votation populaire.

La Section Uri soutient la réduction du nombre de passages pour piétons et le contournement d'Altdorf (Schächenspange). Lors de sa conférence de presse annuelle, la Section St-Gall-Appenzell Rh.I. a demandé que les emplacements des panneaux de signalisation «Limite générale 50» soient réexaminés. La Section Zurich a fait recours contre des zones limitées à 30 km/h sur des routes principales de la capitale cantonale et celle de Zoug s'est opposée à la création de zones limitées à 30 km/h sur des routes principales à l'intérieur des localités. Dans le canton de Neuchâtel, la Section Jura neuchâtelois a déposé un recours contre l'installation de péages automatiques sur plusieurs parkings. Lancée par la Section Waldstätte dans le cadre d'un grand projet d'assainissement routier, l'idée d'une gestion des parkings en fonction de la taille des véhicules a suscité un grand écho médiatique. Cette Section a par ailleurs organisé pour la troisième fois avec succès une conférence sur la circulation au sein du Musée des transports de Lucerne. Dans le cadre de la procédure de consultation sur le programme 2015 d'allègement des

charges cantonales, la Section Appenzell Rh.E. s'est opposée à une augmentation des taxes routières au bénéfice de la caisse de l'Etat.

La Section Fribourg a lancé une campagne contre le projet d'augmenter l'impôt cantonal sur les véhicules à moteur et celle de Soleure a consacré sa première conférence sur les transports au thème de la formation deux-phases.

Sécurité routière

Attachant beaucoup d'importance à la sécurité des jeunes usagers de la route, les Sections font preuve d'un grand engagement dans ce domaine. Plus de 500 enfants ont visité en octobre le théâtre de marionnettes «tiramisü». Cette production mise sur pied par la Police cantonale uranaise et cofinancée par la Section TCS Uri propose une interprétation distrayante de l'éducation routière.

Dans le cadre de la campagne pour la rentrée scolaire, la Section Valais a placé en collaboration avec la Police cantonale valaisanne des petits panneaux en forme de crayons portant un slogan de sécurité routière en lieu et place des habituelles banderoles. La Police a saisi cette occasion pour distribuer des stylos Caran d'Ache aux automobilistes.

En étroite collaboration avec les Polices cantonales, les Sections ont distribué des baudriers réfléchissants aux enfants en âge préscolaire et en première année scolaire. Cette participation active des Sections à la campagne «le chemin de l'école» lancée par le département de la sécurité routière du TCS s'est aussi traduite par un concours lancé par la Section Waldstätte: plusieurs écoles enfantines ont envoyé des dessins et collages et les œuvres les plus artistiques ont été récompensées par des ponchos protégeant contre la pluie. A Lugano, la Section Tessin a installé à l'essai sur 4 passages piétons un nouveau système d'assistance pour traverser la route. Il s'agit de bornes clignotantes qui signalent aux automobilistes qu'un

piéton a l'intention de traverser la route. Ce système a été approuvé par l'OFROU.

La Section Schaffhouse a participé de concert avec l'ACS, l'ATE, Pro Vélo et la Police schaffhousoise à la campagne «Lâchez votre enfant; le chemin de l'école les forme aussi».

La Section Vaud a organisé en collaboration avec les Polices cantonale et communales et Stanislas Wawrinka la campagne de sécurité routière intitulée «La route n'est pas mon circuit». Le champion de tennis invitait les automobilistes à respecter les limitations de vitesse. La Section vaudoise a en outre mis son savoir-faire technique à disposition du projet «Ligne grise». Concrètement, il s'agit d'équiper les endroits dangereux du réseau routier vaudois de «barrières de sécurité» réduisant le risque d'accident pour les motocyclistes.

La sécurité des enfants à vélo est une autre grande préoccupation des Sections du TCS. Celle de Schwyz a permis l'installation d'un parcours d'exercice cycliste pour enfants dans le chef-lieu du canton. D'autres parcours du même genre sont projetés.

La Section Appenzell Rh.E. a soutenu le nouveau podium des vainqueurs des examens cyclistes organisés par la Police cantonale. Celle des Deux Bâle organise chaque année un parcours d'adresse avec un concours final d'un jour. Quelques 200 classes d'école avec environ 1'000 enfants des deux demi-cantons participent à cette compétition. Soutenue par les deux corps de Police bâlois, cette manifestation vise à sensibiliser les enfants aux dangers survenant sur le chemin de l'école.

Grâce au soutien de plusieurs Sections, de nombreux adolescents ont pu participer au camp de formation à la conduite de Scruengo (TI). De nombreuses Sections ont également animé la campagne «Journée de la lumière» en effectuant des contrôles de l'éclairage ou en offrant des examens gratuits de la vue.

La Section Glaris a organisé une fois de plus en collaboration avec la Police cantonale l'action-radar «Speedy». L'appareil de mesure de la vitesse «Viasis/Viacount» appartenant à la Section Waldstätte a été installé dans plusieurs communes. Quant à la Section de Zoug, elle a analysé dans son magazine diverses questions touchant à la sécurité routière comme par exemple le thème «Vert n'est pas toujours vert» concernant les feux de signalisation.

Prestations de service

Cours et événements

Les nouveaux cours pour vélos électriques proposés par la Section Argovie ont été les premiers de Suisse à bénéficier de la reconnaissance du Conseil de la sécurité routière. Depuis, d'autres Sections offrent avec succès des formations de ce genre. Les instructeurs sont formés par la Section Argovie. La Section Argovie utilise désormais la voiture électrique Nissan Leaf pour ses cours de formation deux-phases.

La Section Berne propose un cours d'une demi-journée intitulée «Giratoire Wankdorfplatz» – une bonne idée puisque les 15 premiers cours ont reçu 183 participants et que la demande reste élevée. Cette formation a été lancée à la suite de l'ouverture de ce nouveau carrefour avec circulation à deux niveaux et giratoire souterrain.

La Section Tessin a étoffé son programme de cours pour la conduite à moto et en camping-car. De même, il a développé l'apprentissage de la conduite sur neige et glace et lancé des cours pour les accompagnant des élèves conducteurs. Enfin, la Section Tessin a initié des formations pour les chauffeurs qui conduisent des véhicules avec plus de 9 places.

La Section de Genève propose des cours pour les nouveaux conducteurs de scooter. Le large éventail des formations proposées par

les Sections comprennent encore des cours comme «Quels sont les meilleurs automobilistes», «Conduite écologique», des cours spéciaux pour entreprises ou seniors (par ex., «Conduire aujourd'hui») ou la conduite avec une remorque.

En outre, un cours de conduite est proposé aux jeunes qui préparent l'examen du permis de conduire. Cette formation comprend des éléments comme la prévention des accidents, des cours de samaritains, la conduite sur une piste, la technique automobile et le comportement au volant.

Sous le titre de «VoyagesClub TCS», la Section Genève offre une nouvelle prestation de service avec un riche programme de voyages.

Centres techniques et points de contact

La Section des Deux Bâle a développé avec succès un nouveau secteur d'activité dans son centre technique de Füllinsdorf: «Car-Clean» occupe deux personnes pour le nettoyage intérieur des voitures, l'entretien de la climatisation et le lavage du châssis.

La Section Fribourg a fêté l'an passé le 25^e anniversaire de son centre technique. Après divers travaux de rénovation, ce centre répond aujourd'hui aux exigences les plus récentes en termes de qualité des prestations de service et de suivi des clients. Le centre technique de la Section Genève propose désormais la désinfection de l'installation de climatisation alors que celui de Neuchâtel sera équipé de capteurs solaires. Grâce aux panneaux solaires installés sur le Centre de Rivera, la Section Tessin a pu couvrir en 2013 60% de son besoin énergétique.

La Section Vaud a investi 20 millions de francs dans l'aménagement du centre technique de Cossonay avec l'intention d'y doubler l'offre d'expertises techniques et de cours. La cérémonie de début des travaux a eu lieu le 11 décembre 2013.

La Section Valais a rénové ses locaux ainsi que son point de contact de Sion alors que celle de Zurich a reçu l'autorisation de construire un centre de mobilité à Schlieren. Cette dernière a en outre reçu l'assurance du canton de Zurich de pouvoir à l'avenir effectuer des contrôles officiels de véhicules à moteur. La Section Soleure a rénové les fenêtres de son immeuble âgé de 30 ans à Oensingen et modifié l'entrée pour agrandir la surface d'accueil de son point de contact et du shop.

Expertises techniques et conseils

De nombreuses Sections ont effectué des contrôles de l'éclairage en collaboration avec les Polices cantonales. Certaines ont offert gratuitement aux membres des contrôles techniques de véhicules. Le programme «Caravan Gas Control» proposé par des centres techniques et sur les terrains de camping TCS est un bon moyen de prévenir les accidents causés par les équipements à gaz.

Depuis 2013, les experts techniques de la Section Argovie offrent à leurs membres des conseils techniques gratuits tous les jours entre 11 et 12 heures. Durant la première année suivant la mise en service de sa nouvelle station de contrôle mobile, la Section Zurich a déjà effectué quelque 900 contrôles. La Section Grisons a pu essayer durant une semaine sur le circuit Driving Graubünden la nouvelle station de contrôle mobile de la Section zurichoise.

La Section Glaris a testé le modèle électrique Renault ZOE pour en vérifier l'usage quotidien. Elle offre aussi un contrôle technique complet aux propriétaires de voitures anciennes des années 1950–1980.

Grâce à des coopérations locales, la Section Waldstätte a pu offrir à ses membres divers accessoires comme une pharmacie de bord ou un jeu de dépannage à des prix de faveur.

Vie du Club

Organes

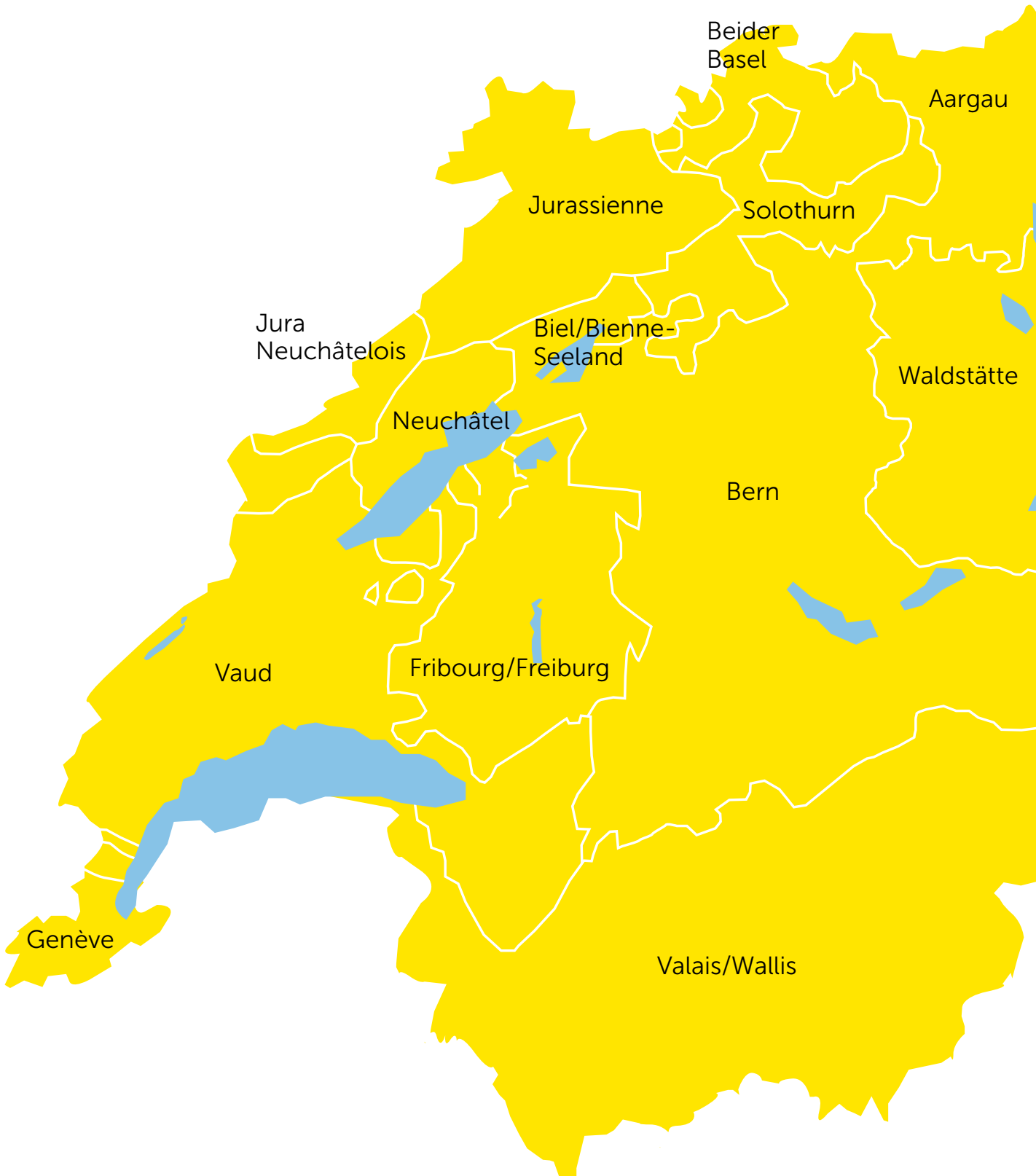
Plusieurs Sections ont élu un nouveau président ou de nouveaux membres de leur comité. Le 15 avril 2013, la Section Appenzell Rh.E. réunie en assemblée générale a élu Heinz Jucker à sa présidence pour prendre la succession d'Urs Meyer qui a conduit durant de nombreuses années la Section. C'est également à la mi-avril que l'assemblée générale de la Section Genève a choisi François Membrez pour relever Guy Zwahlen à la présidence. Après la démission de Markus Meier, la Section des Deux Bâle a élu Christoph Buser, député au Grand Conseil et directeur de la chambre économique de Bâle-Campagne au Conseil d'administration de la Section, fort de sept membres. Le 13 juin 2013 Pierrette Roulet-Grin a été élue à la présidence de la Section Vaud.

Au comité de la Section Biel/Bienne-Seeland, Hubert Klopfenstein a été remplacé par François Gaudy, ancien chef régional de la Police cantonale bernoise Seeland-Jura bernois. Le nouvel élu préside désormais la commission des transports de sa Section.

La Section Schwyz a également élu plusieurs nouveaux membres à son comité: Stefan Züger comme trésorier, Andreas Fehr pour l'administration et la politique, Thomas Bissig pour les cours et l'entretien, Guido Cavelli pour la planification et les projets, Edgar Gwerder pour la sécurité routière et le point de contact, ainsi qu'Augustin Mettler pour la communication.

Franziska Infanger a été élue au comité de la Section Uri où elle se charge de l'éducation routière, de la jeunesse et des loisirs. La Section Waldstätte compte également deux nouveaux membres dans son comité: Fabienne Huber et Daniel Keller.

Simon Charles Fluri, de Veyras, chef de la division pédiatrique de l'hôpital de Viège, a été élu le 18 mai 2013 à Savièse pour siéger au comité de la Section Valais.



Genève

Vaud

Fribourg/Freiburg

Valais/Wallis

Bern

Waldstätte

Biel/Bienne-Seeland

Neuchâtel

Jura Neuchâtelois

Jurassienne

Solothurn

Aargau

Beider Basel



Schaffhausen

Thurgau

Zürich

Appenzell AR

St. Gallen
Appenzell IR

Zug

Schwyz

Glarus

Uri

Graubünden

Ticino

Le bureau de la Section Vaud a nommé Alec Gambini directeur a. i. pour conduire les affaires opérationnelles et Jacques Pasche directeur a.i. des finances.

Les sous-Sections argoviennes Wiggertal et Freiamt ont élu Walter Wolf et Marco Lütolf comme nouveaux présidents. Le camping-club Argovie est désormais présidé par Markus Steiner. En janvier 2013 le Groupe Motards Argovie a été fondé sous la présidence de Felix Werner. Le 1^{er} novembre 2013, Thomas Canonica a pris la succession de Rolf Keller comme directeur de la Section Argovie.

Excursions et visites

Les Sections ont organisé une multitude d'excursions et de visites. Par exemple, la Section Appenzell Rh.E. a proposé une visite de la décharge de déchets spéciaux de Kölliken, de la fabrique de verre de Hergiswil, de la maison tropicale de Frutigen et de l'aéroport de Kloten. Les membres de la Section Schwyz ont eu l'occasion de participer en juin à une sortie à vélo et à skate en Ausserschwyz et au mois d'août à une randonnée dans le marais de Rothenthurm. La Section Waldstätte a mis sur pied une visite du dépôt des transports urbains lucernois, des salines de Bâle et du centre pour paraplégiques de Nottwil (transformation de voitures pour les handicapés). La Section Schaffhouse a invité les membres intéressés à une visite du Parlement.

Manifestations et événements

Plus de 160 véhicules historiques ont participé au 10^e anniversaire de la rencontre internationale de voitures anciennes que la Section Appenzell Rh.E. organise sur la Schwägalp.

Le 25 mai, la Section Argovie a participé à une journée du sauvetage qui a permis aux visiteurs d'observer l'hélicoptère et les ambulances au sol de TCS Ambulance.

La traditionnelle journée de la sécurité de la Section des Deux Bâle a été combinée pour la première fois avec la journée portes ouvertes et déplacé sur un dimanche.

Réintroduite après une pause, la soirée théâtrale pour les membres francophones de la Section Biel/Bienne-Seeland a eu lieu deux fois.

La Section Glaris a organisé sa sortie en raquettes à neige «Féerie hivernale», une partie de luge avec soirée fondue aux chandelles et une manifestation destinée aux seniors.

La traditionnelle fête campagnarde de la Section Jura neuchâtelois a été une fois de plus un grand succès. Plus de 230 visiteurs ont dégusté la paella géante spécialement préparée pour cet événement.

Mis à disposition gratuitement fin août et début septembre par la Section Neuchâtel, des bus de nuit ont ramené en toute sécurité à leur domicile de nombreux visiteurs de la fête villageoise de Colombier et de la «Boudrysia». Réalisé avec le soutien de la Section Neuchâtel, le parking couvert «Camp de Vaumarcus» a été inauguré le 19 juin. Tant la Section Neuchâtel que TCS Training & Events ont participé le 26 octobre aux portes ouvertes avant la mise en service du nouveau tunnel autoroutier de Serrières.

La Section Thurgovie a organisé pour la deuxième fois la «Journée des familles TCS» au centre de sécurité routière thurgovien. Journée portes ouvertes, cette manifestation était placée sous la thématique «Mobilité, sécurité et santé». Les visiteurs ont pu voir un stand présentant des sièges d'enfants et faire des courses d'essai avec des e-bikes. Plus de 9'000 personnes ont participé à la 3^e fête Wheels sur le terrain du Centre de Cossonay de la Section Vaud. Elles ont notamment assisté à des démonstrations de conduite.

La Section Waldstätte était présente comme sponsor au rallye Teffli de Nidwald qui a attiré plus de 10'000 spectateurs, alors que celle de Schaffhouse a participé au salon

du printemps de Herblingertal. Le Show TCS au Casino de Zoug a attiré plus de 300 visiteurs.

Manifestations sportives

Le premier vélocross TCS pour enfants de la Section Argovie a eu lieu dans le cadre de la course cycliste Supercross à Baden Baldegg. Quelques 200 enfants y ont participé en diverses catégories. La Section Neuchâtel est le sponsor principal du site internet Photoload.ch qui présente des images du Tour du Canton.

La Section Genève organise, entre autres, une course cycliste cantonale et participe à diverses manifestations comme la Course de l'escalade et le Marathon de Genève.

Des Sections TCS de toute la Suisse ont participé à des manifestations Slow-Up. La Section Jurasienne a même participé à l'organisation du SnowUp entre Saignelégier (JU) et Les Reussilles/Tramelan (BE). Les Sections Schwyz et Glaris se sont alliées pour mettre sur pied une sortie à vélo et skate. La Section Neuchâtel a soutenu l'organisation «Neuchâtel roule» qui offrait en 2013 pour la première fois des vélos en prêt gratuit le long du lac de Neuchâtel.

Plus de 120 personnes ont participé à la traditionnelle course à pied de la Hundwilerhöhe de la Section Appenzell Rh.E. La Section Biel/Bienne-Seeland ainsi que les Sections Neuchâtel et Jurasienne neuchâtelois ont contribué à l'organisation de la course automobile «Lignièrès historique» avec d'anciennes voitures de course. La Section Vaud a soutenu divers concours de motocross.

Corporate Governance et Organes

Principes et structures

Généralités

Le Touring Club Suisse (TCS) dont le siège est à Vernier a été fondé en 1896 à Genève. Il est inscrit au Registre du Commerce comme une association à but non-lucratif au sens des articles 60 et ss. CCS. Ses principes d'organisation, de direction, de comportement et de contrôle sont fixés par un ensemble de règles transparentes et claires. Les instruments de gouvernance d'entreprise (Corporate Governance) se développent et s'améliorent en permanence. Les nouveaux statuts adoptés en 2011 par l'Assemblée extraordinaire des délégués sont ainsi entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2012. Une plus forte implication des Sections est garantie dans la conduite du club central grâce à la représentation des 24 Sections au Conseil d'administration. Le règlement d'organisation TCS a été adapté aux nouvelles normes statutaires. De ce fait, le TCS dispose d'une structure de conduite statutairement et réglementairement fixée.

Assemblée des délégués 2013 à Baden (AG)

Lors de l'Assemblée ordinaire des délégués du 21 juin 2013 à Baden, cinq nouveaux administrateurs ont été élus. Suite à la démission d'Urs Meyer (président de la Section Appenzell Rh.E.), de Véronique Fontana (présidente de la Section Vaud), de Guy Zwahlen (président de la Section Genève), de Bernard Chételat (président de la Section Jura Neuchâtelois) et de Markus Meier (représentant de la Section des Deux Bâle), l'assemblée des délégués a élu à l'unanimité Heinz Jucker pour la Section Appenzell Rh.E., Pierrette Roulet-Grin pour la Section Vaud, François Membrez pour la Section Genève, David Erard pour la Section Jura Neuchâtelois et Christoph Buser pour la Section des Deux Bâle. Pour l'année 2014, la société Ernst & Young Suisse SA, organe statutaire de révision externe du groupe TCS, a été réélu à l'unanimité. Les délégués ont pris connaissance du

rapport de l'organe de révision, approuvé le rapport annuel et les comptes 2012 et donné décharge au Conseil d'administration pour l'année 2012. En outre, la demande de maintenir tels quels les montants maximaux des cotisations centrales pour l'année 2014 a été approuvée à l'unanimité.

Structure de la conduite stratégique

Les Organes

Les Organes du TCS sont l'Assemblée des délégués, le Conseil d'administration et l'organe des révisions. Ils représentent les membres du TCS et défendent leurs intérêts. L'Assemblée des délégués et le Conseil d'administration sont présidés par le président central.

Assemblée des délégués

L'Assemblée des délégués est l'organe suprême du TCS. Elle se compose du président central, de 145 délégués de Section, des membres du Conseil d'administration et du délégué des TCS Camping Clubs. Pour le calcul du nombre des délégués auquel une Section a droit, l'effectif des sociétaires au 31 octobre de l'année précédente est déterminant. L'élection des délégués des Sections et de leurs suppléants se fait par l'Assemblée générale des membres, le cas échéant par l'Assemblée des délégués de la Section.

L'Assemblée des délégués est compétente pour approuver le rapport et les comptes annuels. Elle donne décharge au Conseil d'administration et fixe les montants maximaux des cotisations centrales annuelles. Elle élit les membres d'honneur et a en outre les compétences pour élire et révoquer le président central, les membres du Conseil d'administration et l'organe de révision. Elle décide du lancement d'initiatives et de référendums et promulgue des lignes directrices dans le domaine de la politique de la mobilité. Elle fixe la procédure des élections et votations statutaires et révisé les statuts.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est élu par l'Assemblée des délégués et se compose du président central, ainsi que d'un représentant par Section. Chaque Section a le droit à un siège au Conseil d'administration et les membres sont élus pour une période de 3 ans.

Le Conseil d'administration est présidé par le président central ou, en cas d'empêchement, par un des vice-présidents. Il s'organise en un bureau, qui compte neuf membres, et en quatre comités ordinaires. Il élit deux vice-présidents parmi les présidents des comités. Le bureau est présidé par le président central.

Le Conseil d'administration assume la haute direction du Groupe TCS (Club central et sociétés filles) et garantit la concordance de principe entre stratégie et ressources ainsi que la surveillance et la mise en œuvre de celles-ci. Sa mission est la mise en œuvre des lignes directrices dans les domaines du sociétariat, des prestations, des finances et des ressources ainsi que de la politique de la mobilité.

Il est responsable de la fixation du cadre de la comptabilité, du contrôle financier et de la planification financière ainsi que pour l'établissement des comptes et du rapport annuels à l'attention de l'Assemblée des délégués.

La tâche du Conseil d'administration est également l'engagement, le licenciement et la fixation de la rémunération des personnes chargées de la direction ainsi que l'élection des membres des comités ordinaires et extraordinaires.

Composition du Conseil d'administration

- Peter Goetschi, président, avocat, Fribourg
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Christoph Buser, directeur, Füllinsdorf, Section des Deux Bâle (depuis juin 2013)
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg
- Bernard Chételat, gérant, Le Locle, Section Jura neuchâtelois (jusqu'en juin 2013)
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois (depuis juin 2013)
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Véronique Fontana, avocate, Lausanne, Section Vaud (jusqu'en juin 2013)
- Pierre-Arnaud Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Domenic Gross, secrétaire du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug
- Heinz Jucker, ingénieur du bâtiment, St-Gall, Section Appenzell Rh.E. (depuis juin 2013)
- Peter Löhner, ingénieur du bâtiment, Dällikon, Section Zurich

- François Membrez, avocat, Genève, Section Genève (depuis juin 2013)
- Markus Meier, chef de groupe de produits, Ormalingen, Section des Deux Bâle (jusqu'en juin 2013)
- Urs Meyer, ancien directeur formation, Herisau, Section Appenzell Rh.E. (jusqu'en juin 2013)
- Pierrette Roulet-Grin, ancienne préfète, Yverdon-les-Bains, Section Vaud (depuis juin 2013)
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz
- Hansjürg Rhyner, notaire et avocat, Glarus, Section Glaris
- Luigi R. Rossi, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell Rh.I.
- Peter Steiner, consultant politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, directeur du Bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur du bâtiment, Weinfelden, Section Thurgovie
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Oskar Vollenweider, ingénieur du bâtiment, Bürglen, Section Uri
- Urs Wüthrich, avocat, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Guy Zwahlen, avocat, Vérenaz, Section Genève (jusqu'en juin 2013)

Composition du Bureau

- Peter Goetschi, président, avocat, Fribourg
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure (depuis septembre 2013)
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Véronique Fontana, avocate, Lausanne, Section Vaud (jusqu'en juin 2013)
- Peter Löhner, ingénieur du bâtiment, Dällikon, Section Zurich
- François Membrez, avocat, Genève, Section Genève (depuis septembre 2013)
- Peter Steiner, consultant politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Guy Zwahlen, avocat, Vérenaz, Section Genève (jusqu'en juin 2013)
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse

Comités ordinaires

Comité stratégique

- Peter Löhner, président, ingénieur du bâtiment, Dällikon, Section Zurich
- Véronique Fontana, vice-présidente, avocate, Lausanne, Section Vaud (jusqu'en juin 2013)
- François Membrez, avocat, Genève, Section Genève (depuis septembre 2013)
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Hansjürg Rhyner, notaire et avocat, Glarus, Section Glaris
- Oskar Vollenweider, ingénieur du bâtiment, Bürglen, Section Uri
- Urs Wüthrich, avocat, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland

Comité de rémunération

- Carlo Vitalini, président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fabienne Bernard, vice-présidente, directrice, Martigny, Section Valais
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Bernard Chételat, gérant, Le Locle, Section Jura neuchâtelois (jusqu'en juin 2013)
- Heinz Jucker, ingénieur du bâtiment, St-Gall, Section Appenzell Rh.E. (depuis septembre 2013)
- Urs Meyer, ancien directeur formation, Herisau, Section Appenzell Rh.E. (jusqu'en juin 2013)
- Luigi R. Rossi, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell Rh.I.

Comité politique

- Thierry Burkart, président, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Peter Steiner, vice-président, consultant politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Christoph Buser, directeur, Füllinsdorf, Section des Deux Bâle (depuis septembre 2013)
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Domenic Gross, secrétaire du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug
- Markus Meier, chef de groupe de produits, Ormalingen, Section des Deux Bâle (jusqu'en juin 2013)
- Pierrette Roulet-Grin, ancienne préfète, Yverdon-les-Bains, Section Vaud (depuis septembre 2013)
- Jean-Luc Vautravers, directeur du Bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur du bâtiment, Weinfelden, Section Thurgovie

Comité de contrôle

- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Fritz Arni, vice-président, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure (depuis septembre 2013)
- Guy Zwahlen, vice-président, avocat, Vérenaz, Section Genève (jusqu'en juin 2013)
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Pierre-Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois (depuis septembre 2013)

Audit interne

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

Organe de révision

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

L'organe de révision vérifie si la comptabilité, les comptes annuels et la proposition concernant l'affectation du bénéfice résultant du bilan sont conformes à la loi et aux statuts. L'organe de révision exerce ses attributions sur la base des principes de comptabilité applicables en matière de révision dans une société anonyme. Il présente à l'Assemblée des délégués un rapport sur le résultat de sa vérification. Les honoraires de la société Ernst & Young Suisse SA, l'organe de révision, se montaient en 2013 à CHF 363'000 (2012: CHF 364'000).

Direction

La direction est nommée par le Conseil d'administration. La direction opérationnelle du Club central du TCS ainsi que la préparation des décisions stratégiques et le contrôle de l'évolution financière du Groupe TCS incombent à la direction. Le directeur général conduit la direction de l'entreprise. Depuis le 1^{er} janvier 2013 Stephan Grötzinger est directeur général du TCS.

Composition de la direction

- Stephan Grötzinger, directeur général (depuis 2013)
- Serge Burgener, Finances & Immobilier (depuis 2001)
- Thomas Canonica, CIC (de 2009 à octobre 2013)
- Sandra Herren, Club (depuis 2012)
- Ernest Gmünder, Informatique (depuis 2010)
- Valérie Krumm, Marketing (depuis 2011)
- Fridolin Nauer, Intervention (depuis 2009)
- Martial Pidoux, Ressources humaines (de 2008 à novembre 2013)
- Melchior Allet, Ressources humaines (depuis décembre 2013)
- Roger Schober, Business (depuis 2006)
- Rudolf Zumbühl, Communication, Politique & Sécurité routière (depuis 2004)

Membres de la direction élargie

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

Filiales

Conseil d'administration Assista Protection juridique SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Thierry Burkart, vice-président, Baden
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne (depuis avril 2013)
- Roger Schober, délégué, Winterthour

Conseil d'administration TCS Assurances SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Véronique Fontana, vice-présidente, Lausanne (jusqu'en juin 2013)
- François Membrez, vice-président, Genève (depuis novembre 2013)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne (depuis avril 2013)
- Roger Schober, délégué, Winterthour

Conseil d'administration Heberga SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Fabienne Bernard, vice-présidente, Martigny
- Carlo Vitalini, Lugano
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne (depuis avril 2013)
- Sandra Herren, déléguée, Bremgarten

Conseil d'administration TCS Training & Events SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Peter Löhner, vice-président, Dällikon
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne (depuis avril 2013)
- Sandra Herren, déléguée, Bremgarten
- Diego Tomasini, Sulzbach (jusqu'en juillet 2013)

Conseil d'administration Académie Mobilité SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Peter Steiner, vice-président, Lucerne
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne (depuis mars 2013)
- Rudolf Zumbühl, délégué, Villars-sur-Glâne

Conseil d'administration

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental AG

- Hans Peter Schüpbach, président, Thun (jusqu'en mars 2013)
- Hans-Peter Zürcher, président, Heimenschwand (depuis mars 2013)
- Véronique Fontana, vice-présidente, Lausanne (jusqu'en juin 2013)
- Carlo Vitalini, vice-président, Lugano (depuis novembre 2013)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Conseil d'administration

TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzholtz AG

- Thomas Lüthy, président, Ebmatingen
- Fritz Arni, vice-président, Schnottwil (depuis novembre 2013)
- Carlo Vitalini, vice-président, Lugano (jusqu'en novembre 2013)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Conseil d'administration Buholz Immobilien SA

- Markus Mächler, président, Lucerne
- Thierry Burkart, vice-président, Baden
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Alois Meile, Lucerne

Conseil d'administration

Centre de conduite TCS Lignières SA

- Claude Gay-Crosier, président, Orpund
- Fritz Arni, vice-président, Schnottwil (depuis novembre 2013)
- Guy Zwahlen, vice-président, Vézenaz (jusqu'en septembre 2013)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Conseil de fondation de la caisse de pension du TCS

Représentants de l'employeur

- Fabienne Bernard, présidente, Martigny
- Peter Goetschi, Fribourg
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Martial Pidoux, Ballens

Représentants des bénéficiaires

- Pierre Wurlod, vice-président, St-Cergue
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Peter Fischer, Ellikon an der Thur (jusqu'en avril 2013)
- Barbara Garin, Nyon
- Moreno Volpi, Chavannes-des-Bois (depuis septembre 2013)

Administrateur de la caisse de pension

- Claudio Bertoni, Vernier

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_suisse