

# Rapport annuel

2009





LAURA LUCCHESI apprentie de commerce Service et Administration (2<sup>ème</sup> année)  
Divison Finances et Immobilier, Service comptabilité, Genève

› 1'403

employés en équivalent plein-temps\*

› 24

sections

› 1'625'223

membres

› 18

centres techniques

\* Cela représente l'856 collaborateurs en moyenne pour le Groupe TCS en 2009. Ce chiffre comprend le personnel fixe, auxiliaire, les stagiaires, apprentis et «free-lancers», mais pas les collaborateurs des Sections ni les membres des Organes.



<b>4</b>	<b>Avant-propos du président central</b>
<b>5</b>	<b>Avant-propos du directeur général</b>
<b>18</b>	<b>Le Groupe TCS</b> Bien préparé pour le futur
<b>32</b>	<b>Sections</b> Fort grâce aux offres régionales
<b>40</b>	<b>Corporate Governance</b> Structures transparentes
<b>43</b>	<b>Organes</b> Des compétences bien ancrées
<b>47</b>	<b>Rapport financier 2009 – Groupe</b>

## Chers membres du Club

Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central



Votre confiance dans le TCS est notre capital le plus précieux. Elle nous permet de vous offrir un suivi complet et des prestations de service, soit en particulier le dépannage, l'assistance en Suisse et à l'étranger, la protection juridique Assista et l'assurance Auto TCS. La marque TCS est synonyme de fiabilité depuis 114 ans. Le TCS porte fièrement les couleurs de la Suisse; il a acquis le caractère d'une institution nationale. Son excellente renommée ancrée dans toutes les régions du pays nous engage à vous offrir toujours et partout des services utiles, de qualité et novateurs.

L'Académie de la mobilité fondée en 2008 illustre la volonté du TCS d'innover sur la durée. Principal fournisseur des prestations de mobilité de Suisse, le TCS s'efforce de donner des réponses aux questions sur la mobilité future et analysent les dernières tendances dans ce domaine comme, par exemple, la mobilité électrique. Son but est d'inciter les décideurs de la poli-

tique, de la recherche, de l'économie et de la société en général à aborder de manière précoce et dans un esprit créatif les grandes et complexes questions de l'avenir.

Au niveau politique, le TCS défend avec fermeté les intérêts des automobilistes qui ont besoin d'un réseau routier performant et sûr. Des routes nationales bien aménagées et entretenues constituent un facteur économique que l'on a trop souvent tendance à sous-estimer. Le TCS veut donc faire supprimer le plus rapidement possible les goulets d'étranglement sur les routes nationales et dans les agglomérations. Il s'engage pour des infrastructures sûres dans les régions périphériques et de montagne. Problème épineux à résoudre, le financement à long terme des projets doit tenir compte des intérêts de la route et de ceux du rail. Le grand besoin de rattrapage dans le domaine routier interdit tout nouveau détournement des fonds réunis par les automobilistes et les transporteurs routiers.

Nous tirons un bilan intermédiaire positif de la politique climatique. Le TCS soutient des mesures de réduction du CO<sub>2</sub> efficaces et favorables pour les consommateurs. La taxe CO<sub>2</sub> sur les carburants n'est donc pas nécessaire.

Le TCS donne des impulsions importantes et très appréciées par la population et les autorités dans les domaines de la sécurité routière et de la protection des consommateurs. Routes sûres, passages-piétons bien visibles et clairement signalés, tests neutres de produits, cours de formation et de perfectionnement pour conducteurs jeunes et plus âgés, autant d'actions qui servent la sécurité routière à tous les niveaux. Vous tous, membres du TCS, vous permettez ce vaste engagement grâce à vos cotisations. La population entière vous en est reconnaissante.

Le TCS continuera de jouer son rôle pour défendre les intérêts de la société mobile et de mettre tout en œuvre pour répondre aux besoins de ses membres.

## Chers membres, chères collaboratrices et chers collaborateurs

Bruno Ehrler, directeur général



2009 était une année pleine d'émotions, de changements et de projets. Elle a commencé avec la réorganisation du groupe TCS en mars et, partant, le déménagement du département de marketing à Schönbühl et la réunion de la distribution et du marketing pour former une nouvelle division. En mai, la structure et la gestion des services informatiques ont été adaptées. Plus tard, à la fin du mois d'octobre, nous avons annoncé la création du centre de services pour les membres et les clients, le CIC, la coopération avec Kuoni et la fermeture de notre réseau d'agences. Le 1<sup>er</sup> décembre 2009 nous avons signé le contrat de collaboration avec Kuoni. 69 collaborateurs ont changé d'employeur pour passer dans le giron du plus grand voyageur de Suisse. Ce partenariat ouvre de nouveaux et grands potentiels à nos membres qui, plus que jamais, peuvent profiter des offres de la marque Voyages TCS.

Dans le secteur des communications, les diverses rédactions ont été

réunies en une seule rédaction centrale. Nous avons ainsi pu mettre en réseau nos canaux de communication. Les comptes rendus et informations seront à l'avenir diffusés en ligne et par le journal imprimé *Touring*. Parallèlement nous travaillons d'arrache-pied à la réalisation d'une nouvelle plate-forme internet pour offrir à nos membres des moyens de contacts modernes et performants. La fermeture de nos agences – un processus douloureux qui sera terminé fin mai 2010 – touche de nombreux collaborateurs. 200 licenciements ont dû être prononcés. Grâce aux mesures d'accompagnement, à l'excellente collaboration entre les ressources humaines et la hiérarchie, cette tâche difficile a été accomplie dans un esprit d'équité et de responsabilité.

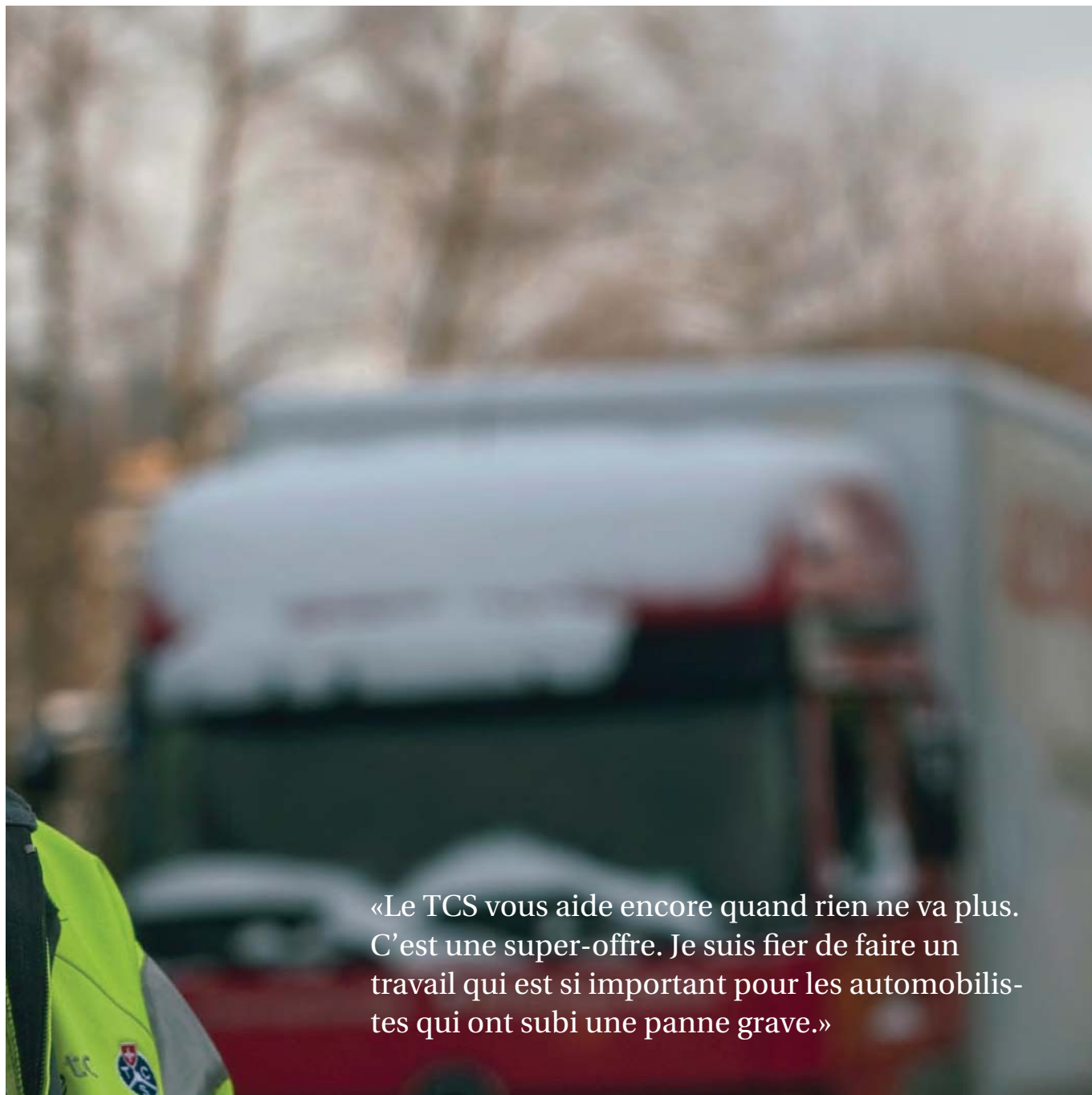
Le grand nombre de mesures prises ces dernières années indique que le TCS a pris courageusement son avenir en main avec la ferme volonté d'assurer sa pérennité par ses propres forces. Il va de soi que des

modifications aussi importantes que celles lancées en 2009 ne peuvent être concrétisées du jour au lendemain. Les réformes prennent du temps et suscitent des questions. Mais un changement libère souvent des énergies insoupçonnées. Je songe à ce propos aux nombreuses collaboratrices et nombreux collaborateurs qui s'engagent pour notre Club et nos membres en cherchant quotidiennement des solutions pour faire la preuve de la compétitivité du TCS. L'avenir appartient à un TCS qui anticipe les besoins futurs de la société mobile. Nous avons fait un premier pas décisif dans cette direction en 2009. Je me réjouis des prochaines étapes qui s'annoncent tout aussi passionnantes.



MEIKO LIMHUN apprenti chauffeur (3<sup>ème</sup> année)  
Division Intervention, transports opérationnels, Oensingen

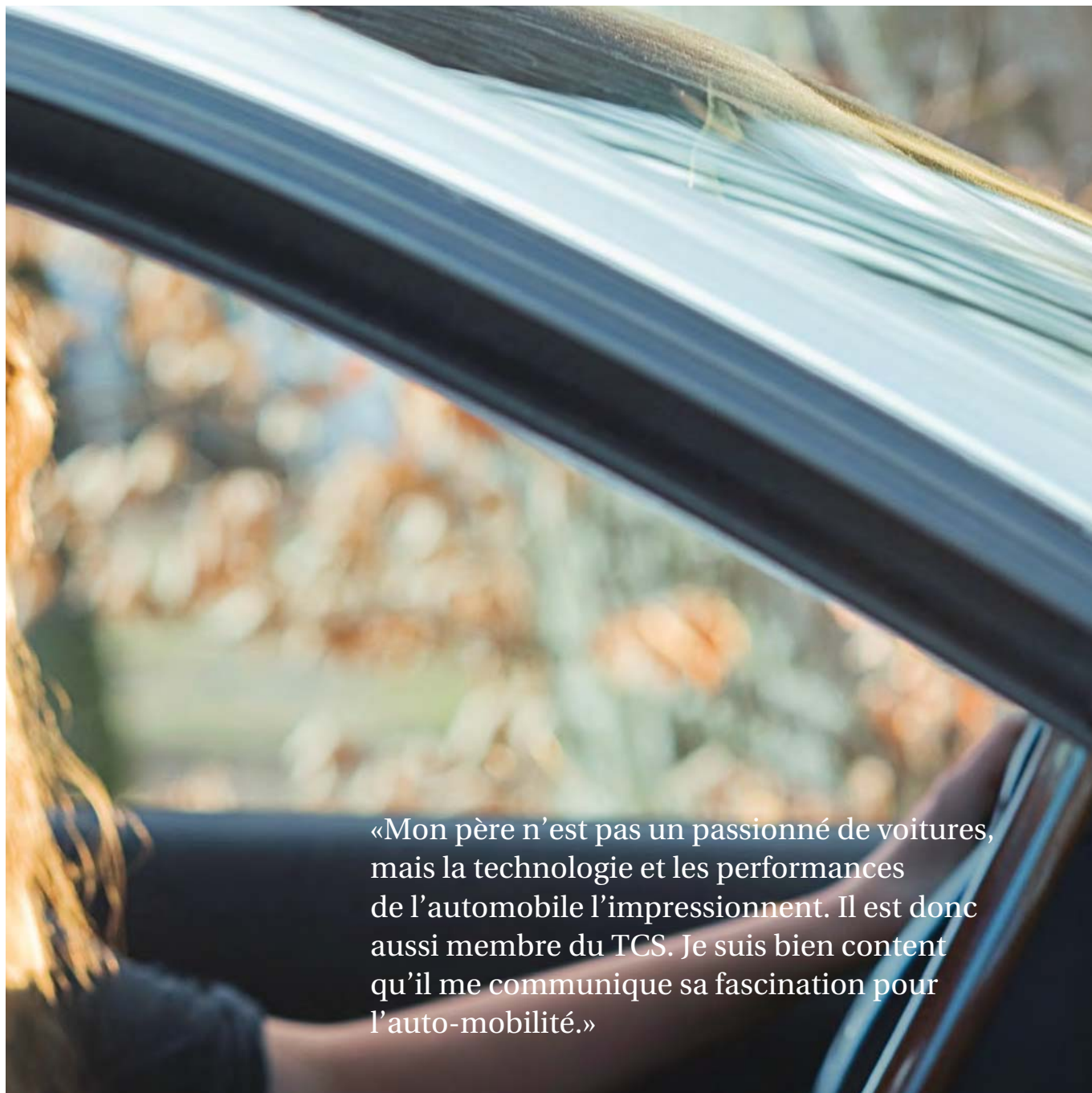




«Le TCS vous aide encore quand rien ne va plus. C'est une super-offre. Je suis fier de faire un travail qui est si important pour les automobilistes qui ont subi une panne grave.»



KAREL ET LAILA KNOTEK Pendant une heure de conduite



«Mon père n'est pas un passionné de voitures, mais la technologie et les performances de l'automobile l'impressionnent. Il est donc aussi membre du TCS. Je suis bien content qu'il me communique sa fascination pour l'auto-mobilité.»



NEILA EL AIDI ET LAURA LUCCHESI apprenties de commerce Service et Administration (2<sup>ème</sup> année)  
Divison Finances et Immobilier, Service comptabilité, Genève



«Mes collègues prennent toujours du temps pour moi quand j'ai une question. Toute l'équipe me soutient pour mes examens de fin d'apprentissage. Cette solidarité est vraiment formidable. Elle est typiquement TCS.»



RONNY MEIER apprenti mécatronicien d'automobiles (2<sup>ème</sup> année)  
PETER WÄLCHLI formateur au Garage central  
Division Intervention, Garage central à Emmen



«Aiguiser le sens du détail des apprentis, voilà une de mes principales tâches comme maître d'apprentissage. Chez nous, au garage central, un travail soigné et compétent est fondamental. C'est grâce à cette formation que nos patrouilleurs sur la route peuvent s'engager à fond pour la sécurité.»



ROLAND ET RÉMY JAVET Au lac de Morat

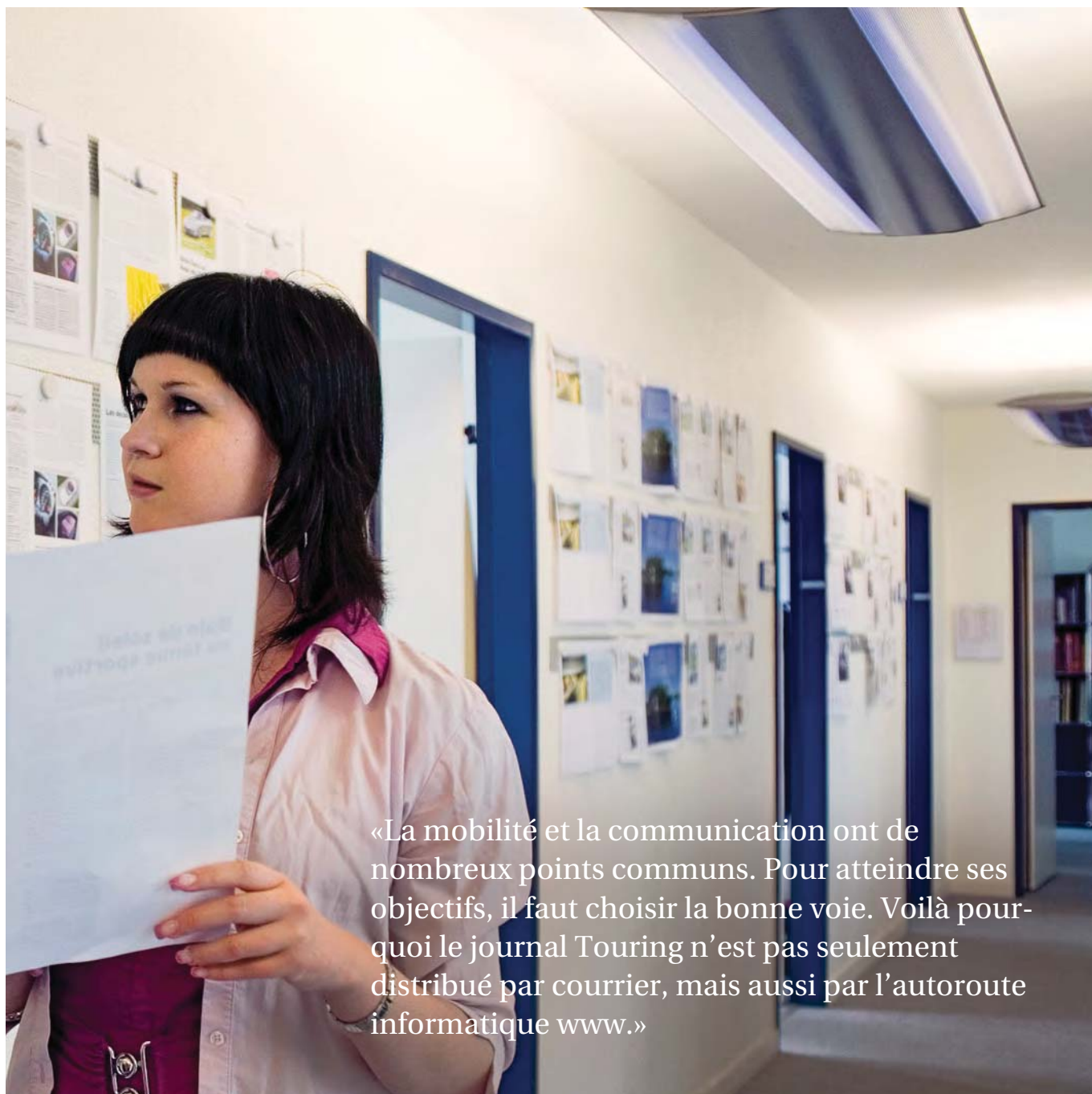




«Cela fait longtemps que mon neveu suit son propre chemin. Je suis bien content de le voir miser sur un partenaire fiable comme le TCS. Son père et moi, nous en avons fait autant.»



FELIX MAURHOFER Rédacteur en chef  
SYLVIE FALLOT assistante de rédaction  
Division Communication, Politique et Sécurité routière, rédaction Touring, Berne



«La mobilité et la communication ont de nombreux points communs. Pour atteindre ses objectifs, il faut choisir la bonne voie. Voilà pourquoi le journal Touring n'est pas seulement distribué par courrier, mais aussi par l'autoroute informatique [www](http://www.touring.com).»

## Bien préparé pour le futur

### Club et entreprise – Division Marketing & Distribution

Comme pour tout le TCS, 2009 était une année de changement pour la division Marketing & Distribution (M&D). Les principaux défis concernaient le déménagement, la constitution d'une équipe, la nouvelle définition de la stratégie de marketing et de distribution ainsi que la dissolution ordonnée du réseau d'agences.

Grâce au soutien d'une organisation transitoire, le marketing a pu, après la décision du printemps, assumer en plus de ses tâches opérationnelles quotidiennes le changement de domicile et, par conséquent, la composition d'une nouvelle équipe. Tout cela a dû être fait en quelques mois seulement.

La première étape entreprise sous la conduite du nouveau chef marketing consistait à vérifier toutes les mesures de marketing quant à leur orientation sur la vente, les clients et le marché, puis à les adapter systématiquement aux exigences de la distribution. Durant la deuxième étape, les prestations, donc les produits et les services, ont été remises à jour. Des offres combinées ciblées sur divers groupes de clients du TCS ont été composées en étroite collaboration avec tous les champs d'activité du TCS.

La nouvelle organisation de marketing a vérifié et simplifié en 2009 ses propres processus internes et mesuré systématiquement le succès de toutes les mesures de marketing. Une conception simple et claire des campagnes garantit depuis peu la cohérence formelle de la communication marketing et accélère le travail opérationnel. Le rendement des fonds investis dans le marketing en est amélioré.

Avec la fermeture des agences la distribution directe via les différents canaux de vente (internet, téléphone et partenaires) sera encore plus importante à l'avenir. La tâche du marketing est de diriger les clients potentiels vers les différents points de contact et canaux de vente et de décider à acheter. C'est dire aussi que le pilotage central des messages par les différents canaux de distribution et en fonction des différents groupes-cibles devient prioritaire. Un secteur Gestion clientèle a donc été créé en septembre 2009 au sein de la division M&D pour assumer à moyen et à long terme la responsabilité du management interdépartemental de la clientèle au sein du TCS. Dans un premier temps, ce service élabore, puis applique la stratégie de contact avec les clients.

### Campagnes de marketing

La campagne ETI au début de l'été était un premier exemple de la nouvelle philosophie de marketing. Le Livret ETI a été proposé en combinaison avec le sociétariat TCS, si bien que pour la première fois des non-membres du Club ont pu l'acheter. La possibilité de gagner des vacances était une forte incitation à ouvrir un dialogue personnalisé avec le TCS afin de mieux connaître le produit. Ce procédé a offert au TCS de précieux nouveaux contacts qui seront entretenus à l'avenir.

Parallèlement, nous avons diffusé les traditionnels mailings en 2009, par exemple la campagne automnale avec des mailings directs pour la protection juridique Assista Circulation et Immeuble qui a eu un succès remarquable.

Le marketing n'a pas lancé cette année de campagne pour soutenir l'image du TCS. A moyen terme, des campagnes de ce type ne sont pas prioritaires dans la nouvelle stratégie de marketing du TCS. Il s'agira à l'avenir de préciser et de soigner la marque TCS par d'autres mesures.

### Information & Services internet

Conséquence de la réorganisation du TCS, la nouvelle conception du site internet a été reportée à 2010. Moyennant divers perfectionnements, la plate-forme existante a néanmoins été améliorée pour être plus efficace et plus performante. Elle a ainsi pu être intégrée cette année déjà dans diverses campagnes de marketing.

La lettre de renouvellement envoyée fin 2009 demandait pour la première fois aux membres de vérifier leurs données personnelles sur la plate-forme internet du TCS et de procéder eux-mêmes aux éventuelles corrections.

Le site internet du TCS a enregistré en 2009 un peu plus de 7 millions de visiteurs, chiffre en hausse de 12% par rapport à l'année précédente. De plus en plus de visiteurs sont acheminés vers le site [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) par des moteurs de recherche comme Google. Les rubriques les plus recherchées sont toujours les informations routières, les informations sur les produits et les véhicules et les informations sur les avantages offerts aux membres. Le chiffre d'affaires réalisé via [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) a pu être augmenté de 23% (sans les voyages).

## Club et entreprise – Division Club

### Sociétariat

La concurrence s'est une fois de plus sensiblement renforcée l'an passé sur notre marché en raison de l'arrivée de nouveaux acteurs des branches automobiles, des assurances et du secteur financier (cartes de crédit). Au 31 octobre 2009, le TCS a néanmoins réussi à augmenter le nombre de ses membres de 14'672 pour atteindre un effectif total de 1'625'223 membres. C'est dire que 50% environ des ménages suisses font confiance aux prestations d'assistance sérieuses et professionnelles du TCS. L'excellent taux de renouvellement – 95% contre 92% en 2008 – confirme ce constat.

Le rappel du délai de résiliation fixé dans les statuts du Club a incité presque 50% des personnes ayant refusé de renouveler leur sociétariat à revenir sur leur décision. Concrètement, 29'000 personnes ont déclaré dans le courant de l'entretien qu'elles voulaient continuer de profiter des services du TCS.

Parallèlement, nous avons gagné une foule de nouveaux membres grâce au sociétariat pour jeunes motorisés lancé l'année précédente sous le nom de COOLDOWN CLUB. Depuis l'introduction de cette forme de sociétariat en 2008 et la fin du mois d'octobre 2009, plus de 12'000 jeunes de 16 à 25 ans ont adhéré au Club. Ce segment stratégiquement important pour le TCS comporte un potentiel énorme. Moyennant un suivi intelligent et des avantages répondant aux besoins réels des jeunes, ce groupe-cible fera si bien la connaissance du TCS qu'on peut s'attendre raisonnablement à son passage ultérieur du COOLDOWN CLUB au sociétariat complet.

### Formation et perfectionnement

La réorganisation du champ d'activité stratégique Formation et perfectionnement est terminée. Les premières grandes étapes franchies dans l'histoire de ce domaine encore jeune sont l'ouverture d'un nouveau centre de conduite à Emmen, la certification selon la norme ISO 9001:2008 par l'Association suisse pour les systèmes de qualité et de management (SQS) et la réservation d'une parcelle de terrain sur le Plateau suisse pour y construire un nouveau centre de sécurité routière.



VIVIANA BUCHMANN  
ADMINISTRATRICE COOPÉRATIVE MOBILITY

«Partenaire depuis de nombreuses années de Mobility, le TCS a contribué à répandre l'idée du car-sharing. Il a donc pris une part importante dans l'histoire à succès que vivent les transports combinés en Suisse. Face au changement de la mobilité individuelle quotidienne, il est capital que notre société mobile se remette en question. Le TCS continuera d'encourager des modèles de mobilité globaux et ménageant l'environnement comme Mobility CarSharing, les propulsions alternatives, etc., agissant ainsi comme catalyseur d'une mobilité performante, durable et favorable à l'environnement.»



OLIVER STEGMANN  
CEO FORD MOTOR COMPANY (SWITZERLAND)

«Le TCS est le Club automobile suisse le plus grand et le plus connu avec une offre très large. Il jouit d'une excellente réputation auprès de la population. Nous attendons du TCS en tant que partenaire exclusif dans le domaine de la mobilité une intervention rapide et efficace en faveur des conducteurs Ford victimes d'une panne ou d'un accident. Cette intervention doit se traduire par la réparation sur place, le remorquage à la prochaine agence Ford ou, si nécessaire, par des prestations supplémentaires comme la mise à disposition d'une voiture de remplacement ou le remboursement d'une nuitée à l'hôtel comme cela est prévu dans notre produit FordAssistance. De surcroît, nous attendons du TCS une attitude plus ferme en politique des transports.»

La conclusion de partenariats permettant d'offrir des cours de conduite à Cazis dans le canton des Grisons et à Röhthis dans le Vorarlberg voisin est également importante pour l'avenir de notre secteur. Les deux sites suisses-orientaux de Cazis et de Rhöhthis seront gérés en coordination et en collaboration avec les sections des Grisons et de St-Gall-Appenzell.

Divers investissements dans les centres de conduite de Plantin/GE et de Lignièrès (NE) contribuent à rationaliser le travail et à augmenter la cadence des cours sur ces deux sites. Détail réjouissant, le TCS a pu signer avec la commune de Lignièrès un contrat de droit de superficie d'une durée de 30 ans pour le terrain du centre de conduite.

Dans la formation en deux phases, l'aménagement de locaux de cours décentralisés et l'engagement de voitures appartenant au Club a permis de rapprocher la part au marché détenue pour le deuxième jour de cours de celle réalisée pour le premier jour. Les deux taux se sont stabilisés aux alentours de 35% en 2009.

Le recul du perfectionnement facultatif au profit des cours obligatoires dans les exploitations du TCS a pu être freiné dans une large mesure grâce au succès de la vente directe de programmes de formation à des entreprises entretenant des grandes flottes. C'est dire que l'intérêt au perfectionnement facultatif existe toujours. Le nombre de cours facultatifs est d'ailleurs reparti à la hausse avec 2'610 en 2008 et 2'869 en 2009. Depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance sur l'admission des chauffeurs professionnels (OACP) le 1<sup>er</sup> septembre 2009, la proportion des participants à la formation obligatoire pour véhicules utilitaires a fait un bond.

#### Conseils & Expertises (C&E)

Le secteur Conseil & Expertises (autrefois Technique, environnement et économie) s'est concentré en 2009 sur ses activités de sécurité toujours très demandées comme les tests de pneus, de sièges d'enfants et les crash-tests ainsi que sur le dispositif TCO (Total Cost of Ownership), soit le coût des voitures et les frais kilométriques, la vente et l'achat, les réparations et l'entretien. La disponibilité en ligne de la statistique des pannes nous a permis d'accroître la qualité de nos conseils et du suivi de nos membres.

Détail frappant, les autorités et les médias ne parlent plus guère des gaz d'échappement, mais le plus souvent de la consommation (émissions de CO<sub>2</sub>).

Après 25 ans de mesures des gaz d'échappement des automobiles, le TCS s'est retiré de ce domaine fin 2009. C&E a consacré plus de 400 heures de travail à la mise en place d'un système de mesure accrédité pour faire toute la transparence dans le domaine de l'énergie et de l'efficacité énergétique (étiquette-énergie, étiquette-environnement, centime climatique, taxes CO<sub>2</sub>, consommation normalisée et consommation réelle, etc).

Grâce à son vaste savoir-faire, le TCS est à même d'évaluer de manière neutre et compétente les technologies les plus récentes des propulsions à l'essence, au diesel, au gaz ou hybrides moyennant divers tests pour en déterminer l'économie et les effets sur l'environnement. La disponibilité des voitures électriques à des fins de test se fait encore attendre, mais C&E a tout mis en œuvre pour répondre dans ce domaine également aux besoins des membres.

Les activités de conseil auprès de nos membres ont une nouvelle fois progressé l'an passé. Le seuil des deux millions de personnes s'intéressant aux tests et informations de C&E sur internet a été franchi pour la première fois. Les médias ont consacré plus de 1'400 articles aux informations de C&E, ce qui est un nouveau record en termes de résonance médiatique.

Une étape importante a été franchie avec l'analyse des sites pouvant accueillir de nouveaux centres techniques dans le but d'assurer une disponibilité nationale maximale des services d'expertise du TCS. Les calculs effectués dans ce contexte sur la base des coûts des produits donnent aussi des indications aux centres existants quant à leurs possibilités d'optimisation à court et à moyen terme. A la suite de la certification du centre de Meyrin, 13 centres techniques sur les 18 du TCS possèdent désormais un certificat ISO.

Au total 108'000 véhicules ont été examinés en 2009, dont 76'000 dans le cadre des expertises périodiques officielles.

La campagne d'éclairage (Pilot) coordonnée au niveau national a été lancée avec succès par les centres techniques et les sections.

Un jalon important a été posé avec l'introduction d'un système de réservation internet pour les examens techniques des véhicules. Les membres ont désormais la possibilité d'annoncer leur véhicule pour une certaine date via internet. Les quelque 41'000 demandes adressées aux centres techniques confirment l'utilité de ce service.

## Club et entreprises – Division Business

### Assistance personnes – TCS Assurances SA

La grève générale aux Antilles pendant plus d'un mois, des émeutes politiques à Bangkok durant les vacances de Pâques, la pandémie AH1/N1: en 2009 également l'actualité a tenu en haleine l'Assistance aux personnes.

Le nombre d'appels reçus par la centrale d'intervention ETI augmente constamment: le numéro d'appel 022 417 22 20 a enregistré 130'087 appels, soit 4'557 ou 3,63% de plus que l'année précédente.

Le coût global des sinistres est en recul bien que le nombre de demandes d'assistance et de remboursement de frais d'annulation de voyages (14'620, +8,1%) ainsi que des prestations d'assistance liées aux personnes et aux véhicules (26'523, +9,0%) ait augmenté, que le nombre de dossiers de sinistres pour l'Extension Monde ait continué de progresser (+12,8%) et que le retard accumulé en 2008 dans la liquidation des sinistres ait pu être rattrapé (notamment dans l'assurance annulation de voyages). Ces charges ont en effet reculé d'environ un million de francs par rapport à 2008 et se situent à 1% en dessous du budget. Ce développement est le résultat d'intenses négociations avec les prestataires de services et de le recours systématique à un deuxième avis pour certaines prestations (rapatriements sanitaires et transport de véhicules).

Environ un million de francs a pu être économisé dans le rapatriement de véhicules sur des longues distances (notamment depuis la péninsule ibérique et l'Italie du Sud) pour un volume global légèrement en baisse (-4,05%). De nombreux véhicules ont en outre pu être réparés sur place dans le cadre d'un projet-pilote réalisé en France.

Un nombre croissant de titulaires du Livret ETI sollicite des prestations d'assistance relatives aux personnes en Suisse ainsi que l'assurance annulation de voyages pour des voyages en Suisse. Il y a eu dans ce domaine 1'581 dossiers (968 interruptions de voyages et 613 annulations de voyages) pour un montant total de 874'343 francs. 20 mois après la split du Livret ETI et le lancement des versions «Individuel» et «Famille», le rapport entre les deux types de couverture s'est stabilisé à 1/6.

Un instant historique: le seuil du million a été franchi pour la première fois en 2009 avec au total 1'002'036 produits ETI (renouvellements et nouvelles acquisitions).

Le chiffre d'affaires global pour tous les produits a légèrement dépassé le montant budgétisé en 2009 (+1,3%) et marque une progression de 3% par rapport à l'exercice précédent. Les ventes de l'Extension Monde ont été particulièrement réjouissantes avec une augmentation de 16,6% par rapport au budget.

Le taux de renouvellement de tous les produits ETI se situe à 84,3% (82,5% en 2008). Nonobstant le contexte économique difficile, ce taux a pu être augmenté une nouvelle fois pour le Livret ETI Europe, soit de 85,88% en 2008 à 87,34% en 2009.

Les données concernant Card Assistance (comptes bancaires, cartes de crédit, cartes SIM, etc.) sont désormais directement introduites dans le système moyennant un scanner pour accélérer le traitement des mutations et conclusions de contrats. Le budget n'a certes pas été atteint de justesse (-0,59%), mais les résultats de l'année précédente ont une nouvelle fois été dépassés, soit de 5,57%. 39'194 polices étaient actives le 31.12.2009.

Concernant le produit «RC Cycles», les chambres fédérales n'écartent pas l'éventualité de supprimer l'assurance RC cycles par l'intermédiaire des vignettes vélo dès l'année 2011, voire 2012. Des discussions sont en cours avec de nouveaux partenaires pour la distribution du produit «Vélo-Assistance».

Pour «Moto-Assistance», des contacts avancés existent avec une grande assurance maladie qui devraient permettre d'offrir le produit dans une assurance complémentaire destinée aux motards courant 2010.

#### Auto TCS

Durant l'exercice 2009 le TCS a lancé un produit d'assurance attrayant aussi bien par ses primes que par ses prestations. La campagne d'automne a pu rendre compte de prix en baisse en partant d'une étude de marché externe que nous avons commandée avec notre partenaire, la «Bâloise».

La pression de la concurrence, qui ne cesse de croître depuis plusieurs années sur le marché des assurances automobiles, a continué d'influencer les affaires d'Auto TCS. Le nombre de contrats conclus était une nouvelle fois en baisse. Durant l'exercice écoulé, la tendance de la clientèle à demander des offres via internet s'est renforcée. Il est cependant rare que des contrats soient conclus par ce biais. Un des défis à relever durant les années à venir sera précisément d'augmenter le nombre de conclusions de contrats par la voie électronique.

#### Carte de crédit Drive

Pour la carte de crédit TCS drive, l'exercice 2009 était entièrement placé sous le signe de la rentabilisation. Il s'est d'ailleurs soldé par un résultat positif. Grâce à diverses mesures ciblées, le nombre de résiliations a nettement baissé par rapport à l'exercice précédent. Les dépenses de marketing ont également été réduites moyennant des campagnes rationalisées. Nous avons également réussi à freiner le recul du nombre de cartes émises.

Le marché des cartes de crédit gratuites est actuellement stagnant, mais le nombre total de cartes de crédit suisses a progressé une fois de plus durant l'exercice écoulé. Conséquence de la crise financière, le chiffre d'affaires des cartes était cependant en net recul.

#### Protection juridique Assista

La crise économique se répercute aussi sur la marche des affaires chez Assista qui a néanmoins réalisé le chiffre d'affaires budgétisé malgré la détérioration des conditions-cadres. Le projet STRATEGO a amélioré les processus et performances internes.

#### Ventes et renouvellements

La progression des ventes dans la protection juridique circulation a partiellement compensé le recul dans le secteur de la protection juridique privée. Trois raisons expliquent le ralentissement de la croissance dans la protection juridique circulation: la saturation progressive du marché des membres, la concurrence toujours plus agressive et plus innovante et l'image d'Assista. Cette dernière a souffert du fait qu'un mailing largement diffusé a été moins bien accueilli que prévu par une partie importante du groupe-cible (non-membres).

Le taux de renouvellement dans la protection juridique circulation est en baisse pour la première fois. L'âge moyen croissant des assurés et la présence d'une concurrence de plus en plus active sur le marché font perdre chaque année des parts de marché à Assista. En revanche, la protection juridique privée atteint un bon taux de renouvellement. Ce développement s'explique sans doute par la situation économique actuelle qui renforce l'intérêt des assurés à ce produit.

#### Affaires juridiques/Développement des sinistres

Le nombre d'affaires juridiques nouvellement ouvertes a progressé de 3,7% et celui des cas liquidés (53'340) de 13,5%. Le portefeuille des affaires pendantes à la fin de



l'année se chiffrait à 18'984, soit 17,7% de moins qu'en 2008. Jamais depuis 1998 ce nombre n'a été aussi bas. Ces indicateurs reflètent les excellentes performances que les collaboratrices et collaborateurs d'Assista ont réalisées malgré le contexte difficile.

#### Voyages TCS

L'année touristique 2009 était marquée par une baisse générale et massive des chiffres d'affaires de l'ordre de 10 à 20%. Malgré cette situation difficile, Voyages TCS a limité sa baisse à 7% et réussi à gagner des parts de marché pour la première fois depuis de nombreuses années. Ce résultat s'explique notamment par le succès des voyages de lecteurs Touring et le grand engagement des collaborateurs des agences de voyage. Reste que la crise économique a accéléré le changement structurel. L'idée de faire de Voyages TCS une affaire profitable à long terme comme entreprise indépendante au sein du TCS s'est avérée de plus en plus irréaliste. Aussi a-t-on décidé dans le cadre des analyses STRATEGO de confier le secteur des voyages à un partenaire extérieur. D'intenses négociations ont eu lieu avec Kuoni durant la seconde moitié de l'année dans le but de remettre – si possible sans heurt – les agences de voyages, le tour-operating Schwytz et Genève ainsi que l'Aircenter Genève à ce partenaire stratégique. Le transfert a eu lieu le 1<sup>er</sup> décembre 2009. Une coordination aux niveaux stratégique et opérationnel est par ailleurs en cours depuis novembre pour concrétiser le contrat de coopération à long terme conclu entre les deux partenaires. Les membres du TCS sont reçus depuis 2010 de manière compétente par les quelque 100 agences Kuoni et peuvent profiter aussi bien des produits bien connus de Voyages TCS que de propositions de vacances balnéaires à prix fortement réduits.

#### Camping TCS

Une fois de plus, le chiffre d'affaires (18,8 millions de francs) et de nuitées (1,18 million) ont sensiblement progressé, en l'occurrence de 5%. Le TCS a ainsi conforté sa position de leader du marché suisse du camping.

Ce succès est surtout le résultat de la concentration des activités sur des équipements offrant un potentiel de développement à long terme ainsi que d'investissements dans la modernisation des campings et dans des segments à forte croissance comme les bungalows.

Les campings TCS ont accueilli en 2009 davantage d'hôtes suisses et un plus grand nombre de tentes. D'une



AMAURY DE BOURMONT  
DIRECTEUR GÉNÉRAL PEUGEOT (SUISSE) SA

«Le TCS, c'est pour moi en premier lieu la compétence, la fiabilité, l'aide en cas de d'urgence, le tout fondé sur une organisation parfaite. Nous sommes persuadés que le TCS se prépare en permanence aux innovations techniques futures, garantissant ainsi à ses membres une assistance efficace. A côté des avantages comme le service de dépannage TCS, les clients Peugeot profiteront à l'avenir de «Peugeot Connect SOS» et de «Peugeot Connect Assistance». Voici l'avantage particulier de ces services: une localisation rapide du véhicule en cas d'accident ou de panne. La collaboration de Peugeot et de TCS signifie pour les clients une aide encore plus rapide et plus efficace.»



OLAV NOACK  
CEO DE BÂLOISE ASSURANCES SUISSE

«La marque TCS incarne la sécurité et la fiabilité. Le TCS répond présent quand on a besoin de lui. Il est pour nous un important partenaire complémentaire qui joue un rôle central dans le domaine de la sécurité. Grâce à la coopération avec Bâloise Assurances, le client d'Auto-TCS bénéficie d'un produit d'assurance taillé sur mesure et avantageux. Nous investirons ensemble avec le TCS dans la prévention.»

manière générale, le secteur du camping a fait preuve d'une résistance réjouissante à la crise. Les terrains de Soleure, St-Moritz, Disentis, Martigny, Bellinzone et Gordevio ont même connu un taux de croissance supérieur à 10%.

Conséquence du long gel durant l'avant-saison, les frais d'entretien ont augmenté de 20% par rapport à l'exercice précédent. Les frais d'énergie (électricité et gaz) et de sécurité restent élevés. Diverses optimisations sont prévues dans le domaine énergétique pour ralentir la croissance des coûts.

Les investissements dans la formation des gérants de camping, dans internet et dans l'animation ont été accrus dans le but de garantir une croissance à long terme.

L'actuel système de réservation des campings sera remplacé en 2011 par un réseau à une seule banque de données (contre 30 actuellement). Les préparatifs sont en cours. Le nouveau système permettra de mieux identifier et de segmenter de manière professionnelle les clients des campings.

#### Heberga SA

Les bains thermaux de Bad Ragaz ont ouvert leurs portes le 12 juin 2009. Cette date a marqué le début d'un développement réjouissant des réservations à l'hôtel Schloss Ragaz: plus 2'621 nuitées par rapport à 2008. Le chiffre d'affaires brut a atteint 3,835 millions (+12,9%) pour un total de 24'776 nuitées. De son côté, l'hôtel Bellavista à Vira-Gamborogno a réalisé un chiffre d'affaires de 3,071 millions (+185'000 francs par rapport à 2008) et le nombre de nuitées y a augmenté de 1'264 pour se fixer à 21'381. Ces deux établissements sont fort appréciés des membres du TCS qui génèrent 56% (+5%) des nuitées au Schloss Bad Ragaz et 77% des nuitées (sans changement) au Bellavista. 19,5% des nuitées enregistrées par le Schloss Ragaz et 8,4% de celles du Bellavista reviennent à des hôtes étrangers. Le compte d'exploitation d'Heberga SA affiche un excédent de 186'000 francs pour 2009.

La section St-Gall/AI a organisé en septembre 2009 avec le soutien des deux hôtels un rallye de voitures anciennes. Réunissant plus de 50 participants, cette manifestation a été un grand succès.

### Shop TCS

La vente d'articles dans les agences a généré un chiffre d'affaires d'environ 1,5 million de francs. Les casques cyclistes d'excellente qualité proposés par le TCS ont eu un vif succès. Un projet-pilote de vente sur internet avait été lancé avant même la décision prise dans le cadre de STRATEGO de fermer les agences. Il a révélé un grand intérêt pour les produits du shop TCS proposés par exemple dans les e-newsletter. Un e-shop avec des partenaires externes sera mis en place en 2010 dans le but d'offrir aux membres un assortiment attrayant d'articles sans que le TCS n'ait à supporter des frais de stock, de logistique et de processus financiers.

### Vélo et loisirs (Cyclo/Loisirs)

Le secteur Vélo et loisirs se limite pour l'essentiel au soutien apporté à des manifestations de sections dans le domaine de la mobilité douce ainsi qu'à des partenariats qui apportent des avantages substantiels aux membres intéressés à la bicyclette comme, par exemple, des vacances à vélo. Ces propositions sont publiées sur le site internet «Vélo et loisirs».

La participation du TCS aux très populaires «slowUp» a doublé en 2009 pour atteindre dix manifestations avec plus de 300'000 participants. Un soutien actif a en outre été apporté à six brevets cyclistes, à la nouvelle «TCS-Aare-Tour» et au «Tour des Jeunes». La manifestation «Snow Up», que la section Jura réorganisera en 2010, est une authentique nouveauté et rencontre un grand succès.

### Club et entreprises – Division CIC

Depuis le 30 octobre le Customer Interaction Center, le CIC, répond au numéro de téléphone 140 ainsi qu'aux appels adressés au «Contact Center» concentré sur les trois sites de Schönbühl, Volketswil et Genève.

Le 30 octobre passé était un grand défi pour tous les collaborateurs du «Contact Center»: tous les appels adressés aux agences ont été déviés vers le CIC, car, ce jour-là, les collaboratrices et collaborateurs des agences ont été informés personnellement lors d'une séance à Berne sur les importantes mesures de restructuration envisagées. Ce 30 octobre, le CIC a reçu et traité 3'859 appels. Le «Contact Center» est développé en permanence pour atteindre le niveau de capacité nécessaire.

Le volume des appels au numéro d'appel d'urgence 140 est resté au même niveau que l'année précédente. Durant les mois de janvier et de février, toutefois, les conditions météorologiques exceptionnelles ont provoqué une augmentation du nombre d'appels de 25% par rapport à la même période de l'année précédente. La qualité de réponse imposée au numéro 140, soit un taux de 75/10 (75% des appels reçoivent une réponse dans les 10 secondes) a été une fois de plus dépassée avec un taux de 76,8/10.

### Club et entreprises – Division Intervention

#### Patrouille TCS

En 2009, la centrale d'intervention d'urgence a reçu 546'854 appels pour des pannes et des accidents. Ce chiffre est en hausse de 7% par rapport à l'année précédente. Au total, la Patrouille TCS a effectué 297'130 interventions d'urgence contre 80'051 pour les garages sous contrats et de marques.

Les préparatifs en vue d'une nouvelle formation en technique automobile ont été lancés en 2009. La Patrouille TCS continuera ainsi de répondre aux exigences élevées des clients et maintiendra le niveau qualitatif élevé de son assistance routière. Le but est de permettre aux professionnels de l'automobile de suivre une formation de «gestionnaire en mobilité» avec un diplôme fédéral. Le département de la formation technique a pris une part prépondérante dans la conception de ce nouveau métier. Le cycle de formation correspondant sera probablement mis en place en 2010.

Tous les patrouilleurs ont été équipés l'an passé d'un lecteur de cartes de crédit. Les clients peuvent désormais payer les prestations perçues non seulement avec une carte de crédit, mais aussi avec une carte de débit.

Parmi les autres projets lancés en 2009 et accompagnant la Patrouille TCS en 2010 on peut encore citer le remplacement et le renouvellement des systèmes de communication mobiles, l'établissement d'un rapport de panne électronique pour les partenaires contractuels et les patrouilleurs ainsi que la centralisation de divers processus concernant la planification et la constitution de prestations.

## Club et entreprises – RH

Durant l'année 2009, l'une des missions principales des Ressources Humaines, outre les activités habituelles de recrutement, de développement, de formation et de rémunération du personnel, fut d'accompagner le projet de réorganisation Stratego à savoir le transfert du département Marketing à Schönbühl, le développement de l'organisation de la Division informatique ainsi que la restructuration du secteur des voyages.

Afin de soutenir les quelque 200 collaborateurs touchés par la restructuration des agences, des mesures d'accompagnement ciblées ont été proposées. Les collaborateurs licenciés ont bénéficié d'un suivi personnalisé tant de la part des RH, qui ont conduit des entretiens individuels avec les collaborateurs touchés, que de partenaires externes. Un mandat d'outplacement a été confié à DBM, cabinet spécialisé dans la transition de carrière, et les premiers entretiens ont pu être réalisés dans de bonnes conditions. Movis, spécialisé dans le conseil social a apporté son soutien et son expertise tant aux collaborateurs touchés par les licenciements qu'aux collaborateurs restés au sein de l'entreprise. Par ailleurs, les Ressources Humaines ont proposé aux collaborateurs des agences la possibilité de découvrir l'activité du nouveau centre de service à la clientèle (CIC) par le biais de stages organisés à cet effet afin de se réorienter vers le métier de call-agent. Une bourse à l'emploi a été instaurée et diffusée sur l'intranet, afin de privilégier les candidatures en interne avant celles venant de l'externe.

Le département Formation & Events a aussi été mis fortement à contribution dans le cadre de cette réorganisation. Des séminaires de Change Management ont été mis sur pied, puis lors de la réorganisation des Agences proprement dite, Formation & Events a tout mis en œuvre afin de replacer les apprentis touchés. Ces efforts furent couronnés de succès et tous les apprentis ont été replacés à l'interne et pourront ainsi poursuivre leur formation. Une nouvelle organisation de ce département a aussi vu le jour et une nouvelle stratégie de formation est en phase d'implémentation. Les formateurs auparavant dispersés dans les divers départements opérationnels ont rejoint l'équipe Formation & Events. Cette nouvelle stratégie permettra une unité dans l'offre de formation, la création de synergies ainsi qu'une palette plus large de prestations.

Finalement, et parallèlement à ces activités, la révision salariale, autrefois directement liée à l'entretien d'appréciation annuel (MAG), en a été séparée afin de redonner à cet entretien ses lettres de noblesse et de permettre un réel dialogue entre collaborateurs et supérieurs sans se focaliser sur les aspects rémunérations. Par ailleurs, les résultats de l'enquête salariale conduite en 2008 ont pu être implémentés et une partie de la masse salariale dévolue aux augmentations a été directement affectée à une réadaptation substantielle de certains salaires aux exigences du marché.

## Club et entreprises – Communication, politique & sécurité routière

### Politique

#### Urgence pour les goulets d'étranglement et rééquilibrage pour les programmes d'agglomération

Le 1<sup>er</sup> trimestre 2009 a été marqué par le programme d'élimination des goulets d'étranglement du réseau des routes nationales et le financement 2011–2014 du trafic d'agglomération. Or, la situation s'est annoncée tendue tant au niveau des délais relativement longs de réalisation des travaux d'élargissement, que du côté du financement, puisque le Conseil fédéral a annoncé une réduction substantielle des versements annuels au Fonds d'infrastructure.

En réponse à la consultation fédérale sur les goulets d'étranglement, le TCS a demandé à la Confédération d'utiliser les réserves issues des taxes sur les carburants pour financer rapidement les projets en cours de réalisation et de renoncer à toute nouvelle taxe sur les carburants. Ces réserves, accumulées au cours des décennies précédentes, auraient déjà dû servir à la réalisation d'infrastructures sans cesse reportées (achèvement du réseau des routes nationales)!

En ce qui concerne le financement des programmes d'agglomération 2011–2014, le Service politique a constaté un important déséquilibre des engagements prévus pour la première étape des programmes d'agglomération (67% des engagements pour les transports publics, 24% pour le transport individuel motorisé et 9% pour la mobilité douce). De plus, 60% des fonds seront investis dans

les cinq plus grandes villes de Suisse, un sous-engagement clair, au détriment des projets routiers, notamment dans les agglomérations de taille moyenne et petite. C'est pourquoi le TCS a demandé, dans le cadre de la réponse à la consultation fédérale, un rééquilibrage en faveur du transport individuel motorisé.

#### Bilan positif pour la politique climatique

Le TCS a remporté une victoire: le Conseil fédéral a renoncé à étendre la taxe CO<sub>2</sub> aux carburants, suite à la consultation fédérale pour la révision de la loi sur le CO<sub>2</sub>.

Le TCS a plutôt privilégié un alignement sur l'Union Européenne, notamment en ce qui concerne l'objectif d'émission de 130g/km des nouveaux véhicules. Il a soutenu également le système obligeant les importateurs (et constructeurs) à assumer les charges liées aux émissions excédentaires de CO<sub>2</sub>. Cependant, le TCS a totalement désapprouvé le système de sanction proposé par le Conseil fédéral et a demandé un système fondé sur la logique de la compensation. S'agissant de l'affectation des recettes, le TCS a demandé que celles-ci soient utilisées pour la réalisation de projets de réductions concrètes des émissions de CO<sub>2</sub>, par le biais de la Fondation Centime Climatique, en priorité en Suisse et dans le domaine de la mobilité. Par ailleurs, le TCS a continué à soutenir le centime climatique sur l'essence et le diesel. Une mesure efficace et ciblée, apte à jouer un rôle déterminant dans la loi révisée sur le CO<sub>2</sub>.

#### Les initiatives populaires fédérales

L'année 2009 a été marquée par l'initiative populaire «pour les transports publics» de l'ATE, qui traite de manière inégale le rail et la route, au détriment de cette dernière. Le Service politique a réalisé un argumentaire contre cette initiative, qui menace la sécurité routière, en empêchant toute adaptation de la capacité de nos routes nationales. De plus, cette initiative remet en question le système de financement de la route alors que les transports publics sont déjà privilégiés par rapport à cette dernière. La route est un patrimoine public à préserver et il ne faut pas oublier que le bénéfice économique qui en est tiré est énorme.

En parallèle, le TCS a également décidé de s'engager dans la lutte contre l'initiative anti 4x4. Les arguments contre cette initiative sont nombreux: elle ne tient pas compte des nouvelles valeurs limites du CO<sub>2</sub> qui rentreront bientôt en vigueur dans l'UE. De plus, elle ne s'atta-



MAX NÖTZLI  
PRÉSIDENT AUTO-SUISSE

«J'associe au TCS l'idée d'une organisation de services. Le Livret ETI fait remonter en moi des souvenirs de voyages à l'étranger. Je suis devenu membre du TCS il y a de nombreuses années lorsque j'avais enfoncé les clefs de ma voiture (c'était encore possible) et que j'ai donc dû appeler la Patrouille. En ma qualité de président d'auto-suisse, j'attends du TCS un engagement fort ainsi que des prises de position et interventions claires en politique des transports et de l'environnement. L'objectif du TCS est évident: conforter sa position de leader dans les services de mobilité et adopter un profil précis.»



STEFAN LESER  
CEO KUONI

«Face aux incertitudes de l'époque, le Touring Club Suisse représente des valeurs qui gagnent à nouveau en importance: fiabilité, proximité des citoyens, qualité et esprit suisse. Dans notre partenariat, nous mettons l'accent sur la commercialisation auprès des membres du TCS des produits de Voyages TCS, en combinaison avec les propositions Kuoni. Les clients TCS peuvent réaliser leurs idées personnelles de voyages auprès de 100 agences Kuoni et Helvetic Tours réparties dans toute la Suisse en continuant de profiter des conditions avantageuses offertes en exclusivité aux membres du TCS.»

que pas uniquement aux 4x4, mais aussi aux limousines, breaks, vans familiaux et voitures de sport. Ces restrictions sont totalement contraires aux besoins actuels et futurs des citoyens.

#### Sécurité routière

Le département de la Sécurité routière a consacré beaucoup de moyens et de ressources pour sensibiliser les enfants et les jeunes à l'éducation routière. Un nouveau moyen didactique a été créé et distribué dans les écoles. Il s'appelle Trafic-Accident-Conséquence. Cette 2<sup>e</sup> édition composée de trois films court-métrage, relate les témoignages et le vécu des victimes d'accident. On apprend l'évolution d'une personne handicapée et des séquelles qui sont encore présentes suite à l'accident. Nous découvrons aussi avec une très grande émotion, le parcours d'une jeune femme qui a causé un accident mortel et qui doit vivre avec cette tragédie. Nous souhaitons sensibiliser les jeunes qui vont utiliser ce moyen en classe à prendre conscience qu'un accident génère des conséquences aussi à l'auteur et non pas seulement à la victime.

Pour la première fois, nous avons soutenu la formation des petits avec des cours spéciaux pour l'utilisation des trottinettes. Ce sont les journées Micro Scooter Kids Days. Plus de 5'500 enfants ont été formés durant 73 journées et 268 workshops pour apprendre à se comporter correctement et à maîtriser leur trottinette.

Le TCS a obtenu le mandat du Fonds de sécurité routière pour la nouvelle campagne de la rentrée scolaire qui a pour thème cette année attention, enfants sur le chemin de l'école. Cette campagne a été organisée en étroite collaboration avec le bpa et les polices. A cette occasion, nous avons distribué 120'000 baudriers Trikis.

Nous en profitons pour remercier le Fonds de sécurité routière de son soutien financier dans nos actions de prévention et d'éducation routière.

Dans le domaine des cours de perfectionnement de la conduite, notre département a un rôle de coordinateur entre notre filiale Test & Training TCS, nos sections, et les institutions nationales comme le Conseil de sécurité routière (VSR) ou l'association de la conduite économique et écologique Quality Alliance Eco-Drive (QAED). Nous avons pour tâche de former des nouveaux instructeurs, de maintenir les standards de qualité des cours et des formateurs. Plus de 6'000 participants ont suivi les cours des sections, dont près de la moitié pour les cours

Check-up destinés surtout aux seniors et près de 1'400 participants aux cours Eco-Drive.

L'activité dans le domaine des audits et des tests comparatifs au niveau international a été importante dans le domaine des Infrastructures.

Le programme EuroTAP (European Tunnel Assessment Programme) a permis de tester 13 tunnels en Europe, dont 4 en Suisse. Pour la première fois, aucun tunnel n'a reçu une note globale négative. Des efforts considérables sont entrepris dans toute l'Europe mais évidemment dans notre pays également, pour atteindre les exigences de la directive 2004/54/CE concernant la sécurité dans les tunnels routiers.

Les EuroTests ont porté sur les aires de repos des autoroutes et les passages piétons dans les grandes villes d'Europe. Le test des passages piétons, initié par le TCS, montre que la problématique de la sécurité des piétons reste d'actualité dans la plupart de nos villes et que les efforts doivent être poursuivis. Par ailleurs, en août 2009, le TCS a organisé avec succès, son symposium annuel sur le niveau de sécurité des routes. Il avait pour thème la route qui pardonne (Forgiving roads). Ce symposium a réuni de nombreux professionnels en provenance des administrations des Cantons et des Villes ainsi que des personnalités reconnues de l'Office Fédéral des routes.

#### Touring et édition

La rédaction du Touring est désormais une partie de la rédaction centrale du TCS dont la mission est de traiter les thématiques TCS de manière «cross-médiatique». La nouvelle rédaction centrale réunit l'équipe Touring et le content management des services internet. Une rédaction en ligne y sera ajoutée pour préparer les thèmes de la mobilité et les nouvelles à une diffusion multimédiatique et entretenir la partie rédactionnelle de la plate-forme internet dès que le nouveau site TCS sera en ligne. Le but de cette organisation est aussi d'intensifier les échanges interactifs avec les membres moyennant des commentaires en ligne ou des blogs. La rédaction centrale sera établie à Berne. Le content management déménagera dans le courant de l'année 2010 à la Maulbeerstrasse.

Felix Maurhofer, rédacteur en chef, a apporté quelques changements rédactionnels et conceptuels au Touring, journal des membres du TCS: la présentation de la table des matières est nouvelle; la page «pour» et «contre» a été optimisée et la partie rédactionnelle s'est enrichie de thèmes forts et d'une histoire «gros plan».

Les activités au niveau de l'édition se sont concentrées en 2009 sur la négociation d'un nouveau contrat d'impression ainsi que sur le prix du papier et de la distribution postale. Alors que des avantages substantiels ont été obtenus pour le contrat d'impression et le prix du papier, il a fallu, faute d'alternatives valables, accepter une augmentation des taxes de distribution. Au moins avons-nous réussi à faire rabattre de près de deux tiers la hausse initialement exigée par la Poste. Le produit des annonces a baissé de 14% en raison du contexte économique difficile. Ce recul est cependant nettement inférieur à celui du marché global des annonces. Touring-Shop, en revanche, a réalisé le meilleur résultat de son histoire en générant environ 15% de toutes les recettes du journal Touring. Il apporte ainsi une contribution substantielle au financement de ce titre.

#### Communication

Le département communication a été réorganisé en août 2009 avec la nomination de Moreno Volpi en tant que responsable communication. Tout en maintenant une antenne à Berne, le département est désormais dirigé depuis Vernier. Il intègre maintenant la communication interne et son principal outil: l'intranet.

Outre ses tâches habituelles, le département communication a développé, dans le cadre de Stratego, un concept de communication pour annoncer la restructuration du TCS en interne et en externe.

En vue d'améliorer l'impact médiatique du TCS, une réflexion a été menée en 2009 sur les principaux outils de communication utilisés. Certains supports de communication interne ont déjà été renouvelés en 2009 (Stratego Info) et d'autres le seront en 2010 (C-Dir Info, Zoom) et 2011 (intranet). En ce qui concerne la communication externe, le département se concentrera en 2010 sur la nouvelle page presse du site internet [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) ainsi que sur un système novateur de distribution de l'information (base de données médias).

Pour mesurer l'impact médiatique du TCS, un nouveau système d'observation des médias (qualitatif et quantitatif) sera introduit en 2010 et servira de base pour améliorer la pertinence des informations envoyées aux journalistes.

Enfin, le département communication a développé un plan global de communication en 2009 afin de coordonner et d'accompagner les principales activités marketing.

### L'Académie de la mobilité

Depuis sa fondation en 2008, l'Académie de la mobilité surveille attentivement l'avenir de la mobilité. Ses activités lui ont permis d'offrir à de nombreux experts suisses en matière de transport et à un public spécialisé un regard nouveau sur les perspectives à moyen et à long terme du secteur de la mobilité. Il faut relever à ce propos des manifestations comme l'atelier du futur «Vélo 2.0» à Brigue, où l'Académie de la mobilité a thématisé la mise en réseau de la bicyclette avec d'autres moyens de transport, ainsi que le séminaire professionnel sur les futures possibilités de marketing dans le domaine de la mobilité. Offrant des vues saisissantes de la possible mobilité de 2050, les instantanés proposés par le TCS dans la nouvelle halle de véhicules du Musée des transports ont fait sensation.

Depuis le milieu de l'année, l'Académie de la mobilité s'est entièrement consacrée à une nouvelle et importante tendance dans le trafic individuel: l'électrification de la propulsion automobile. Tout en éditant diverses publications sur les chances et les risques de la voiture électrique, l'Académie de la mobilité a travaillé d'arrache-pied à la préparation du 1<sup>er</sup> Forum suisse de la mobilité électrique qui est son œuvre. Cette manifestation s'est déroulée les 26 et 27 janvier 2010 à Lucerne sous le patronage et avec la participation du conseiller fédéral Moritz Leuenberger. Grâce au partenariat avec l'Office fédéral des routes, du Touring Club Suisse, de l'organisation des entreprises électriques suisses (swisselectric) et de Nissan International SA, ce forum national a eu un rayonnement considérable bien avant son ouverture. Rien d'étonnant dès lors à ce que 40 orateurs et 300 participants aient accepté l'invitation de l'Académie de la mobilité au Musée des transports de Lucerne.

L'Académie de la mobilité et ses partenaires travaillent dès à présent à la préparation du 2<sup>e</sup> Forum suisse de la mobilité électrique en 2011. Le but est d'établir cette manifestation comme une plate-forme nationale et indépendante de la mobilité électrique où sont présentés des produits et services novateurs et qui donne de fortes impulsions vers une mobilité durable et économe en énergie.

### Club et entreprises – service juridique

Le service juridique du TCS agit pour l'ensemble du TCS dans de nombreux domaines. Les points suivants méritent d'être mentionnés pour l'année 2009:

L'introduction de la Corporate Compliance (respect de règles) a fait ses preuves. Parallèlement, nous avons implémenté une procédure permettant à un collaborateur, qui a eu connaissance d'événements illicites, d'informer de manière anonyme le préposé à la Corporate Compliance (whistleblowing). Le TCS s'engage expressément à ne pas licencier une personne qui a dénoncé des faits pareils. Ces informations sont traitées séparément et irrémédiablement effacées un an après le règlement de l'affaire.

Le service juridique a apporté son soutien au groupe de travail «Avenir». Ce dernier avait préparé une modification des statuts prévoyant notamment l'introduction d'un organe de coordination dont la tâche sera, entre autres, d'harmoniser le travail du Conseil des sections et du conseil d'administration.

Dans le cadre des consultations sur de nouvelles lois, le service juridique a rédigé la prise de position du TCS concernant la révision de la loi sur le contrat d'assurance. En collaboration avec le département de la sécurité routière, le service juridique s'est aussi prononcé sur le programme Via Sicura ainsi que sur diverses modifications mineures de prescriptions dans le domaine des transports.

Comme chaque année, le service juridique a organisé le séminaire des conseillers en droit. Les thèmes abordés l'an passé étaient notamment la responsabilité civile des avocats qui commettent des erreurs en donnant des conseils, en menant des procédures en rapport avec des accidents de la route ou en recourant contre des amendes pour des violations des règles de la circulation en Italie et en France. Le séminaire s'est terminé par plusieurs commentaires sur un important arrêt du Tribunal fédéral concernant la responsabilité civile et le droit des assurances dans des affaires d'assurances privées et sociales.



## Affaires internationales

Depuis sa fondation en 1896, le TCS s'est toujours engagé au niveau international pour défendre les intérêts de ses membres en collaboration avec d'autres clubs automobiles, Touring Clubs et associations diverses. Les clubs automobiles ont mis en place plusieurs structures internationales pour satisfaire aux exigences croissantes de leurs membres, pour répondre à la concurrence croissante qu'ils subissent sur leurs marchés habituels et pour développer de nouveaux champs d'activités rentables. Le TCS travaille étroitement avec plusieurs partenaires européens et internationaux pour pouvoir offrir aide et assistance à ses membres même au-delà des frontières nationales. Par cette présence internationale, le TCS garantit la mobilité de ses membres au niveau européen et mondial. Ce réseau réunit aujourd'hui plus de 110 millions de membres dans cinq continents, dont 35 millions en Europe. Il constitue un levier puissant pour faire respecter les droits des membres face à des institutions comme les Nations Unies ou l'Union Européenne (UE). Ces contacts internationaux ont aussi permis de tisser des filets d'assistance comme le Livret ETI et d'offrir de précieux services aux membres des clubs.

Le TCS est membre fondateur et copropriétaire de la Société anonyme ARC Europe qui a été créée en 1991 à Bruxelles. ARC Europe garantit une coopération étroite entre les clubs automobiles européens dans les domaines du dépannage ou des contrats «Business to Business» en Europe. Cette organisation coordonne aussi le programme international «Show Your Card and Save!» qui offre une foule d'avantages aux membres des clubs. ARC Europe a été fondée par des clubs automobiles leaders comme l'AA de Grande-Bretagne, l'ACI d'Italie, l'allemand ADAC, le néerlandais ANWB, l'autrichien OeAMTC, l'espagnol Race, le belge TOURING et le TCS. De nombreux autres clubs européens ont rejoint ARC Europe depuis sa fondation, mais sans en être actionnaire. Ce réseau garantit l'assistance et le dépannage grâce à près de 10'000 patrouilleurs (les fameux «anges jaunes»), à quelque 16'000 contrats de collaboration passés avec des garages et services de dépannage, à plus de 26'000 véhicules, 26 centrales d'appel d'urgence et 37 hélicoptères de sauvetage engagés par trois clubs.

Le TCS est aussi membre fondateur de l'organisation internationale AIT, l'Alliance Internationale de Tourisme (1898), et de la Fédération Internationale de l'Automobile (FIA). Fondée en 1904, la FIA est une organisation faitière d'utilité publique que l'on connaît surtout pour son rôle dirigeant dans diverses grandes courses automobiles. Elle s'occupe cependant aussi de questions politiques en rapport avec la mobilité.

Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central du TCS, a été élu en 2009 à différents organes dirigeants de la FIA, soit au World Council for Automobile Mobility and Tourism et à l'Euroboard (conseil de direction européen). Grâce à cette présence internationale, le TCS peut défendre les intérêts de ses membres dans les grandes organisations internationales déterminantes pour le développement de la mobilité.

Le TCS est surtout actif au niveau européen, par exemple en déléguant des spécialistes dans des groupes de travail et organes de décision internationaux pour défendre les intérêts de ses membres. Il participe aussi à divers groupes de travail actifs dans l'assistance personnes et véhicules, dans la technique automobile, la protection juridique des consommateurs de mobilité, la sécurité routière, le camping ainsi que le tourisme et l'environnement. Ses compétences lui permettent de participer activement à des tests européens, soit en particulier de tunnels, de routes ou de sièges d'enfants, à des crash-tests de véhicules ou encore à des analyses comparatives de la sécurité des passages pour piétons. Cette collaboration internationale fait profiter les membres du TCS d'une foule de services utiles et d'autres avantages.

La traditionnelle rencontre à quatre durant deux jours des clubs automobiles ANWB (Pays-Bas), ADAC (Allemagne), OeAMTC (Autriche) et du TCS constitue une autre plate-forme d'échange importante. Elle a eu lieu durant l'exercice écoulé à St-Gall à l'invitation de la section TCS St-Gall/AI.

## Fort grâce aux offres régionales

Appenzell Rhodes-Extérieures

### Les cours de conduite pour seniors ont affiché complet

Le moment fort de l'exercice écoulé fut l'assemblée des délégués suisses organisée en commun avec la section SG/AI et dont la partie récréative s'est déroulée sur le Säntis.

Le secteur de la formation des conducteurs annonce des résultats réjouissants. Les cours destinés aux seniors ont affiché complet et les cours de conduite sur la neige à la Schwägalp ont également été bien fréquentés. Nous avons été surpris par la forte demande suscitée par les deux camps de formation pour jeunes qui se déroulaient durant une semaine à Scruengo (TI) et qui ont attiré une trentaine de jeunes de notre région. Ces cours comprennent notamment les premiers secours, l'examen théorique ainsi que des exercices de conduite sur une piste fermée.

La rencontre de voitures anciennes organisée pour la sixième fois à la Schwägalp sous la présidence d'Herbert Hänni a été une fois de plus un énorme succès. Plus de 200 carrosseries rutilantes ont attiré des milliers de spectateurs sur la Schwägalp. Nous avons été particulièrement honorés d'accueillir notre président central Niklaus Lunds-gaard-Hansen et son épouse.

Plus de 100 personnes de la région de Herisau/St-Gall ont participé à la 15<sup>e</sup> course à pied de la Hund-wilerhöhi. Thomas Lutz, lui-même sportif émérite, a accepté d'organiser cette manifestation durant les années à venir. Le brevet 2009 des Préalpes a été un grand succès. Il a attiré plus de 250 participantes et participants.

Pour des raisons économiques, les contrôles techniques facultatifs du printemps et de l'automne ont été réunis. Plus de 150 véhicules ont été examinés.

Argovie

### Formation en deux phases: nombre de participants en hausse

La section s'est une fois de plus fortement engagée au niveau politique. Elle a pris position sur les textes de loi suivants mis en consultation: révision partielle de la loi sur la circulation routière, gestion du trafic Baden-Wettingen et adaptation du plan directeur «Application des programmes d'agglomération trafic et habitat».

L'augmentation du nombre de participants à la formation en deux phases est réjouissante: 2'022 personnes (1'790 en 2008) ont suivi la première journée de cours sur la piste du TCS à Frick et 1'732 personnes (895) ont participé à la deuxième journée de cours. Le centre de formation de Frick a reçu un deuxième local d'enseignement, si bien que la seconde journée de cours pourra désormais être proposée non seulement à Brunegg, mais aussi à Frick. Les 50 cours de perfectionnement facultatif proposés par la section ont accueilli 648 participants.

Le centre technique a effectué 8'420 expertises périodiques officielles de véhicules et tests/diagnostics facultatifs. Comme de coutume, la section argovienne du TCS a équipé toutes les communes et écoles enfantines de banderoles portant l'inscription «Attention rentrée scolaire» et de boudriers réfléchissant «Triki».

Bâle-Ville et Bâle-Campagne

### Renouvellement des structures de direction

Le principal souci du conseil d'administration de la section des deux Bâles a été l'assainissement des finances. Les dirigeants ont été remplacés et les structures de direction renouvelées. Cette intervention a ouvert la voie à une réorientation stratégique axée sur l'avenir et répondant aux besoins réels des membres. L'effort a notamment porté sur la station-service de Füllinsdorf où divers équipements ont été révisés comme la station de lavage avec le tunnel de lavage automatique. Certaines activités ont été déléguées à des partenaires extérieurs. Le projet STRATEGO constituait un défi supplémentaire. La station-service fonctionnant comme une agence partenaire, la section a dû procéder elle-même à la réalisation de cette réforme des structures.

La section a décidé de former son propre expert pour répondre à la forte demande dans le domaine des expertises officielles de véhicules, un service offert depuis 2008. Après avoir passé avec succès son examen final, l'expert a pu commencer à travailler en 2009. La section envisage de former un deuxième expert pour ce secteur d'activité.

Au niveau politique, la section a lancé l'an passé avec des organisations amies un référendum contre la réduction de la capacité routière au Wasgenring en ville de Bâle.

## Berne

**Nouveau cours pour l'utilisation des navigateurs**

Robert Bodmer a démissionné de son poste de chef des finances après 28 années de service. Il a été nommé membre d'honneur. Son successeur s'appelle Samuel Grossenbacher. Le journal de la section «TCS Info» s'est bien établi et confirme qu'il est parfaitement possible de trouver un dénominateur commun aux besoins des diverses régions du pays.

Les centres techniques d'Ittigen et de Thoune-Allmendingen ont complété leur offre de prestations. Tous les deux ont noté une réjouissante augmentation du nombre d'expertises. La réservation de la piste d'essai de Langnau est désormais gérée par le secrétariat de la section.

12'248 véhicules ont subi une expertise périodique officielle. Les centres techniques ont effectué de surcroît 1'624 examens et diagnostics techniques facultatifs. Plus de 850 personnes ont suivi les cours Conduire aujourd'hui et Eco-Drive. Cette palette a été complétée par diverses offres régionales fort bien accueillies. A noter aussi le succès des nouveaux cours d'utilisation des navigateurs ainsi que de la soirée d'information sur le thème «Hivernage de la moto».

Au niveau politique, la section a rédigé plusieurs prises de position concernant des projets cantonaux et régionaux. Elle s'occupe notamment du recours contre la limitation à 30 km/h sur la route principale à Münsingen. Le Conseil d'exécutif bernois s'y étant opposé tout comme le tribunal administratif cantonal, la section a fait recours au Tribunal fédéral.

## Bienne-Seeland

**5'197 expertises officielles de véhicules**

Le comité et la commission des transports se sont surtout occupés de grands projets régionaux (contournement A5 de la ville, embranchements est et ouest), de problèmes de circulation à l'intérieur de la ville, de l'introduction de nouvelles zones limitées à 30 km/h et de nombreuses interventions de membres.

L'intérêt aux cours de conduite pour seniors est intact. 72 personnes ont accepté en 2009 de se faire examiner à fond par des instructeurs expérimentés. En revanche, les cours Eco-Drive ont dû être annulés faute d'une demande suffisante. 115 nouveaux conducteurs ont suivi la formation obligatoire en deux phases auprès du TCS.

Durant l'exercice écoulé, nos trois experts TCS ont effectué 5'197 expertises officielles de véhicules, 3'714 contrôles techniques facultatifs et ont offert 2'440 fois leurs conseils en matière de technique automobile, d'achat de voitures ainsi que de coût d'entretien et d'exploitation de véhicules.

## Fribourg

**La sécurité routière au premier plan**

La section Fribourg a concentré en 2009 également ses activités sur la sécurité routière. Il faut mentionner à ce propos non seulement les camps pour juniors ainsi que les cours de formation et de perfectionnement, qui sont toujours organisés en collaboration avec les sections Berne et Vaud, mais aussi les contrôles techniques des véhicules et le soutien financier apporté aux patrouilles scolaires. En politique des transports, la commission politique de la section a répondu à diverses consultations cantonales. Elle a cherché et trouvé le dialogue avec les autorités dans le cadre de projets précis touchant à la mobilité. Enfin, la section s'est engagée l'an passé également dans la traditionnelle journée slowUp du lac de Morat et a mis sur pied un service de transport pour la Paléo-Festival de Nyon.

## Genève

**Engagement pour le partenariat de tous les modes de transport**

La section genevoise du TCS est toujours très active pour assurer la défense efficace de ses membres dans le cadre de la circulation routière, dans le respect de la complémentarité des modes de transport. Dans cet esprit, elle s'est particulièrement investie à l'occasion d'une votation importante à Genève, qui a permis l'acceptation de deux projets, l'un en faveur des transports individuels et l'autre en faveur des transports collectifs, montrant l'attachement de la population au principe reconnu par la section de «paix des transports».

Non seulement la section genevoise défend vivement ses membres automobilistes et motocyclistes, mais également ses membres cyclistes. Dans ce domaine, elle a poursuivi son action «vélos électriques», avec un tour des communes genevoises. La section œuvre efficacement dans le domaine de la prévention routière, tant par des cours, des ateliers de sécurité routière, qu'avec une toujours très appréciée collaboration avec la Gendarmerie.

Dans le domaine des aménagements routiers et de la circulation, la section intervient quasi hebdomadairement dans le cadre des projets présentée par les Autorités ou présente des demandes de modifications relatives à des aménagements routiers.

#### Glaris

##### **Formation active des plus jeunes usagers de la route. Extension des prestations de service du TCS**

La section Glaris a mis l'an passé l'accent sur la sécurité routière et la prévention des accidents. Vers la mi-juin, les fameux baudriers TCS ont été distribués dans les écoles enfantines et primaires du canton de Glaris. La section a aussi lancé une action de contrôle technique gratuit pour bicyclettes. Pour la rentrée, elle a organisé en collaboration avec la police cantonale une campagne d'observation de la vitesse par radar (Speedy) avec une concentration sur les routes passant près des écoles.

Les manifestations sportives et culturelles ont eu droit à une fréquentation réjouissante. Une fois de plus, la sortie hivernale à la Munggä-Hüttä à Elm a été un grand succès puisque 66 marcheurs à raquettes y ont pris part. En revanche, la journée à vélo dans la vallée de la Linth n'a guère été appréciée par les Glaronnaises et les Glaronnais.

#### Grisons

##### **Fondation du groupe régional Mesolcina/Calanca**

La section des Grisons s'est attelée en 2009 à deux tâches principalement: développement des services et défense des intérêts des membres face aux autorités. Divers thèmes de la politique des transports ont été débattus avec le gouvernement et des hauts fonctionnaires du canton. Une des interventions du TCS concernait le financement de l'assainissement du revêtement des routes cantonales à l'intérieur des localités (clef de répartition appliquée jusqu'ici: ½ canton, ½ communes). Le canton a repris la proposition du TCS.

Les activités suivantes ont été déployées au profit de la sécurité routière: expertises décentralisées des véhicules dans toutes les vallées du canton, cours pour jeunes, divers cours de perfectionnement et pour la formation en deux phases, cours pour motocyclistes (cours de prévention des accidents pour motocyclistes) en collaboration avec police cantonale. A mentionner aussi la coopération avec le centre de sécurité routière Driving Grisons à Cazis dans le domaine de la formation en deux phases.

Le groupe régional Mesolcina/Calanca a été fondé au printemps 2009.

#### Jura

##### **Création de la commission «30 km/h»**

Le camping «La Grande Ecluse de Delémont» a été fermé. Au vu des expériences positives faites à Courgenay, la section prend le risque financier de poursuivre la gestion du camping. Une nouvelle gérance a été nommée. Avec notre soutien et celui de la Ville de Delémont, cet îlot de verdure presque au cœur de la capitale jurassienne peut rester un espace TCS fort apprécié.

La section jurassienne a en outre mis sur pied une commission dite du «30 km/h». Son but: défendre la mobilité et les dispositions légales tout en restant neutre. Il s'agit de respecter les besoins de sécurité, mais aussi les finances des communes qui, souvent, ne connaissent pas tous les aspects de l'introduction d'une limitation à 30 km/h dans tout un village. Cela est une affaire de spécialistes.

Les finances de la section ont été très largement mises à contribution par des tâches que le siège central n'assume plus.

Jura neuchâtelois

### **La fête traditionnelle a réuni 200 personnes**

Les contrôles techniques: 3 par an, 2 qui se déroulent au Centre technique de Fontaine, en avril et juin et 1 au garage des travaux publics du Locle en octobre.

Le cours juniors: le cours est axé principalement sur la préparation au permis de conduire. Il comprend divers domaines tels que films de prévention, cours samaritains, conduite sur piste, mécanique, comportement du conducteur et se termine par une visite de la police cantonale et d'un karting à Payerne.

Fête champêtre: notre traditionnelle fête champêtre a remporté un grand succès cette année avec plus de 200 personnes. Une paëlla géante pour le repas suivi d'une animation musicale, spectacle de danse et de jeux. Très apprécié par nos membres et des non-membres qui sont venus!

Assemblée générale: comme chaque année l'assemblée générale qui a lieu au mois de mai.

Neuchâtel

### **Modernisation du centre TCS de Fontaines**

La section neuchâteloise a lancé son projet de nouveau look du Centre TCS de Fontaines, appelé à devenir le lieu de rendez-vous des sociétaires. Ce programme comprend une nouvelle réception, une signalétique claire, une salle de conférence moderne et une installation de lavage de dernière génération.

La section a aussi renforcé sa collaboration avec le Centre de pilotage de Lignières, dont certains des cours sont maintenant donnés à Fontaines, et mis sur pied des cours «Conduire aujourd'hui» qui ont obtenu un beau succès.

Le Comité a voté une résolution dénonçant les excès de la limitation de la vitesse à proximité du chantier du tunnel de Serrières, mais aussi les entraves mises à la circulation en ville de Neuchâtel, ainsi que dans la localité de Boudevilliers.

Schaffhouse

### **Remplacement de l'agence par un point de contact**

Après la décision du conseil d'administration du 30 octobre 2009 de fermer les agences, le comité de la section s'est réuni en séance extraordinaire le 16 novembre pour trouver une solution au problème du point de contact. Ce dernier a été ouvert le 4 janvier 2010.

Les activités se sont focalisées sur la sécurité routière et la prévention des accidents. Les jardins d'enfants et écoles ont été une fois de plus équipés de matériel pour l'éducation routière en collaboration avec la police de la circulation. Le «Speedy» a été mis à disposition de plusieurs communes durant toute l'année à des conditions très favorables. La section a pris position sur plusieurs projets routiers et entretenu des contacts étroits avec le conseil d'Etat du canton de Schaffhouse et le conseil municipal de la ville.

Les cours de formation et de perfectionnement ont bénéficié d'une bonne fréquentation. Ce fut notamment le cas de l'assemblée générale de la section, de la journée du TCS

sur les transports, de l'excursion en bateau pour les seniors, de la randonnée automnale, de la fête annuelle du TCS et de la fête de la St-Nicolas pour les enfants qui avait cette année pour thème le livre de la jungle. Pour la première fois, la section Schaffhouse a participé comme sponsor régional principal au slowUp Schaffhouse-Hegau, une manifestation qui a attiré quelque 35'000 sportifs de loisirs.

Schwytz

### **Echo positif aux ponchos jaunes pour enfants**

La section Schwytz a donné en 2009 une grande place à l'éducation des enfants et adolescents dans le domaine de la sécurité routière. Elle a soutenu la prévention routière de la police cantonale et du corps enseignant de Schwytz en offrant des instruments didactiques d'une valeur de 48'000 francs. Cette action comprenait par exemple des contributions au théâtre de marionnettes «tiramisù» présenté dans les écoles enfantines, l'équipement des patrouilles scolaires dans tout le canton, les baudriers pour les enfants des écoles enfantines et les élèves de première classe. De plus, la section a distribué dans les écoles enfantines des ponchos jaunes luminescents qui ont suscité un écho très positif auprès des enfants, des parents et des enseignants.

Les cours spéciaux de perfectionnement pour jeunes, motocyclistes et seniors ont constitué une autre activité importante de la section. Trois cours de moto de deux jours dirigés par Konrad Schuler, président de la section, ont été proposés au Tessin. Les motocyclistes des quatre sections de Suisse centrale (Waldstätte, Zoug, Uri et Schwytz) ont accueilli cette proposition avec enthousiasme. C'est au Tessin également que s'est déroulé le cours qui prépare les jeunes de 17 et 18 ans à la conduite d'un véhicule à moteur. Deux formations de rappel ont en outre été proposées aux seniors.

Le comité a pris position sur la révision de la loi relative aux taxes sur les véhicules à moteur qui avait été mise en consultation. Pour le TCS Schwytz, il est juste que le Conseil d'Etat oppose un contreprojet à l'initiative. A son avis, l'imposition actuelle doit être maintenue.

#### Soleure

##### **Présence active aux manifestations publiques**

Le centre du TCS d'Oensingen a reçu des équipements techniques modernes qui lui permettent d'offrir des prestations supplémentaires aux automobilistes. En 2009, environ 5'900 personnes ont profité de ses services.

La section TCS Soleure propose désormais quatre écoles de conduite qui offrent une formation complète aux jeunes conducteurs. Elle propose aussi en collaboration avec Test & Training TCS SA la deuxième journée de cours dans le cadre de la formation en deux phases. Une journée

familiale consacrée au thème de la sécurité routière a été organisée au port du TCS à Soleure en coopération avec six importants partenaires.

Notre section était très présente en public durant l'année écoulée. Elle a tenu des stands dans diverses manifestations et participé à deux expositions dans le canton de Soleure. Lancée en 2008, la location de voitures avec la société Hertz sur le Plateau suisse a pu être développée avec succès.

#### St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures

##### **Plus de 50 participants au rallye des voitures anciennes**

La section et ses groupes régionaux ont pris position sur plusieurs projets routiers cantonaux. Dans le cadre d'un groupe de travail, la section et son groupe régional St-Gall ont participé à une concertation ouverte par le conseil municipal st-gallois concernant les places de parc.

La section a organisé la traditionnelle rencontre à quatre des clubs automobiles ANWB (Pays-Bas), ADAC (Allemagne), ÖAMTC (Autriche) et Touring Club Suisse à St-Gall. Au mois de juin, elle a mis sur pied avec la section Appenzell Rhodes-Intérieures l'assemblée des délégués suisses sur la Schwägalp. Bénéficiant d'un important soutien des deux hôtels TCS Schlosshotel de Bad Ragaz et Bellavista de Vira, la section a organisé en septembre un rallye des voitures anciennes qui a réuni plus de 50 participants.

Le nombre d'expertises de véhicules effectuées dans les deux centres techniques de St-Gall et de Seewen a atteint le niveau de l'année précédente. Après de longues négociations entre la section, Test & Training TCS SA et le club automobile autrichien ÖAMTC, le centre de conduite de Röhthi (à 10 km derrière la frontière suisse) peut désormais être utilisé pour les cours de la formation en deux phases. Cet équipement a été audité et certifié par le Conseil de la sécurité routière.

#### Thurgovie

##### **Deux instructeurs diplômés pour les cours de moto**

La traditionnelle rencontre avec des élus nationaux et cantonaux thurgovien était consacrée cette année au thème de la révision du plan directeur cantonal. L'intérêt de la section s'est concentré sur le projet de route rapide par la vallée de la Thur pour rejoindre l'A7 à Frauenfeld et l'A1 à Arbon. Durant cette rencontre la section a présenté un rapport sur l'A7 réalisé à sa demande par un bureau d'ingénieurs.

L'offre de cours a été développée par rapport à l'année passée. Elle comprenait notamment des cours de conduite pour motocyclistes et pour seniors «Conduire aujourd'hui» ainsi que des camps pour jeunes et des cours de samaritain. La formation a été étoffée tout particulièrement pour les motards puisque durant l'exercice écoulé deux instructeurs motos ont obtenu le diplôme du CSR et un cours de moto organisé au centre de sécurité routière (VSZ TG) de Weinfelden a été reconnu par le CSR.

Parmi les autres services proposés aux membres, il faut citer les conseils techniques et juridiques. En collaboration avec la police, la section a distribué aux jardins d'enfants et aux écoles du matériel pour l'éducation routière et la prévention des accidents.

Dans le cadre de sa «journée d'action», la section était présente avec des stands TCS dans sept grandes localités du canton. Le but était de resserrer les contacts avec les membres actuels et d'en recruter de nouveaux.

#### Tessin

##### **L'urgence d'un deuxième tunnel routier au St-Gothard est soulignée**

L'exercice écoulé était marqué par un changement à la présidence de la section: Me Carlo Vitalini de Porza a remplacé Me Giorgio Carlo Bernasconi qui avait démissionné après sa non-élection au conseil d'administration de l'association centrale.

En politique des transports, la section a souligné l'urgence de la construction d'un deuxième tunnel pour l'autoroute du St-Gothard. Elle a surtout avancé des raisons de sécurité. En outre, une attention particulière a été accordée au «projet inachevé» du réseau routier cantonal où l'on attend toujours le raccordement de Locarno à l'A2 et à l'A13, le semi-embranchement de Bellinzona, l'achèvement du tronçon Stabio-Gaggiolo et le contournement d'Agno et de Bioggio. La section a aussi invité le Conseil d'Etat à prescrire les pneus d'hiver pour toutes les voitures entre novembre et mars.

Activités à Rivera et Ambri: à relever en particulier le succès de la formation en deux phases puisque notre section couvre presque 70% de la demande du canton. Très réjouissante aussi, l'augmentation du nombre de cours de perfectionnement pour conducteurs «ecomix». La section met régulièrement sur pied des cours de conduite pour juniors et seniors. Le centre technique a noté une augmentation du nombre d'expertises et de contrôles. Notre section a par ailleurs continué de s'engager dans la prévention des accidents et l'éducation routière notamment pour les enfants et les personnes âgées.

#### Uri

##### **Excellente collaboration avec les sections de Schwytz et de Zoug**

Les membres ont pu profiter durant l'exercice écoulé d'une large palette de cours et de manifestations. Le cours de conduite en hiver a été une fois de plus un grand succès. A ce propos, il faut noter l'excellente collaboration avec les deux sections de Suisse centrale, Schwytz et Zoug.

Le centre de formation des conducteurs a enregistré l'an passé 2'500 participants aux cours. La piste de formation utilisée jusqu'ici devant céder sa place à la fin 2010 à un ouvrage cantonal de protection contre les inondations, la section s'est mise à la recherche d'un nouveau site où pourront se dérouler tous les cours à partir de 2011.

C'est avec surprise que la section a pris connaissance de la décision du TCS de fermer toutes ses agences, donc aussi celle d'Altdorf. Le comité de la section Uri a demandé le remplacement du point de contact ainsi perdu pour les membres. Il y a de

bons espoirs pour que ce point de contact puisse être installé sur le nouveau site de formation de la section.

La section a remercié les collaboratrices de l'agence qui ont toujours travaillé à l'entière satisfaction de la section et de ses membres. Des remerciements ont aussi été adressés à toutes celles et à tous ceux qui se sont engagés l'an passé pour la cause de la section Uri et qui, dans ce nouveau contexte, continueront de se battre pour la section Uri et ses membres.

#### Valais

##### **Actions et animations 2009**

Durant l'année 2009, la section a été très active non seulement dans les domaines habituels, mais également dans le développement de nouvelles activités. Dans le cadre de la sécurité et prévention routière, notre section a poursuivi le financement des activités déployées par les polices dans toutes les écoles du canton. Elle a participé activement à la campagne «rentrée des classes» et développé son action «contrôles des vélos» dans les écoles avec un écho formidable tant du côté des autorités scolaires, que de celui des parents ou des médias.

Les jeunes ont ainsi fait l'objet d'une attention particulière puisqu'outre une présence soutenue durant tout le cursus scolaire, nous avons poursuivi nos efforts pour permettre à ceux-ci de bénéficier de possibilités de transport à des prix attractifs dans le cadre de festival tels que le Caprices Festival ou du Paléo. Un contact a pu être établi en outre avec l'Open Air de Gampel où la Section a tenu stand.

Les membres ont également fait l'objet d'une attention particulière avec des prestations dans différents domaines. Plusieurs milliers de personnes participent aux différentes activités de la section: course aux œufs, sortie familiale et brisolée.

Dans le cadre des soutiens octroyés aux manifestations locales, nous tenons à relever notre participation en qualité de sponsor principal dans de nombreux événements relatifs au domaine de la mobilité, tels que slowUp Valais (3<sup>e</sup> édition), Ochsner Sport Terrific, mais aussi culturels, la Foire du Valais et sportifs.

Durant l'année, la section a assuré une des contrôles techniques obligatoires délégués par le canton.

Elle a fait fonctionner les deux pistes entièrement équipées dans le valais central et le haut-valais et continué à former ses 3 experts.

La section a poursuivi son offre dans le secteur des cours: BCMR, Check-up. Elle travaille sur le développement de cours eco-drive en collaboration avec le service de l'environnement du canton.

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

La section et à travers elle, le TCS ont bénéficié d'une large couverture médiatique durant l'année écoulée (TV locale, Radios, journaux).

#### Vaud

##### **Nouvelle offre dans le domaine de la mobilité électrique**

La section vaudoise propose diverses activités et prestations qu'elle offre à ses membres (activités récréatives, voyages, cyclotourisme, sortie seniors, mais aussi des analyses de circulation avec pas moins de 34 dossiers qui ont été traités).

En collaboration avec la section fribourgeoise, deux stands ont été tenus lors du slowUp de Morat-Avenches.

Active dans la mobilité électrique, la section vaudoise a organisé une journée de test de vélos électriques et de scooter électrique à ses membres.

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

La section vaudoise est actuellement le principal organisateur de cours de formation et de perfectionnement dans le canton de Vaud, essentiellement dans la la formation en deux phases. Globalement ce sont plus de 25'000 personnes qui se sont rendu à Cossonay.

La section vaudoise est présente dans les dossiers de politique routière tel que la saturation du trafic sur l'A1 Lausanne-Genève, la construction d'une 3<sup>e</sup> voie autoroutière entre Lausanne et Morges, le contournement de Morges, le plan d'agglomération Lausanne-Morges (PALM), les problèmes de stationnement dans les villes, la pénétration routière du Nord de Lausanne, les fruits du fonds d'infrastructure sur le territoire cantonal.

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

Dans un but de prévention routière, la section vaudoise propose deux radars mobiles. Entre mars et octobre 2008, 318'234 véhicules ont été contrôlés sur 284 sites.

La section a réédité en 2009 l'organisation des films de prévention routière en collaboration avec l'ECA et la SUVA, diffusés sur les télévisions locales et s'intitulant «Fait Gaffe».

Le cours de perfectionnement «Ainés en forme au volant», cours proposé en collaboration avec le service des automobiles, la gendarmerie vaudoise et l'unité de médecine du trafic routier et s'adressant aux conducteurs de plus de 70 ans rencontre toujours un grand succès auprès des seniors (853).

#### Waldstaette

##### **Succès de «L'ABC de l'auto pour les dames»**

L'année politique a été riche en événements passionnants pour la section. Celle-ci a adhéré au comité «Tiefbahnhof Luzern» (gare souterraine de Lucerne) et suit désormais avec intérêt le développement de cette affaire. La section s'oppose à un soutien unilatéral aux transports publics, lui préférant une politique qui encourage une complémentarité intelligente de tous les modes de transport. Le projet de périphérique de la ville de Lucerne reste un sujet brûlant. Intervenant dans ce débat



par une lettre ouverte adressée à l'Office fédéral des routes (ORFOU), la section a suscité un large écho dans les médias. Elle a enfin constitué un comité qui se bat pour le projet autoroutier «Bypass Lucerne».

Le cours «L'ABC de l'auto pour les dames», qui a eu lieu au centre technique, a rencontré un vif succès. Il permet aux femmes de se familiariser avec les moteurs ainsi que de s'entraîner à changer une roue et à monter des chaînes à neige. Des cours de conduite sur la neige en janvier à Andermatt et le camp de formation pour les jeunes à Scruengo (TI) étaient d'autres points forts du programme de formation. Les cours de conduite pour seniors ont eu un excellent écho. Comportant des parties théoriques et pratiques, cette formation porte notamment sur l'assurance au volant et la technique dans les virages.

La section propose depuis toujours une série de manifestations distrayantes comme le traditionnel bal du TCS au printemps. La randonnée pédestre de la fin du mois d'août est un autre rendez-vous «obligé». Suivies par un public nombreux, trois journées de la sécurité routière ont eu lieu dans la région de la section. La journée SUVA du

casque cycliste et le slowUp du lac de Sempach ont également eu du succès. La section n'a pas manqué la foire lucernoise LUGA pour se présenter à un large public. En automne, des contrôles de l'éclairage organisés avec le concours de la police ont achevé ce riche programme.

#### Zoug

##### Fête du jubilé pour le bal du TCS

Les douze manifestations organisées par la section Zoug du TCS ont vivement intéressé les membres. A côté des manifestations traditionnelles, les cours obligatoires pour la formation en deux phases (CFC 1 et CFC 2) dans centres de formation des conducteurs (VAZ) d'Altdorf et de Zoug ont attiré de nombreux participants. Le TCS Zoug et les sections de Suisse centrale sont membres fondateurs de ce centre et y détiennent des parts.

Le bal du TCS au casino de Zoug, qui a eu lieu pour la 50<sup>e</sup> fois l'an passé, est un événement fort prisé de toute la région. La fête du jubilé a attiré de nombreuses personnalités de la politique et de l'économie.

#### Zurich

##### Une initiative anti-bouchon pour Zurich

Durant l'exercice écoulé, la section Zurich a donné un signal politique important en déposant son initiative pour l'élimination des bouchons sur les routes. Cette initiative demande que les projets-clés du plan directeur cantonal en matière de transports soient réalisés jusqu'en 2025. Il s'agit de l'autoroute du Glattal et de l'Oberland zurichois, du contournement de Winterthur, du tunnel urbain de Zurich ainsi que du tunnel de Waidhalde et de l'embranchement ouest de Zurich.

Plus de 14'000 véhicules ont été contrôlés (sans les expertises périodiques) en 2009 au centre technique. Les résultats de la station-service et du tunnel de lavage sont en légère baisse. La société Drive Z SA, qui donne les cours de la formation en deux phases sur la piste de Dübendorf, a atteint durant l'exercice écoulé les objectifs ambitieux qui lui ont été fixés.

La section reste très active dans le domaine de la sécurité routière. Parmi ses principales prestations, il faut citer la distribution de baudriers réfléchissants dans les écoles enfantines, divers cours et le traditionnel camp de formation pour les jeunes.

## Structures transparentes

### Corporate Governance

#### Généralités

Fondé en 1896 à Genève, le Touring Club Suisse (TCS) domicilié à Vernier est inscrit au registre du commerce comme une association organisée corporativement avec une personnalité juridique au sens des articles 60 ss. CCS.

Le TCS a énoncé de manière transparente ses principes de gouvernement d'entreprise (corporate governance), il y a plus d'un an dans un règlement qui fixe les lignes directrices générales de l'organisation, de la direction, du comportement et du contrôle.

Partant de ce règlement, le TCS s'engage en particulier à respecter les principes suivants:

#### a) organes directeurs: structures de direction transparentes et claires

L'action des organes directeurs se fonde sur la conception directrice, la stratégie globale et les statuts du TCS ainsi que sur ses objectifs propres.

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

L'indépendance des organes directeurs est garantie en évitant tout lien personnel pouvant provoquer des conflits d'intérêts ainsi que des rapports de parenté au sein des organes.

#### b) Contrôle

Le contrôle interne et externe ainsi que la gestion du risque sont assurés par les organes directeurs.

#### c) Indemnisation

Les membres des organes directeurs et des comités sont indemnisés équitablement selon le temps consacré à leur fonction et leur niveau de responsabilité sur la base de règlements et procès-verbaux de décision transparents.

Les indemnités versées aux organes indemnisés par le siège central sont mentionnées séparément sous la forme d'un montant global dans le budget et dans le compte annuel.

#### d) Révision

Les organes directeurs procèdent à un remplacement périodique des personnes ou services chargés de la révision.

#### e) Publicité

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

#### f) Organisation/Comités

Les tâches et les compétences ainsi que la méthode de travail des organes dirigeants et des collaborateurs sont définies par les statuts ou le règlement interne. Les organes directeurs veillent à une claire séparation des responsabilités de surveillance, de direction et d'exécution ainsi qu'à un rapport équilibré entre la direction et le contrôle.

#### Structure de direction

Le TCS dispose de la structure de direction suivante qui est ancrée de manière transparente dans les statuts et le règlement:

#### Assemblée des délégués

L'assemblée des délégués est l'organe suprême du Touring Club Suisse. Elle est composée des délégués des sections ainsi que des membres du Conseil des sections et du conseil d'administration. Le nombre des délégués des sections est fixé à 145. Pour le calcul du nombre de 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 les assemblées générales, le cas échéant par les assemblées des délégués des sections.

L'assemblée des délégués est compétente pour approuver le rapport et les comptes annuels, donner décharge au conseil d'administration et au Conseil des sections, élire le président central, les membres du conseil d'administration et de l'organe de révision.

### Conseil des sections

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

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

### Conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose du président central et de six à huit autres membres. Lors de l'élection des membres du conseil d'administration, il est tenu compte, dans la mesure du possible, de la diversité linguistique et régionale du pays. Les membres sont élus pour une période de 3 ans.

Le président central (ou, en cas d'empêchement de celui-ci, le vice-président) préside le conseil d'administration. Il assume la haute direction de l'association et surveille les personnes chargées de la direction, notamment en ce qui concerne le respect des lois, des statuts, des règlements et des directives.

Le conseil d'administration surveille la conception de la comptabilité, du contrôle financier et de la planification financière et garantit un système de contrôle interne et une gestion des risques adaptés à l'association.

Il est responsable de l'établissement du compte annuel et du rapport de gestion à l'attention de l'assemblée des délégués.

### Composition du conseil d'administration

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, président central, avocat, Lugnorre FR (depuis 2008)
- Beat Aebi, conseiller en marketing et communication, Alten ZH (depuis 2005)
- Giorgio-Carlo Bernasconi, avocat et notaire, Melide TI (jusqu'à juin 2009)
- Christoph Erb, avocat, Berne, directeur de l'Union des arts et métier du canton de Berne, Berthoud BE (depuis 2005)
- Guido Henseler, ing. él. dipl. HES, Horw LU, président de la direction d'EW Schwytz (depuis 2005)
- Konrad Luder, avocat et notaire, Soleure (jusqu'à fin 2009)
- Martin Michel, avocat, Lachen SZ (depuis 2005)

- Jean-François Ottesen, ing. EPFL, lic. HEC, Pully VD (depuis 2005)
- Luigi R. Rossi, vice-président, avocat, St-Gall (depuis 2005)
- Odile Schuler-Volken, ancienne hôtelière (jusqu'à juin 2009)

### Organe de coordination

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

### Conduite stratégique

Les statuts stipulent clairement depuis 2009 que le Conseil des sections et le conseil d'administration fixent ensemble des lignes directrices stratégiques à long terme pour le TCS dans les domaines de la politique, du secrétariat, des prestations de service, des finances et des ressources.

### Direction

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

### Composition de la direction

- Dr Bruno Ehrler, directeur général (depuis 2005)
- Serge Burgener, Finances et immobilier (depuis 2001)
- Thomas Canonica, CIC (depuis 1.12.2009)
- Rémi Chadel, Informatique a.i. (depuis 2009)
- Beat Flückiger, Club (depuis 2001)
- Fridolin Nauer, Intervention (depuis 9.3.2009)
- Martial Pidoux, Ressources humaines (depuis 2008)
- Roger Schober, Business (depuis 2006)
- Martin Waeber, Marketing et distribution (depuis 9.3.2009)
- Rudolf Zumbühl, Communication, politique & sécurité routière (depuis 2004)

### Membres de la direction élargie

- Philippe Klaus, Développement de l'entreprise (depuis 2009)
- Hélène Wetzler, Service juridique (depuis 2006)

### Comité d'audit

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

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

### Audit interne

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

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

### Révision externe

L'organe de révision procède à l'examen du compte annuel statutaire du club conformément à la loi suisse, aux standards de révision suisses et aux statuts; en tant que réviseur du groupe, il vérifie le compte annuel consolidé du groupe conformément à la norme Swiss GAAP RPC.

### Organe de révision

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

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

Les honoraires de l'organe de révision se sont montés en 2009 à 463'000 francs (2008: 470'000 francs).

## Organes

### Assemblée des délégués

L'assemblée ordinaire des délégués 2009 a eu lieu le 19 juin à l'hôtel du gouvernement de St-Gall. Le nouveau président central élu l'année précédente, Niklaus Lunsgaard-Hansen, dirigeait pour la première fois cette assemblée annuelle. Intervenant après les salutations du président, Luigi R. Rossi, vice-président et président de la section invitante, a donné un aperçu historique de la ville de St-Gall en relevant notamment que le quartier du chapitre de St-Gall a été inscrit en 1983 au patrimoine mondial de l'UNESCO. La conseillère d'Etat Karin Keller-Suter est venue ensuite transmettre les salutations du gouvernement cantonal.

L'assemblée des délégués a procédé aux affaires statutaires habituelles comme l'approbation du compte 2008 et la fixation des cotisations qui restent inchangés en 2010.

Bruno Ehrler, directeur général du TCS, a informé sur la partie opérationnelle des activités qu'il a traitées en trois parties: le développement des affaires en 2008, les nouveaux défis que doit relever le Club et le projet de restructuration STRATEGO. Il a conclu en relevant que le TCS comptait 1,6 million de membres fidèles et que son image de marque était bien ancrée depuis plus de 100 ans au niveau local et national.

Les délégués ont ensuite procédé à une réforme complète des statuts qui se concentrait, d'une part, sur la collaboration des organes et, d'autre part, sur la nouvelle répartition des compétences qui en découle. Les propositions ont été acceptées à l'unanimité.

Elections au conseil d'administration: les membres élus en novembre 2005 plus une nouvelle candidate se sont mis à disposition. Madame Odile Schuler-Volken, de Fiesch (VS), est la première femme à siéger au conseil d'administration qui compte neuf membres depuis 2006.

## Des compétences bien ancrées

### Conseil des sections

Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre (Président)  
 Burkart Thierry, Baden (Vice-président dès septembre 2009)  
 Fontana Véronique, Lausanne  
 (Vice-présidente dès septembre 2009)  
 Arni Fritz, Schnottwil  
 Balestra Giorgio, Bellinzone  
 Ballauf Susanne, Kollbrunn  
 Bernard Fabienne, Martigny  
 Bernhard Michael, Pully  
 Bilger Andreas, Altdorf  
 Böhlen Walter, Niederrohrdorf  
 Chappuis Jean-Claude, Lausanne  
 Eberli Hans, Buchs  
 Gay-Crosier Claude, Orpund  
 Gerber Frédy, Tramelan  
 Goetschi Peter, Fribourg  
 Haller Christoph, Bâle  
 Holinger Peter, Liestal  
 Hotz René, Olten  
 Iseli Ulrich, Madiswil  
 Jakober Urs, Hünenberg  
 Löhner Peter, Dällikon  
 Lüthy Thomas, Dr iur., Ebmatingen  
 Meyer Urs, Herisau  
 Michel Andreas, Berne  
 Plozza Rodolfo, Brusio  
 Rhyner Hansjürg, Glaris  
 Richner Jürg, Oberkulm  
 Ricou Luc, Carouge  
 Schuler Konrad, Unteriberg  
 Schüpbach Hans Peter, Thoune  
 Sonzogni Michèle, Thônex  
 Steiner Peter, Lucerne  
 Treichler Fritz, Wädenswil  
 Vautravers Jean-Luc, Boudry  
 Vidale Marco, Frauenfeld  
 Vitalini Carlo, Lugano  
 Zollinger Alfred, Schaffhouse  
 Zwahlen Guy, Genève

### Commission des finances du conseils des sections (dès septembre 2009)

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

### Commission de la mobilité et de l'environnement

Erb Christoph, Président, Berne  
 Balestra Giorgio, Bellinzone  
 Bernhard Michael, Pully  
 Burkart Thierry, Baden (dès septembre 2009)  
 Holinger Peter, Liestal  
 Löhner Peter, Zurich  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Plozza Rodolfo, Brusio  
 Rossi Luigi R., St-Gall  
 Schuler Konrad, Unteriberg  
 Schuler Volken Odile, Fiesch  
 Steiner Peter, Lucerne  
 Zollinger Alfred, Schaffhouse  
 Zwahlen Guy, Genève  
 Secrétariat: Métrailler Gérard, siège central, Vernier

### Conseil d'administration Assista TCS SA

Luder Konrad, Président, Soleure (jusqu'à fin 2009)  
 Bernasconi Giorgio-Carlo, Lugano (jusqu'à juillet 2009)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Ehrler Bruno, Lausanne  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Michel Martin, Lachen (dès juillet 2009)  
 Rossi Luigi R., St-Gall (dès décembre 2009)  
 Schober Roger, Nyon  
 Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier  
 (jusqu'à juillet 2009)  
 Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)

### Conseil d'administration TCS Assurances SA

Michel Martin, Dr, Président, Lachen  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Ehrler Bruno, Lausanne  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Flückiger Beat, Affoltern im Emmental (jusqu'à mars 2009)  
 Schober Roger, Nyon (dès mars 2009)  
 Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier  
 (jusqu'à juillet 2009)  
 Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)

#### Conseil d'administration Heberga SA

Rossi Luigi R., Président, St-Gall  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ehrler Bruno, Lausanne  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Schober Roger, Nyon  
Schuler-Volken Odile, Fiesch (dès juillet 2009)  
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier  
(jusqu'à juillet 2009)  
Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)

#### Conseil d'administration Test & Training TCS SA

Henseler Guido, Président, Horw  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ehrler Bruno, Lausanne  
Flückiger Beat, Affoltern im Emmental  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier  
(jusqu'à juillet 2009)  
Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)

#### Conseil d'administration

##### TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

Schüpbach Hans Peter, Président, Thoune  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier  
(jusqu'à juillet 2009)  
Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)

#### Conseil d'administration

##### Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA

Lüthy Thomas, Dr iur., Président, Ebmatingen  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier  
(jusqu'à juillet 2009)  
Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)

#### Conseil d'administration Buholz Immobilien SA

Mächler Markus, Président, Lucerne  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Secrétariat: Luder Rosemarie, siège central, Vernier  
(jusqu'à juillet 2009)  
Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)

#### Conseil d'administration

##### Centre de conduite TCS Lignières SA

Gay-Crosier Claude, Président, Bienne  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Secrétariat: Crousaz Patricia, siège central, Vernier  
(dès août 2009)

#### Conseil de fondation de la Caisse de pensions du TCS

##### Représentants de l'employeur:

Ottesen Jean-François, Président, Pully  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Luder Konrad, Soleure (jusqu'à fin août 2009)  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Meyer Urs, Herisau  
Schuler-Volken Odile, Fiesch (dès septembre 2009)

##### Représentants des bénéficiaires:

Baechler Carl, Vice-président, Coire  
Egger Daniel, Petit-Lancy  
Garin Barbara, Nyon  
Creux Philippe, Divonne-les-Bains (jusqu'à fin février 2009)  
Staeubli Christian, Niederhasli (dès mars 2009)  
Wurlod Pierre, St-Cergue

##### Administratrice de la Caisse de pensions:

Colombara Sylvie, siège central, Vernier

#### Comité d'audit

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

#### Audit interne

Orso Charly, responsable, siège central, Vernier  
Secrétariat: Zulauf-Oesch Alexandra, Berne  
(jusqu'à juillet 2009)  
Crousaz Patricia, siège central, Vernier (dès août 2009)



› 108'000  
contrôles techniques

› 225  
patrouilleurs

› 297'130  
pannes résolues

› 86 %  
Taux de poursuite  
du voyage





DANIEL EGGER Responsable Processus dans le département Planification et Opérations  
Division Business, Genève

010

Editeur / Rédaction  
Communication TCS, Berne

Réalisation  
büro z {grafik design}, Berne

Photos  
Christian Knörr, Bâle  
Werner Tschan, Berne

Impression  
Ast & Jakob, Vetsch SA, Köniz

06\_2010



**Mix**  
Cert. no. SGS-COC-004357  
© 1996 FSC