



Rapport annuel 2014
TCS – toujours à mes côtés

- 4 Avant-propos
du Président central et du Directeur général
- 6 Le Groupe TCS
Réorganisation et défis
- 17 Sections
Toujours aux côtés des membres
- 24 Corporate Governance et Organes
Principes et structures



Avant-propos du Président central et du Directeur général

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

Ce rapport annuel est entièrement placé sous la devise «Le TCS – toujours à mes côtés». Pour nous, il ne s'agit pas simplement d'un slogan publicitaire. Nous y voyons un véritable programme: nous répondons toujours présent à nos membres pour les soutenir par nos conseils et nos actes dans toutes les situations. Au sein de notre Club, un membre n'est jamais seul.

En observant le chemin parcouru, nous osons prétendre que le TCS a toujours su s'adapter aux exigences changeantes de ses membres, donc se tenir à leurs côtés. Bien que le monde et la mobilité aient profondément changé depuis la fondation du TCS en 1896, le Club a toujours été une constante fiable et stable dans la vie publique suisse.

Nous saurons maintenir cette tradition. Avec notre assistance personnes et véhicules, nous sommes aux côtés de nos membres où qu'ils se trouvent, en vacances à l'autre bout du monde, en voyage en Europe, dans un pays voisin, sur le chemin du travail et même à leur domicile. Le TCS est un fidèle compagnon sur les routes de tous les jours, tout comme lors d'une aventure unique et extraordinaire. Le membre peut atteindre son Club 24 heures sur 24 depuis n'importe quel endroit de la planète, il trouvera toujours de l'aide auprès de nos collaborateurs, experts et spécialistes.

Nos membres peuvent compter sur leur Club non seulement en route, mais aussi dans la vie quotidienne: cours de conduite pour les jeunes et moins jeunes, pour les motocyclistes et les utilisateurs de vélos électriques, tests de véhicules et prestations d'assurance, conseils en mobilité et engagement infatigable pour la sécurité routière. La panoplie des activités du TCS est vaste.

Qui plus est, nous offrons ces prestations dans le cadre de notre traditionnelle organisation fédéraliste, une garantie supplémentaire que nous tiendrons toujours nos promesses. Entreprise riche en traditions, le TCS est présent dans toute la Suisse avec ses plus de 1'600 collaborateurs. Formant un dense réseau fortement enraciné au niveau local, ces nombreuses implantations assurent des contacts en toute confiance avec des interlocuteurs connus et animent une riche vie de Club. Avec ses 24 Sections et nombreux centres de sécurité routière répartis dans toute la Suisse, ses centres pour membres et clients, ses centres techniques et points de contact, mais aussi avec ses patrouilleurs, le TCS est au cœur de la mobilité. Cette organisation nous permet aussi de nous engager efficacement pour la sécurité routière, la politique des transports et la protection des consommateurs aux niveaux national, régional et local. La complexité de la mobilité moderne exige des solutions à la fois individuelles et globales. Et c'est exactement à ce niveau qu'intervient le Club comme interlocuteur compétent des autorités et des autres

organisations pour une politique des transports efficace, mais toujours dans l'intérêt des membres.

Ces objectifs ambitieux, nous ne les atteignons bien sûr que grâce à nos collaborateurs qui cherchent des solutions concrètes avec compétence et passion pour répondre aux besoins individuels de nos membres et clients. Nos services sont conçus en fonction de la personne, de l'être humain. Comptant environ 1,5 million de membres, le TCS est le plus grand Club de mobilité de Suisse et ses collaborateurs s'efforcent tous les jours de répondre aux besoins de chacun d'entre eux. Voilà l'occasion de les en remercier chaleureusement.

Nous sommes persuadés que l'idée du Club est et restera un modèle à succès dans notre monde digitalisé et connecté. Cette certitude nous encourage tous les jours à accompagner nos membres avec nos services et produits qui ont fait leurs preuves dans un monde changeant rapidement. Afin que chaque membre puisse dire avec conviction: le TCS est toujours à mes côtés!

Peter Goetschi, Président central
Stephan Grötzing, Directeur général

Le Groupe TCS

Réorganisation et défis

L'exercice 2014 a été marqué par des difficultés dues à l'introduction d'un nouveau système de gestion des données, ainsi que par une réforme en profondeur de la structure de direction opérationnelle, en vue d'assurer l'avenir de l'entreprise. Ces réajustements résultent d'un marché en constant développement et permettent de faire face aux exigences et changements des habitudes des membres en matière de mobilité.

Développement du marché et nouveau système de gestion des données

Bien que ses produits et services soient renommés et appréciés, le TCS doit relever les défis du marché. De nouveaux produits concurrents, comme de nouvelles habitudes et formes de mobilité représentent à la fois une chance et un risque. Dans tous les cas, cela nous incite à adapter le sociétariat aux besoins de mobilité de nos membres et à développer constamment nos prestations.

Cette situation a été compliquée par les graves problèmes de démarrage du nouveau logiciel Customer Relationship Management (CRM). Ces difficultés ont malheureusement eu des répercussions au niveau du contact avec les membres et clients ainsi, que sur l'ensemble des activités du TCS. Des données erronées, des documents manquants, voire faux ont mis à l'épreuve la résistance tant de nos membres que de l'ensemble du TCS. Ce n'est que grâce à un énorme engagement et un effort commun du personnel du TCS à tous les niveaux, mais aussi la compréhension de nos fidèles membres et clients que ces problèmes ont pu être surmontés au courant de l'année. Le renouvellement du sociétariat s'est déroulé normalement et les membres et clients ont été rassurés. Nous n'avons certes pas réussi à empêcher une baisse du chiffre d'affaires. Nous mettons toutefois tout en œuvre pour la compenser durant l'année 2015.

Une nouvelle organisation axée rigoureusement sur le marché

La réorganisation, déjà préparée en 2013, a été concrétisée en 2014, afin de répondre au développement général du marché. Il s'agit d'une orientation stratégique et systématique fondée sur les besoins des membres et clients. Les restructurations de l'organisation et les mesures suivantes en ont découlé :

- la Direction de l'entreprise a été réduite à sept membres et un état-major contre dix membres et deux états-majors précédemment. L'ancienne structure avec ses sept fonctions, deux unités d'affaires et deux états-majors a été réformée et comprend désormais quatre unités d'affaires et quatre unités de fonction.
- toujours dans le but d'aligner le TCS face au développement du marché, les compétences et responsabilités des différents secteurs ont été redéfinies. Toutes les activités concernant les membres ont été réunies dans l'unité d'affaires «Club». L'unité d'affaires «Assistance», comprenant l'enregistrement des cas pour tous les types d'assistance, permet de centraliser l'assistance aux personnes et aux véhicules afin d'exploiter de précieuses synergies. La création de l'unité d'affaires indépendante «Assurances» revalorise quant à elle les activités du TCS dans ce domaine. Enfin, les activités de formation et de perfectionnement de TCS Training & Events SA, le camping et le secteur hôtelier, de même que l'Académie de la mobilité ont été réunis dans l'unité d'affaires «Mobilité & Loisirs».
- A côté de «Finance & Accounting», trois nouveaux domaines ont été définis au niveau des unités de fonction. Premièrement, le service informatique, les ressources humaines et les services centraux ont été rassemblés pour former les «Shared Services». Deuxièmement, toutes les activités touchant à la communication, c'est-à-dire la communication de la marque, comme le sponsoring, les relations publiques et la politique sont désormais coordonnées par l'unité de fonction «Corporate Communication».

Troisièmement, les fonctions de développement et de contrôle comme le service juridique, la compliance, la gestion du risque, de la qualité et des projets ainsi que le développement de l'entreprise sont fusionnées dans l'unité de fonction «Corporate Center».

Grâce à cette structure performante et souple, le TCS peut focaliser ses activités pour exploiter d'utiles synergies, réunir et revaloriser des fonctions et domaines clés. Une réglementation claire des compétences et responsabilités renforce finalement le sociétariat et le secteur des clients professionnels.

Développement du groupe TCS

Les conditions délicates du marché, auxquelles se sont ajoutés les problèmes liés au nouveau système de gestion des données ont provoqué, en 2014, une baisse non seulement de l'effectif des membres, mais aussi du développement de produits comme le Livret ETI, l'assurance de protection juridique ou encore l'assurance automobile. Cette décroissance a pu être rattrapée et corrigée, au moins partiellement, vers la fin de l'année grâce à des mesures ciblées. Le recul dans le secteur Loisirs & Tourisme s'explique également par des facteurs externes, comme le mauvais temps et la cherté du franc suisse.

Cependant, cette situation globalement difficile a aussi eu comme résultat une gestion encore plus rigoureuse des coûts, ainsi qu'une augmentation de l'efficacité.

En outre, des développements clairement positifs ont été enregistrés dans d'autres domaines comme la Patrouille, la formation et le perfectionnement. Il s'est globalement avéré que les synergies de distribution et de marketing, attendues de la réorganisation, ont généré les économies espérées. Le coût des sinistres a de surcroît été globalement réduit dans les secteurs de l'assistance et des assurances. Cela démontre que le fait de réunir l'assistance aux véhicules et l'assistance aux personnes a déjà fait la preuve de son utilité. Enfin, l'assistance véhicules et les assurances ont noté des développements réjouissants et prometteurs au niveau des clients professionnels. Il en résultera des effets positifs sur la marche des affaires dans les années à venir.

En 2014, le TCS a continué à consolider et à étendre sa position de centre de compétence dans tous les domaines de la mobilité. Par ses nombreuses séries de tests et d'études de véhicules, de composants de véhicules, de produits et d'éléments de l'infrastructure routière, le Club confirme son engagement dans le domaine de la sécurité routière, de la protection des consommateurs et de la mobilité alternative. En outre, en collaboration avec les autorités et la police, le TCS a lancé et mis en pratique plusieurs campagnes d'information et de sensibilisation en faveur de la prévention des accidents.

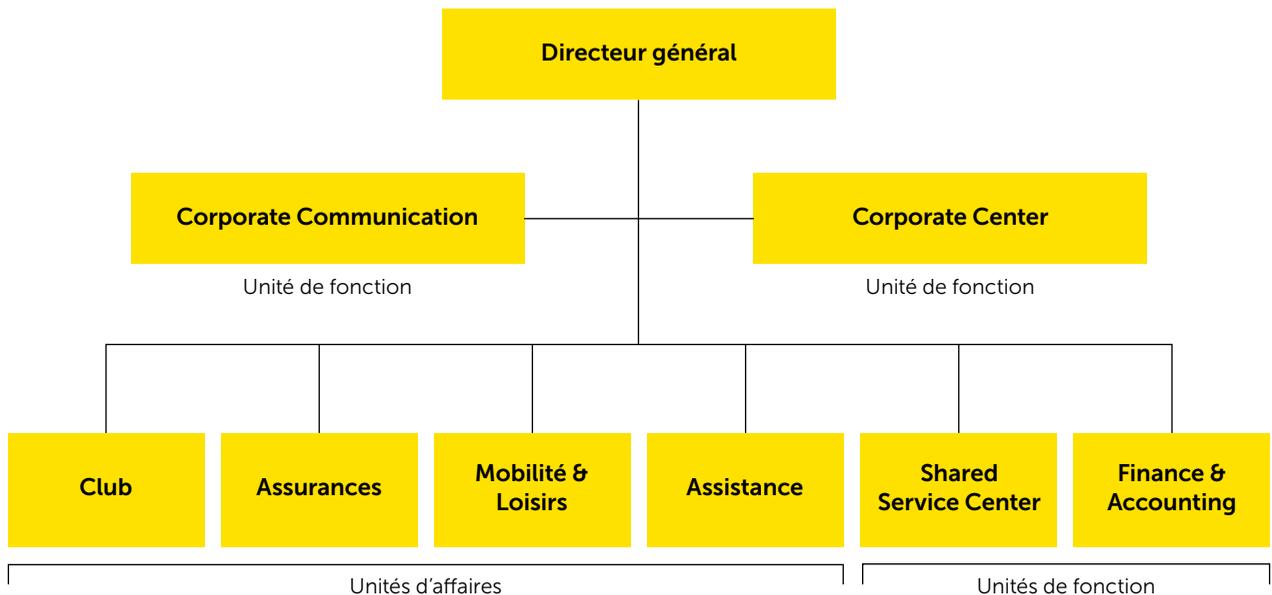
Enfin, le TCS a défendu avec vigueur les intérêts de ses membres en politique des transports aussi bien au niveau national que régional.

Prêt pour relever les défis futurs

Après l'introduction finalement réussie de son nouveau système de gestion des données et grâce à sa réorganisation opérationnelle, le TCS est désormais prêt à relever les défis futurs.

Le Club est aujourd'hui préparé à répondre aux profonds changements du secteur automobile et du marché des assurances, en élargissant systématiquement, en fonction des besoins effectifs, son offre de prestations ainsi que ses rapports avec les membres et clients. La modernisation et la simplification des modèles de sociétariat se distingueront des produits usuels disponibles sur le marché. L'objectif principal est de s'aligner sur les besoins des membres et clients via les éléments clés que sont l'assistance, le conseil et la protection. Ces services incarnent les véritables valeurs TCS et constituent la base solide sur laquelle de nouvelles prestations pourront être fondées.

Plus grand Club de mobilité de Suisse et interlocuteur privilégié des autorités, le TCS continuera bien entendu à s'engager en politique pour une conception équilibrée et durable des transports. Une des revendications les plus importantes à ce niveau est la garantie, à long terme, d'une infrastructure routière performante par le biais d'un fonds. La grande difficulté consistera à trouver le bon équilibre entre les charges supplémentaires imposées aux usagers de la route et l'indispensable augmentation de la capacité du réseau des routes nationales suisses. Le TCS se battra avec détermination pour la construction d'un tube de réfection au tunnel routier du St-Gothard.



Ci-dessous un résumé du développement par département:

Unité d'affaires Club

La réorganisation de l'unité d'affaires Club a mis l'accent sur la croissance ainsi que sur l'efficacité du marketing et de la distribution. Réunissant désormais toutes les activités concernant les membres et la distribution des services et produits, l'unité d'affaires Club est structurée comme suit:

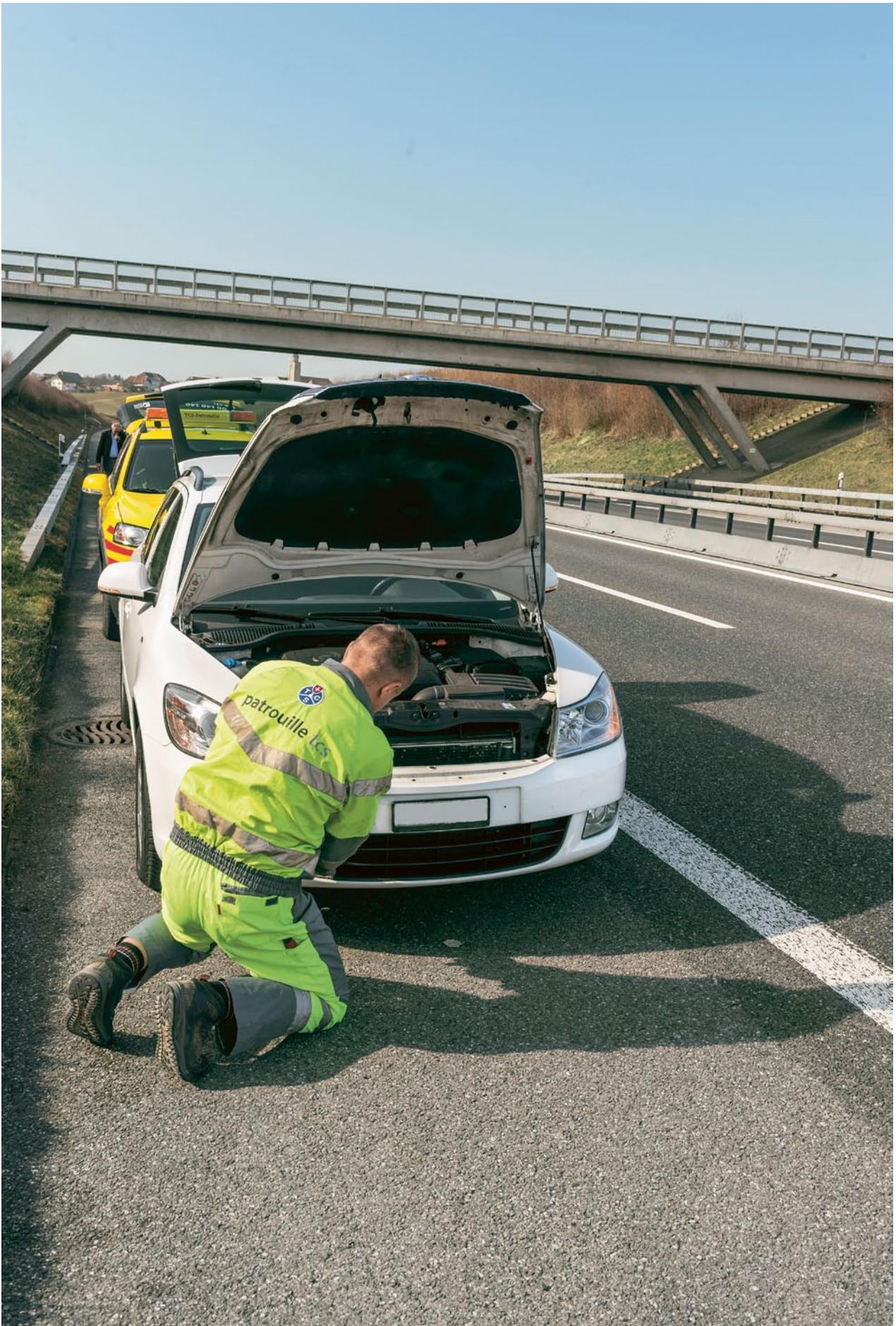
- l'unité d'organisation (UO) «Planification & Pilotage» agit comme état-major de l'unité d'affaires. Elle est responsable de la stratégie sectorielle, de la gestion stratégique des partenaires, de la gestion des processus et du portfolio de projets.
- l'unité d'organisation «Prestations du Club & Marketing» est responsable de la gestion opérationnelle des membres. Elle comprend le magazine Touring, la société d'édition, les conseils en mobilité, la Sécurité Routière et – c'est une nouveauté – le marketing opérationnel et les prestations de plus-value.
- l'unité d'organisation «Distribution & Service clientèle» dirige et pilote les différents canaux de vente et de services du Club: le Contact Center, les canaux électroniques ainsi que les canaux partenaires internes et les partenaires de distribution externes.

- l'unité d'organisation «Customer Intelligence & Output-Management» est responsable de l'analyse des données, de la gestion des adresses et de la sortie des documents.
- l'unité d'organisation «Gestion des marchés et produit» prépare, en collaboration avec les différents services commerciaux, les stratégies de produits, de marché et de distribution.

Dotée de cette nouvelle structure, l'unité d'affaires Club a concrétisé, en 2014 déjà, quelques projets intéressants.

Touring

Les jalons en vue du passage du journal des membres à un format magazine life-style à l'été 2015 ont été posés durant l'exercice écoulé. Ce changement tient compte des nouvelles habitudes de lecture. Le public exige de manière générale des textes plus courts. Le magazine Touring traitera toutes les facettes de la mobilité par des illustrations attractives et des articles proches des intérêts des lecteurs. Il présentera, avec un éclairage critique, de nouveaux modèles automobiles et motos, ainsi que des vélos électriques et d'autres formes de mobilité. Les experts du TCS continueront à exposer les résultats de leurs tests de sièges d'enfants et de pneus et à évaluer d'autres produits utilisés quotidiennement par les membres. Des reportages touristiques hauts en couleurs compléteront le contenu passionnant de ce magazine, bénéficiant du plus fort tirage de Suisse. Bien entendu, le magazine Touring traitera toujours de l'actualité politique des transports et de l'environnement.



Conseils en mobilité et sécurité routière

Le succès des info-guides et des tests indépendants du service de conseils en mobilité s'est poursuivi en 2014: les nouvelles tendances automobiles avec moteur à combustion ou électrique, les sièges enfants, les pneus et autres accessoires ont été soigneusement examinés et évalués. Le département de la sécurité routière s'est lui aussi profilé comme centre de compétences au sein du TCS, par diverses séries de tests et des études dans le domaine de l'infrastructure routière. Quelque 80'000 gilets de sécurité ont été distribués, en collaboration avec les Sections et la police, aux enfants de la première année scolaire. Le test 2014 de passages piétons a révélé qu'un tiers des passages examinés jusqu'ici par le TCS ont été modifiés, toutefois des améliorations conséquentes restent à faire à d'autres endroits.

Les deux départements conseils en mobilité et sécurité routière ont été réunis le 1^{er} janvier 2015 en une seule unité d'organisation dans le but d'exploiter les synergies potentielles et de focaliser les énergies.

Contact Center

Le centre de contact CC est la plaque tournante centrale de dialogue entre le TCS et ses membres et clients. Les problèmes considérables provoqués par l'introduction du nouveau système de gestion des données (Customer Relationship Management) ont provoqué une importante accumulation des demandes et réclamations aussi bien au CC que dans les points de contact des Sections. Par conséquent, environ 1,2 million de contacts écrits et personnels ont été répertoriés. Le grand engagement des collaboratrices et collaborateurs du Club central et des Sections, et la compréhension et la tolérance de nos fidèles membres nous ont permis de surmonter ces difficultés.

Unité d'affaires Assistance

L'unité d'affaires Assistance est responsable de la totalité des prestations de service de l'assistance aux personnes et aux véhicules pour tous les segments de clients. Elle assure aussi directement la distribution B2B.

Une nouvelle structure a été donnée à l'unité d'affaires Assistance afin de répondre aux projets d'amélioration des processus. Elle a été uniformisée et basée sur un enregistrement commun des cas et des centres de compétence comme point de contact pour les prestations d'assistance aux personnes et aux véhicules.

Le numéro de téléphone 0800 140 140 de la centrale d'intervention pour l'assistance en cas de panne et d'accident a reçu, en 2014, environ 530'000 appels. Ainsi, plus de 380'000 interventions de la Patrouille TCS et de ses partenaires ont été déclenchés. Dans plus

de huit cas sur dix, les conducteurs en difficulté ont pu reprendre la route grâce aux Patrouilleurs. Durant l'exercice 2014, les premiers candidats de la nouvelle filière de formation de «secouriste routier» (www.roadranger.ch) ont reçu leur brevet fédéral.

La Centrale d'intervention ETI a enregistré 108'996 appels. Ces demandes ont été traitées selon les critères habituels: enregistrement des cas, examen des demandes de remboursement et d'annulation de voyages, ou investigation médicale et rapatriement sanitaire, ou dépannage/remorquage et rapatriement de l'étranger de véhicules inaptes à prendre la route. Ces activités ont offert, durant l'exercice écoulé, un service complet à plus de 600'000 détenteurs du Livret ETI.

En 2014, le TCS a de plus apporté une contribution importante à l'organisation du rapatriement en Suisse des victimes de deux accidents de bus survenus (en mars en Grande Canarie et en juillet en Norvège).

Conduites depuis des décennies par le TCS, les affaires B2B dans l'assistance aux véhicules ont été renforcées et étendues grâce à de nouveaux contrats conclus pour 2014 et 2015. Le TCS confirme ainsi une de ses compétences clés en la développant et en l'améliorant. Les prestations fournies par le TCS sont réglées individuellement. Elles concernent toutefois généralement des services de centrale d'appels, le dépannage sur place et l'organisation des remorquages, la mise à disposition de voitures de remplacement, voire l'organisation d'un logement, et la coordination avec les autres services d'urgence.

Unité d'affaires Assurances

L'unité d'affaires Assurances est en premier lieu responsable du règlement des sinistres et de la gestion technique des produits de l'assurance de protection juridique pour le Groupe TCS, ainsi que du développement des affaires dans le secteur B2B. Cette unité d'affaires est en fait un centre de compétences interdisciplinaire.

Les 442'257 polices des produits d'assurance TCS automobiles et protection juridique privée forment toujours le pilier principal de ce secteur.

Le chiffre d'affaires B2B avec les partenaires existants a pu être augmenté d'un tiers environ par rapport à l'exercice précédent.

Unité d'affaires Mobilité & Loisirs

Les six centres de sécurité routière et de conduite de TCS Training & Events AG ont offert l'an passé 4'630 cours et exercices de sécurité routière, suivis par environ 45'200 participants. Le TCS se positionne comme le leader du marché suisse de la formation des conducteurs. Diverses grandes manifestations comme les journées d'essais de moto à Derendingen, «Supermoto» à Lignières et le spectacle à ciel ouvert «Rock the Ring» à Hinwil ont attiré des milliers de spectateurs sur les installations du TCS. Plus de 9'000 passionnés de voitures anciennes et de sport motorisé ont assisté au mois d'août à la course «Lignières Historique» où plus de 300 conducteurs se sont mesurés sur le traditionnel circuit de Lignières.

Avec ses deux hôtels, tout comme avec ses 27 campings, le TCS a été confronté à la situation difficile que connaît le tourisme suisse en raison de la cherté du franc. Les campings ont de surcroît souffert de l'été pluvieux. Divers projets pilotes novateurs – logements en roulotte de cirque, mini-lodges, yourtes et tentes safaris – ont certes permis de freiner la baisse, mais n'ont pas empêché une légère décroissance des chiffres d'affaires et des nombres de nuitées.

Parmi les activités de l'académie de la mobilité, le Forum Mobilité électrique, soutenu par la Confédération et le TCS, entame sa deuxième phase. D'ici à 2016, le Forum se concentrera sur les exigences locales et régionales de la mobilité électrique tout en accompagnant les activités de l'association Swiss eMobility. Cette dernière et l'académie de la mobilité ont organisé ensemble le 5^e Congrès suisse de la mobilité électrique. Le «World Collaborative Mobility Congress» (wocomoco) a réuni à Berne de nombreux représentants de la mobilité collaborative. L'équipe de l'académie de la mobilité obtient un succès croissant dans l'acquisition de mandats de recherche, de même que comme conseillère concernant la thématique de la mobilité partagée.

Unité de fonction Corporate Communication

Communication

En 2014, le service de presse a poursuivi son soutien actif à la réputation du TCS. La présence médiatique a été globalement maintenue à un niveau élevé. En effet, durant l'exercice écoulé, 3'225 articles de presse écrite, 131 émissions de télévision, 360 émissions de radio et 3'617 articles en ligne avaient un rapport direct avec le TCS. L'action de la Centrale d'intervention ETI et de TCS Ambulance après l'accident de car en Grande Canarie a suscité une forte attention auprès du public. Les manifestations à Lignières («Supermoto Lignières»

et «Lignières Historique»), les tests de pneus d'été, d'hiver et de sièges d'enfants ont également obtenu un écho médiatique positif. De même, l'introduction obligatoire du système de surveillance de la pression des pneus le 1^{er} novembre a été activement communiquée. Au niveau de la communication interne, les points forts étaient le développement de l'information via intranet, le réseau social d'entreprise NextStep, les écrans d'information et le Zoom – le magazine des collaborateurs – ainsi que la préparation et l'organisation de différentes manifestations pour les collaboratrices et collaborateurs comme la première édition de la journée de la santé.

Médias numériques

En portant son guide routier en ligne au niveau d'un calculateur multimodal d'itinéraires, le TCS a conforté, en 2014, sa position de leader suisse des services de mobilité. La plateforme www.via-tcs.ch permet de comparer directement les différents modes de transport (automobile, train, avion) et de les combiner judicieusement pour atteindre la destination par la voie optimale. L'introduction du «responsive webdesign» est un autre pas important vers l'avenir numérique: ce système adapte le contenu du site web à la résolution de l'écran du terminal (smartphone ou tablette).

Brand Strategy

Le nouveau département Brand Strategy a fait progresser la communication intégrée. Ce mode de communication global est le résultat de la mise en place et du pilotage systématique d'un plan annuel consolidé couvrant tout le TCS et comportant les principales activités de communication. Lancé en automne, le spot d'image de marque «TCS – toujours à mes côtés» mise volontairement sur les émotions pour renforcer le sentiment d'appartenance des membres du Club. La campagne est ciblée sur les membres et fait appel au sentiment agréable de pouvoir compter toujours et partout sur le TCS.

Le département Brand Strategy est aussi responsable du pilotage de la marque TCS pour tout le groupe, de la garantie et du développement de la CI/CD ainsi que de la préparation et de la mise en œuvre des directives correspondantes, notamment pour le sponsoring afin de garantir une présence uniforme du TCS. Instrument ayant fait ses preuves, le «brand tracker» sert à vérifier l'image du TCS au niveau de la marque faitière. Il permet d'identifier rapidement les changements et d'en tirer des conclusions utiles pour la planification de la communication.





Politique

Le TCS s'engage pour la réalisation d'une infrastructure de transport performante. Avec son projet de «Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération» (FORTA) ancré dans la Constitution fédérale, la Confédération se propose de garantir, à long terme, la performance du réseau routier. Pour le TCS qui exige depuis des années l'égalité de traitement pour la route et le rail, cette démarche est d'une importance capitale après l'acceptation du projet FAIF en février 2014. Il a donc donné, de concert avec ses associations partenaires, une réponse circonstanciée dans le cadre de la procédure de consultation. Un fonds routier équivalent au fonds ferroviaire est l'objectif visé par le TCS.

Concernant le projet de réfection du tunnel routier du St-Gothard – mis en service en 1980 – le TCS s'engage avec détermination pour la construction d'un deuxième tube. Il interviendra avec force dans la campagne de votation. La réalisation d'un «tunnel de réfection» constitue la solution la plus économique et la plus durable non seulement en termes de coût et d'utilité, mais aussi de sécurité routière.

Le TCS se bat aussi contre la tendance de plus en plus forte d'imposer des limitations à 30 km/h sur les routes principales. Analysant les résultats d'études et de recherches scientifiques récents, les experts du TCS ont conclu que ces mesures, contrairement à ce qui est affirmé, n'accroissent pas la sécurité et ne réduisent pas les émissions sonores et polluantes. Le TCS renforce donc ses efforts d'information du public et des autorités en ce sens.

Unité de fonction Corporate Center

Le service juridique est placé sous une nouvelle direction depuis le 1^{er} septembre 2014. La restructuration intervenue début décembre a intégré la majeure partie de l'ancien état-major du service juridique à la nouvelle unité Corporate Center. L'essentiel des fonctions de gouvernance et de compliance du TCS forme désormais une seule unité d'organisation. Le Corporate Center comprend les départements Legal & Compliance, correspondant jusqu'ici au service juridique, Risk & Quality Management avec les fonctions Group Risk Office, Gestion des processus et de la qualité et Project Management Office de même que le département Corporate Development. A côté de diverses tâches liées aux projets, le service juridique accompagne aussi la préparation de contrats B2B complexes de l'unité d'affaires Assistance. Il assume également la fonction de responsable de la compliance et de préposé à la protection des données pour tout le Groupe TCS. Quant au département Corporate Development, il accompagne le processus stratégique du Groupe TCS.

Unité de fonction Shared Services

IT

Durant l'exercice écoulé, le service informatique a travaillé avec acharnement à la stabilisation de la nouvelle plateforme CRM et à la correction des erreurs du système. Il a ainsi apporté une contribution déterminante au règlement des problèmes posés par l'introduction du nouveau système de gestion des données. En outre, divers projets informatiques ont été réalisés à la demande de quelques secteurs comme Assistance et RH.

Ressources humaines

La mise en œuvre de la nouvelle organisation des RH a rapproché le service du personnel des activités opérationnelles des divers domaines. Les responsables des domaines commerciaux et fonctionnels sont désormais soutenus par des partenaires RH-Business. Les RH ont accompagné plusieurs projets de réorganisation et assuré le recrutement de personnel spécialisé pour l'application des nouveaux contrats B2B. Une journée de la santé a été organisée début novembre, sur tous les sites et le projet «Medi24» a été lancé visant une gestion optimale des absences. La formation du personnel a notamment compris des thèmes comme le «Teambuilding» et le «Leading Change» pour les cadres de direction.

Achats et immobiliers

Créée en février 2014, la nouvelle unité regroupe les achats centralisés, l'entretien, le service immobilier, l'imprimerie & services internes et l'architecture. La tâche principale de cette unité consiste à offrir un soutien professionnel aux unités d'affaires et à garantir une infrastructure performante et accessible ainsi que des achats professionnels. La définition d'une stratégie d'achat et d'une organisation d'acquisition adéquate avec des tâches centralisées et décentralisées sont des jalons importants sur la voie d'une organisation d'achat professionnelle.

Affaires internationales

Les relations et alliances internationales jouent un rôle important au sein du TCS depuis sa fondation en 1896. Membre de nombreuses associations internationales et collaborant étroitement avec des partenaires européens et extra-européens, le TCS peut apporter une aide rapide et efficace à ses membres au-delà des frontières nationales.

ARC Europe SA

Le TCS est actionnaire fondateur de la Société anonyme ARC Europe SA, constituée en 1991 à Bruxelles. Il détient une participation de 5%. ARC Europe est le plus grand réseau d'assistance automobile d'Europe et contrôle environ 40% du marché. Quelque 40 millions d'automobilistes sont affiliés à ce réseau et profitent d'une assistance véhicules et personnes, d'une assistance médicale ainsi que d'un support téléphonique dans plus de 40 régions et pays d'Europe.

Dans le cadre de ce réseau, le TCS a participé au «Arc Sports Event» qui a eu lieu en septembre 2014, en Slovénie. Réunissant des Clubs de 43 pays, ce tournoi sportif permet aux collaborateurs des organisations nationales de se rencontrer. Son but est d'encourager les contacts entre les Clubs associés et d'étendre le réseau professionnel des personnes chargées de l'assistance et des centrales d'appels. En 2014, la délégation du TCS a remporté une médaille d'argent.

Fédération internationale de l'automobile (FIA)

Organisation à but non lucratif fondée en 1904, la Fédération internationale de l'automobile (FIA) compte aujourd'hui 238 organisations automobiles de 142 pays et cinq continents. Les automobilistes de plus de 100 millions de ménages du monde entier, dont 40 millions en Europe, ont adhéré à des associations membres de la FIA. Peter Goetschi, Président central du TCS, représente le TCS au sein de l'assemblée générale de la FIA.

Les manifestations suivantes de la FIA au niveau mondial sont à relever pour l'année 2014:

- la «FIA Conference Week» a eu lieu en septembre 2014 à l'invitation du Club australien. Les Clubs membres de la FIA ont été conviés pour discuter de thèmes comme la sécurité routière, l'assistance en cas de panne et la connectivité.
- le 29^e Concours européen FIA de l'éducation routière des enfants s'est déroulé en septembre 2014 à l'invitation du Club norvégien à Lilleström. Le TCS y a pris une part active avec un comité d'organisation et un spécialiste de la sécurité routière.

- Le 11^e Concours FIA des patrouilleurs a réuni 13 Clubs et 12 équipes venus de toute l'Europe. Pendant trois jours, les équipes ont participé à des épreuves théoriques et pratiques très intenses. Cela a été une bonne occasion pour les Patrouilleurs de faire la preuve de leurs qualités professionnelles et aussi de se perfectionner.

Global Mobility Alliance

La «Global Mobility Alliance» (GMA) a été fondée en 2008 par AAA Australie, AAA Etats-Unis et ARC Europe. Son principal objectif est de favoriser l'échange d'idées et d'ouvrir des débats sur les défis que doivent relever les Clubs. Deux symposiums annuels sont consacrés aux aspects entrepreneuriaux des Clubs. GMA organise en plus trois «webinaires» (séminaires internet) sur les intérêts des Clubs, une rencontre réservée aux CEO (le CEO Round Table GCR), ainsi qu'un symposium des présidents et CEO des Clubs traitant de thèmes comme la gestion d'entreprise, le style de direction et les défis commerciaux. Début 2014, le TCS a participé au GMA Digital Revolution Symposium à Las Vegas à l'invitation d'AAA, au GCR à Tokyo à l'invitation du Club japonais JAF et, au mois de juin, au GMA «Membership and big data Symposium» à l'invitation du Club allemand ADAC.

Relations interclubs

En mars 2014, le TCS a pris part, à l'invitation du Club autrichien ÖAMTC, à la rencontre «quadripartite» à Vienne avec le Club automobile allemand ADAC et le Club néerlandais ANWB. Durant une journée, les dirigeants ont discuté du développement et de la collaboration des Clubs et de diverses nouvelles initiatives.

En plus de ces réunions, il y a eu en 2014, de nombreuses rencontres européennes et internationales, ainsi que des manifestations et projets encourageant une collaboration durable apportant une plus-value aux membres et développant la compétitivité des Clubs sur les marchés nationaux et internationaux.

Sections

Toujours aux côtés des membres

Les 24 Sections du TCS entretiennent les relations avec les membres du Club au niveau régional et local. Elles s'engagent en politique de la mobilité et défendent les intérêts des membres sur place. Leurs points de contact et centres techniques conseillent et informent les membres jour après jour sur toutes les questions touchant au sociétariat et aux diverses prestations de service du TCS dans le domaine de la mobilité. Les centres techniques exploités par les Sections effectuent des tests et proposent des expertises de voitures, motos, vélos électriques, scooters et autres véhicules ainsi que divers cours pour usagers de la route. Toutes les Sections offrent de surcroît à leurs membres une vie de Club active et variée avec une multitude de manifestations attractives.

Les Sections ont continué d'étendre et d'approfondir leur collaboration en 2014, apportant par leur engagement commun en faveur des membres une contribution essentielle au succès de tout le Club.

Les bulletins des Clubs informent en détail sur leurs activités. La présentation suivante n'est donc pas exhaustive, mais se contente de présenter un aperçu des activités des Sections.

Engagement en politique des transports et de la mobilité

L'engagement en politique des transports et de la mobilité est une des tâches centrales des Sections. La majorité des Sections participent aux procédures de consultation et aux campagnes de votation sur des projets de politique des transports. Elles prennent aussi position concernant des thèmes relatifs à l'aménagement du territoire ou à la gestion du trafic et participent aux principales commissions.

L'introduction de zones limitées à 30 km/h dans tout le pays était un des grands thèmes politiques de l'année 2014. De nombreuses Sections y ont travaillé. La Section Grisons, par exemple, a participé à un comité contre une limitation à 30 km/h dans toute la ville de Coire, contribuant ainsi à ce que 80% des votants aient enterré l'initiative pour une limitation à 30 km/h à Coire. D'autres Sections ont publié des prises de position sur ce thème et la Section Zurich a déposé plusieurs recours contre des limitations à 30 km/h sur des routes de transit et des routes principales. La Section Soleure a même organisé une conférence sur cette thématique avec des conseillers nationaux et députés au Grand Conseil, ainsi que des présidents de commune et les commissions des travaux publics de tout le canton.

Les Sections se sont encore engagées dans bien d'autres débats politiques pour défendre les intérêts de leurs membres.

La Section Argovie a préparé une initiative cantonale exigeant l'élargissement rapide à six voies du tronçon argovien de l'A1. Le Grand Conseil a approuvé cette initiative à l'intention du Parlement fédéral. Le TCS Argovie s'est aussi engagé énergiquement pour une réorganisation à grande échelle du trafic dans le nord-est argovien afin de décharger les centres de Baden et de Brugg et d'améliorer la desserte routière de la vallée inférieure de l'Aar. La Section soutient en principe la construction d'un nouveau pont sur l'Aar, tout comme le crédit additionnel pour le projet de contournement par l'est de Bad Zurzach. Pour alléger le budget cantonal, le gouvernement proposait de prélever chaque année 5 millions de francs dans le fond spécial routes et de les verser à la caisse générale de l'Etat. TCS Argovie a pu empêcher ce projet grâce à une campagne déterminée et un engagement ciblé au Grand Conseil. Il approuve aussi en principe la construction d'un chemin de fer dans la vallée de la Limmat, mais s'oppose au mode de financement proposé (52% des coûts seraient supportés par les usagers de la route) et exige sa correction.

Prenant position sur le plan de mesures pour la protection de l'air, la Section Berne a exigé que le mode de calcul actuel des kilométrages soit suspendu et réexaminé. Elle a également participé activement à la planification locale de Lyss.

La Section Deux Bâle a fait pression, de concert avec d'autres organisations de transport et économiques, sur les autorités du canton



de Bâle-Ville et sur l'Office fédéral des routes (OFROU). Le résultat de cet engagement est la planification d'un tunnel sous le Rhin qui permettrait de réduire notablement le nombre de bouchons sur les routes.

La Section Biel/Bienne-Seeland a pris position sur le plan sectoriel Trafic cycliste du canton de Berne et le nouveau régime des redevances pour les places de parc en ville de Bienne. Des représentants de la Section ont également participé au groupe de travail consulté pour la nouvelle conception de la place de la gare et la gestion du trafic à Bienne.

La Section Fribourg a présenté un ambitieux concept cantonal qui propose une nouvelle conception de la mobilité dans le but de l'encourager et de la développer sur tout le territoire du canton.

La Section Genève s'est fortement engagée pour le projet «Traversée de la Rade», c'est-à-dire pour la «petite traversée du lac». Elle a

soutenu l'initiative populaire et dirigé la campagne des associations apolitiques (ACS, chambre du commerce et autres). Après l'échec du projet dans l'urne en septembre, une nouvelle initiative a été immédiatement lancée, cette fois-ci en faveur d'une «grande traversée». Le TCS Genève a participé à la récolte des signatures en faveur de ce projet.

La Section Glaris s'est engagée pour la construction d'une route de contournement Näfels/Glaris.

La participation déterminée de la Section Grisons à la procédure de consultation sur la révision de la directive cantonale «Modération du trafic à l'intérieur des localités» a contribué à ce qu'une réglementation plus raisonnable et plus utile soit finalement mise en vigueur.

La Section Jura a participé aux séances concernant la stratégie énergétique cantonale.

La Section Neuchâtel a invité le chef-lieu cantonal à compenser la suppression de places de parc que provoquera la réalisation d'une promenade urbaine sur les rives du

lac. Elle part du principe que, faute d'un parking, ce projet ne peut pas être raisonnablement réalisé. Le TCS Neuchâtel a en outre lancé avec succès une pétition qui demande à l'OFROU de perfectionner la signalisation sur la chaussée à l'embranchement de l'A5 à Serrières. Ces améliorations ont été réalisées fin 2014.

Constatant que plusieurs panneaux 50 km/h n'étaient pas à la bonne place, la Section St-Gall-Appenzell Rh.I. a invité ses membres à annoncer les panneaux mal posés. La police cantonale s'est déclarée prête à corriger cette situation. La Section s'est également engagée dans l'intérêt général pour la suppression des goulets d'étranglement, avec l'objectif de faire construire un troisième tube au tunnel du Rosenberg de l'autoroute urbaine.

Des représentants de la Section Schaffhouse ont participé à plusieurs groupes de travail examinant des projets comme la suppression

du goulet d'Engi, la traversée de la localité de Neuhausen, l'aménagement des rives du Rhin, le concept de parking en vieille ville, l'accroissement de l'attractivité du vieux quartier ou encore la conception du trafic dans les quartiers d'habitation.

La Section Thurgovie a siégé au groupe d'accompagnement «aménagement du territoire du canton de Thurgovie», ainsi qu'au groupe de travail concernant la voie rapide «BTS» (Bodensee-Thurtaal-Strasse).

La Section Tessin a soutenu la nouvelle réglementation de la promotion économique bien que celle-ci prévoit une augmentation de 1,5% de l'impôt sur la circulation. Cette hausse modérée est compensée par diverses mesures améliorant la desserte routière et la protection de l'environnement ainsi que par le soutien financier aux véhicules économes en énergie (cash-bonus). Ce programme sera prochainement mis en votation. En revanche, le TCS s'est prononcé contre un projet d'aménagement d'une piste cyclable sur la route du Monte Ceneri. La sécurité de tous les usagers de la route en serait affectée, car ce projet provoquerait, par sa systématique rigide, de nouveaux risques.

La Section Uri a participé activement à la préparation et à l'application d'un concept régional de la circulation routière qui comprend notamment le contournement d'Altdorf ainsi que le semi-embranchement de l'A2.

Directement concernées, les Sections Uri et Tessin ont suivi et accompagné attentivement le débat sur la réfection du tunnel routier du St-Gothard. Alors que le TCS Tessin se bat contre une interruption de plusieurs années de la liaison routière directe vers le nord, l'objectif du TCS Uri est d'empêcher un trafic supplémentaire sur les routes du canton pendant la durée des travaux.

La Section Waldstätte a pris position sur le programme de construction routière du canton de Lucerne et demandé un engage-

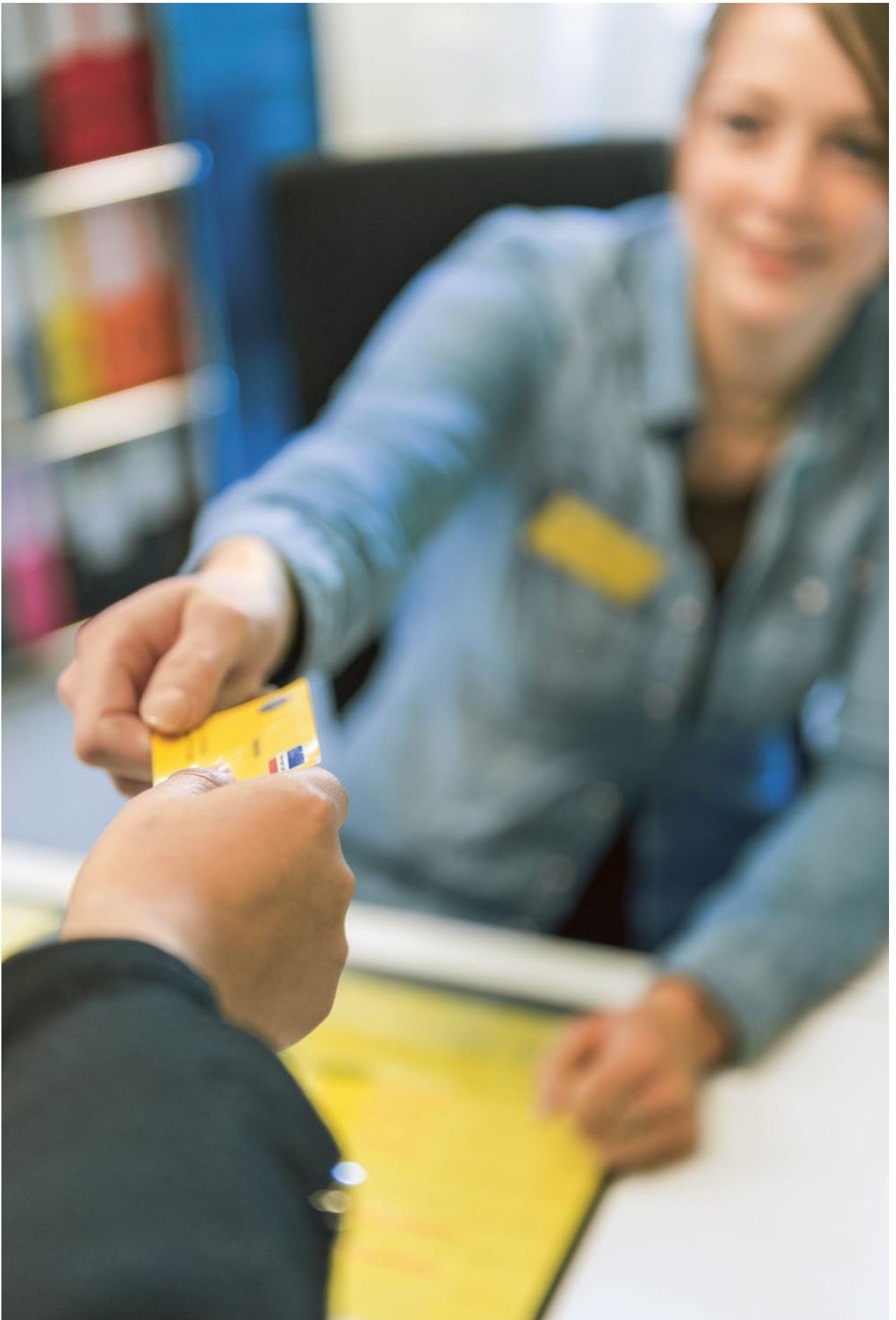
ment équilibré des fonds disponibles pour la ville et la campagne. En ce qui concerne la ville de Lucerne, le TCS Waldstätte n'est pas d'accord avec plusieurs points de la nouvelle stratégie de mobilité. Il relève notamment que cette organisation de la circulation ne supprime pas les goulets d'étranglement en ville, mais se contente de les déplacer. Dans le canton d'Obwald, la Section s'est prononcée concernant la sécurité routière sur l'A8.

La Section Vaud a régulièrement apporté son concours aux travaux de la commission chargée d'examiner les problèmes de transport dans les plus grandes agglomérations du canton. Elle a repris la position du TCS concernant les projets de mobilité et leur financement au niveau fédéral. Le TCS Vaud a en outre participé à la commission consultative des transports du canton de Vaud, notamment sur le thème de l'aménagement local du territoire. La commission politique de la mobilité de la Section Vaud a été consultée par des autorités urbaines (d'Yverdon-les-Bains et de Nyon, par exemple) concernant des projets d'aménagement du territoire dans les villes. La Section Vaud a en outre manifesté son inquiétude face à la conception cantonale du trafic routier qui a pour conséquence que les communes rétrécissent excessivement, voire bloquent, des voies de circulation, entravant ainsi la coexistence sûre et pacifique des différentes catégories d'usagers de la route.

Sécurité routière et cours

La sécurité routière constitue depuis toujours une des principales préoccupations des Sections. Les traditionnelles actions de toutes les Sections pour la rentrée scolaire ont évidemment été poursuivies en 2014 avec, par exemple, la distribution de badius réfléchissants et la pose d'affiches et de banderoles sensibilisant les usagers motorisés de la route. De nombreuses Sections se sont en plus engagées directement dans l'éducation routière au niveau des écoles, souvent en collaboration avec la police. La Section Valais, par exemple, soutient depuis plusieurs années sa campagne de prévention avec des crayons de couleur géants posés au bord de la chaussée. Elle a créé de surcroît en 2014 des sacs à commissions en papier portant le slogan «Lever le pied, rentrée scolaire», distribués par la Migros. La Journée nationale de l'éducation routière a été organisée au Tessin en collaboration avec la police. Environ 150 enfants de toute la Suisse sont venus à Bellinzone pour se mesurer dans diverses disciplines et compétitions dans le domaine des règles de la circulation et de la sécurité routière. Les gagnants ont ensuite représenté la Suisse à la Journée internationale de l'éducation routière à Oslo.

Plusieurs Sections ont participé au test TCS de passages piétons dans les localités de leurs régions. Présentés fin 2014, les résultats de ce test ont suscité un énorme écho médiatique. La Section St-Gall-Appenzell Rh.I. a critiqué publiquement le fait que, depuis la dernière enquête du TCS sur les passages piétons, les autorités cantonales concernées n'avaient guère corrigé les déficiences relevées. Ce constat de la Section a été repris par de nombreux médias de Suisse orientale et rencontré un vif intérêt auprès du public.



En collaboration avec l'organisation «Nez Rouge», la Section Argovie a apporté une importante contribution à la prévention des accidents durant les fêtes de fin d'année 2014. Cela fait plusieurs années que diverses Sections de Suisse romande lancent des actions semblables. En 2014, elles ont une fois de plus organisé des moyens de transport pour les visiteurs des grands festivals musicaux comme le Paléo-Festival de Nyon ou le Festival Caprices de Crans-Montana.

De nombreuses Sections ont mis sur pied des journées de la sécurité routière ou de la mobilité, participé à la campagne pour les phares enclenchés également de jour (en remplaçant gratuitement les ampoules défectueuses), lancé des campagnes radar pour sensibiliser les usagers motorisés de la route et organisé des examens pour cyclistes.

Ces actions ont été complétées par des expertises de véhicules et conseils que les Sections proposent dans leurs centres techniques. Les plus petites d'entre elles, qui n'ont pas leur propre centre technique, offrent sporadiquement ce service à leurs membres grâce à des stations de contrôle mobiles.

Les Sections ont organisé en 2014 également d'innombrables cours et lancé ou imaginé de nouvelles formations. Très appréciés dans toutes les Sections, les cours pour seniors et le nombre croissant de Sections proposant avec succès des formations pour la conduite de vélos électriques montrent à l'évidence que les membres du TCS savent apprécier l'offre de cours du plus grand Club de mobilité de Suisse. Plusieurs Sections lancent ou étendent des modes de formation novateurs comme le pilotage de motos ou la conduite dans les giratoires. La Section Vaud a posé en 2014 la première pierre de son nouveau centre technique de Cossonay. Comprenant notamment un nouveau bâtiment administratif avec cinq salles de cours et un restaurant,

cette nouvelle installation sera inaugurée au début de l'automne 2015. Enfin, les camps de formation pour les jeunes dès 16 ans que proposent plusieurs Sections ont une fois de plus rencontré un vif succès.

Toutes ces activités et bien d'autres encore témoignent de l'engagement des Sections TCS de toute la Suisse pour la sécurité routière.

D'autres services de la mobilité

Plusieurs Sections ont saisi l'occasion d'expositions, de marchés ou de spectacles pour se présenter au public et exposer leurs campagnes thématiques. La Section Genève, par exemple, a consacré sa présence à la foire «Les Automnales» au thème du manque de respect dans le trafic routier. Les Sections ont aussi poursuivi leurs activités touchant au développement et à la conception de futurs véhicules et formes de mobilité. La Section Glaris a vérifié l'aptitude d'une voiture électrique à l'usage quotidien. D'autres Sections ont même eu recours à des voitures électriques pour leur offre de cours. TCS Vaud a présenté dans son centre de Cossonay une voiture fonctionnant au gaz. Ces manifestations informatives conçues pour animer le débat sur des technologies alternatives ont rencontré un grand intérêt.

La mobilité douce fait également partie des thèmes abordés par de nombreuses Sections en 2014. Celle de Berne a participé au projet «Velospot». Agissant comme sponsor, le TCS Oberland bernois a offert aux membres intéressés un abonnement annuel demi-tarif à ce système de location de bicyclettes alors que la Section Biel/Bienne-Seeland proposait à ses membres 100 abonnements à prix réduit pour Velospot. La Section Thurgovie a adhéré à l'association «IGel», sigle de la communauté d'intérêts pour la mobilité douce.

Contact avec les membres

L'engagement extraordinaire des collaboratrices et collaborateurs des Sections, qui ont dû répondre, dans des conditions souvent difficiles, aux questions et demandes des membres en 2014, mérite d'être honoré tout particulièrement à cet endroit. Conséquence des problèmes considérables posés par le nouveau système de gestion des membres après sa mise en service, les membres du TCS, de même que les non-membres qui souhaitaient y adhérer, ne pouvaient parfois pas atteindre le siège central ou recevoir le service souhaité. Ces demandes ont donc été adressées par courriel, par lettre voire même personnellement aux Sections locales correspondantes. Dans certaines Sections urbaines, on a ainsi compté plusieurs dizaines de milliers d'appels dans le courant de l'année passée. Grâce au travail patient et compétent des collaboratrices et collaborateurs des Sections, le contact avec les membres a néanmoins eu dans de nombreux cas une issue positive.

Toujours dans l'idée de répondre le mieux possible aux souhaits des membres, certaines Sections ont commencé à étendre ou à perfectionner leur infrastructure. La Section Waldstätte, par exemple, a décidé l'an passé d'ouvrir le premier centre de mobilité urbaine de Suisse. L'inauguration a eu lieu début janvier 2015 en présence d'un public nombreux et d'hôtes de la politique et de l'économie. A côté des produits et services classiques du TCS, ce centre proposera des offres attractives intéressantes toute la chaîne de la mobilité, comme des casques de vélo, des sièges enfants ou des accessoires de voyage. L'Assemblée des délégués de la Section Zurich a approuvé la réalisation de deux centres de mobilité. Le TCS Zurich a de surcroît commencé à proposer un service de dépannage stationnaire permanent dans son centre de Volketswil.

Alors que la Section Berne a ouvert un nouveau point de contact dans le bâtiment du centre technique de Thoune-Allmendingen, le TCS Genève a étoffé son offre de prestations et permet désormais à ses membres de profiter du «Voyages Club TCS» et du service de nettoyage des véhicules dans son centre technique de Meyrin. La Section Tessin s'est lancée dans une voie nouvelle pour conseiller ses membres en ouvrant le site internet www.autoefficienti.ch: développée notamment en collaboration avec TCS Conseils en mobilité, cette banque de données offre aux membres un aperçu complet des véhicules économes en énergie disponibles sur le marché ainsi que des informations sur les frais kilométriques et autres coûts et aspects pour pouvoir procéder à des comparaisons utiles.

Vie du Club

Les événements, manifestations, excursions et bals que les Sections ou leurs sous-groupes organisent régulièrement sont un élément central des activités du Club. Un exemple: environ 70 membres de la Section Montagnes neuchâteloises ont participé à un voyage à Paris et plus de 200 personnes ont assisté à la fête populaire traditionnelle organisée par la même Section, la «Fête champêtre». A relever également l'événement touristique ETI à Berne avec un exposé en direct d'Explora. Une manifestation semblable a eu lieu à Coire. La Section Soleure a tenu un stand à la rencontre «American Live» à Luterbach.

Les Sections ont aussi participé fréquemment à des manifestations sportives comme des slow-up, des courses à pied ou des super-cross. Le TCS Neuchâtel a en outre soutenu le Club de rugby de Neuchâtel.

La Section Schwyz a organisé de concert avec Insieme Innerschwyz une excursion dans le Toggenburg à laquelle 49 personnes handicapées,

dont six en fauteuil roulant, ont participé. Les voyageurs ont visité la fabrique de biscuits Kägi-Fret et le chemin de fer miniature du parc d'attractions Toggenburg.

Les Sections voisines du TCS Neuchâtel ont été conviées à participer à la grande course de voitures anciennes «Lignièrès historique» qui a attiré des milliers de spectateurs sur le circuit du même nom. Autre manifestation réservée aux voitures de collection, le Grand Prix Retro de Cossonay a également permis à de nombreux coureurs de faire tourner leurs machines durant deux jours sur la piste. La Section Genève a participé à la fête célébrant le 200^e anniversaire de l'adhésion de ce canton à la Confédération. Organisé par la Section Valais, le concert de Bastian Baker a suscité un vif intérêt, notamment auprès des jeunes fans.

Plusieurs Sections ont élu des nouveaux membres à leur comité, celles de Schaffhouse et de Zoug ont désigné un nouveau président:

- Hans Werner Iselin remplace Alfred Zollinger à la présidence de la Section Schaffhouse. L'Assemblée des délégués de 2014 l'a également élu au Conseil d'administration du Club central.
- l'Assemblée générale de la Section Zoug a élu Thomas Ulrich comme nouveau président pour remplacer Urs Jakober qui rendra son mandat au Conseil d'administration du Club central lors de l'Assemblée des délégués de 2015.
- l'Assemblée générale de la Section St-Gall-Appenzell Rh.I. a désigné Rolf Engler comme représentant au Conseil d'administration du Club central. L'Assemblée des délégués de 2014 l'a confirmé dans cette fonction. Luigi R. Rossi a été confirmé à la présidence de la Section pour une nouvelle période de fonction.

Corporate Governance et Organes

Principes et structures

Généralités

Le Touring Club Suisse (TCS) domicilié à Vernier a été fondé en 1896 à Genève en tant qu'association à but non lucratif conformément aux articles 60 ss. du Code civil et inscrite au registre du commerce. Ses principes d'organisation, de direction, de comportement et de contrôle sont fixés dans un ensemble de réglementations transparentes.

Assemblée des délégués de 2014 à La Chaux-de-Fonds

Trois nouveaux membres du Conseil d'administration ont été élus par l'Assemblée des délégués du 20 juin 2014 à La Chaux-de-Fonds. A la suite des démissions du Conseil d'administration de Luigi R. Rossi (Section St-Gall-Appenzell Rh.I.), Urs Wüthrich (Section Biel/Bienne-Seeland) et Alfred Zollinger (Section Schaffhouse), l'Assemblée des délégués a élu à l'unanimité Peter Bohnenblust (Section Biel/Bienne-Seeland), Rolf Engler (Section St-Gall-Appenzell Rh.I.) et Hans Werner Iselin (Section Schaffhouse). La société Ernst & Young SA a été une nouvelle fois nommée comme organe de révision externe statutaire pour l'exercice 2015. Les délégués ont pris acte du rapport de l'organe de révision. Ils ont approuvé le rapport annuel et les comptes annuels 2013 et donné décharge au Conseil d'administration pour l'exercice 2013. La proposition de maintenir en 2015 la limite supérieure des cotisations annuelles au Club central a été approuvée à l'unanimité.

Structure de direction

Les Organes

Les Organes du TCS sont l'Assemblée des délégués, le Conseil d'administration et l'organe de révision.

Assemblée des délégués

L'Assemblée des délégués est l'organe suprême du TCS. Il se compose du Président central, des 145 délégués des Sections, des membres du Conseil d'administration et du délégué des TCS Camping Clubs. Le nombre de membres au 31 octobre de l'année précédente fait foi pour la fixation du nombre de délégués par Section. Les délégués des Sections et leurs remplaçants sont élus par les Assemblées générales ou Assemblées des délégués des Sections.

Conseil d'administration

Elu par l'Assemblée des délégués, le Conseil d'administration se compose du Président central ainsi que d'un représentant par Section. Chaque Section a droit à un siège au Conseil d'administration. La durée de fonction est de trois ans. Le Conseil d'administration se constitue en un bureau composé de neuf membres et en quatre comités ordinaires. Il choisit deux vice-présidents parmi les présidents des comités ordinaires. Les tâches et compétences du Conseil d'administration, de son bureau et de ses comités ordinaires sont fixées dans les statuts et dans le règlement d'organisation.



Conseil d'administration

- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Peter Bohnenblust, anc. procureur, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland (depuis juin 2014)
- Christoph Buser, directeur, Füllinsdorf, Section des Deux Bâle
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg
- Rolf Engler, avocat, Appenzell, Section St-Gall-Appenzell Rh.I. (depuis juin 2014)
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Pierre-Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Domenic Gross, secrétaire du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Hans Werner Iselin, anc. enseignant, Schaffhouse, Section Schaffhouse (depuis juin 2014)
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug
- Heinz Jucker, ingénieur génie civil, St-Gall, Section Appenzell Rh.E.
- Peter Löhner, ingénieur génie civil, Dällikon, Section Zurich
- François Membrez, avocat, Genève, Section Genève
- Pierrette Roulet-Grin, anc. préfète, Yverdon-les-Bains, Section Vaud
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz
- Hansjürg Rhyner, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris
- Luigi R. Rossi, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell Rh.I. (jusqu'en 2014)
- Peter Steiner, conseiller politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, directeur du bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur génie civil, Weinfelden, Section Thurgovie
- Oskar Vollenweider, chef de chantier, Bürglen, Section Uri
- Urs Wüthrich, avocat, Biel/Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland (jusqu'en juin 2014)
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse (jusqu'en juin 2014)

Bureau

- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Peter Löhner, ingénieur génie civil, Dällikon, Section Zurich
- François Membrez, avocat, Genève, Section Genève
- Hansjürg Rhyner, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris
- Peter Steiner, conseiller politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse (jusqu'en 2014)

Comités ordinaires

Comité stratégique

- Peter Löhner, président, ingénieur génie civil, Dällikon, Section Zurich
- François Membrez, vice-président, avocat, Genève, Section Genève
- Peter Bohnenblust, anc. procureur, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland (depuis juin 2014)
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Hans Werner Iselin, anc. enseignant, Schaffhouse, Section Schaffhouse (depuis juin 2014)
- Hansjürg Rhyner, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris
- Oskar Vollenweider, chef de chantier, Bürglen, Section Uri
- Urs Wüthrich, avocat, Biel/Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland (jusqu'en juin 2014)

Comité de rémunération

- Carlo Vitalini, président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fabienne Bernard, vice-présidente, directrice, Martigny, Section Valais
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Heinz Jucker, ingénieur génie civil, St-Gall, Section Appenzell Rh.E.
- Luigi R. Rossi, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell Rh.I. (jusqu'en 2014)

Comité politique

- Thierry Burkart, président, avocat, Baden, Section Argovie
- Peter Steiner, vice-président, conseiller politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Christoph Buser, directeur, Füllinsdorf, Section Deux Bâle
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg
- Rolf Engler, avocat, Appenzell, Section St-Gall-Appenzell Rh.I. (depuis juin 2014)
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois (depuis septembre 2014)
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Domenic Gross, secrétaire du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug
- Pierrette Roulet-Grin, anc. préfète, Yverdon-les-Bains, Section Vaud
- Jean-Luc Vautravers, directeur bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur génie civil, Weinfelden, Section Thurgovie

Comité de contrôle

- Fritz Arni, président, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure (président depuis septembre 2014, avant vice-président)
- Hansjürg Rhyner, vice-président, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris (depuis septembre 2014)
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois (jusqu'en septembre 2014)
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne (depuis septembre 2014)
- Pierre-Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jura
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse (jusqu'en 2014)

Audit interne

L'audit interne est subordonné au comité de contrôle du Conseil d'administration. Les activités de l'audit interne se déroulent conformément aux normes professionnelles de l'IIA (Institute of Internal Auditors). L'audit interne est dirigé par Charly Orso, Siège central, Vernier.

Organe de révision

La durée de fonction de l'organe de révision élu par l'Assemblée des délégués est d'un an selon les statuts. Une réélection est possible. L'organe de révision doit avoir son siège en Suisse, disposer des connaissances professionnelles nécessaires à l'accomplissement de sa tâche et être indépendant des autres organes.

L'organe de révision vérifie la conformité avec les lois et statuts de la comptabilité, des comptes et de la proposition d'utiliser le bénéfice au bilan. Il accomplit sa tâche conformément aux principes comptables des sociétés anonymes. L'organe de révision fait rapport à l'Assemblée des délégués sur le résultat de ses vérifications. Les honoraires de l'organe de révision Ernst & Young se sont montés en 2014 à CHF 388'000 (2013: CHF 363'000).

Direction

La direction est nommée par le Conseil d'administration. Elle est chargée de la conduite opérationnelle du Club central TCS ainsi que de la préparation des décisions stratégiques et de la surveillance du développement financier du groupe TCS. Le Directeur général préside la direction.

Direction

- Stephan Grötzinger, Directeur général (depuis 2013)
- Serge Burgener, Finances & Accounting (depuis 2001)
- Bernhard Bieri, Club (depuis mai 2014)
- Stefan Burri, Assurances (depuis février 2014)
- Sandra Herren, Mobilité et Loisirs (depuis 2012)
- Jürg Marti, Assistance (depuis février 2014)
- Rudolf Zumbühl, Corporate Communication (depuis 2004)

Filiales

Conseil d'administration Assista Protection juridique SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Thierry Burkart, vice-président, Baden
- Stefan Burri, délégué, Kirchlindach (depuis avril 2014)
- Roger Schober, délégué, Winterthour (depuis avril 2014)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne

Conseil d'administration TCS Assurances SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- François Membrez, vice-président, Genève
- Jürg Marti, délégué, Granges (depuis avril 2014)
- Roger Schober, délégué, Winterthour (jusqu'en avril 2014)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne

Conseil d'administration Heberga SA

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

Conseil d'administration TCS Training & Events SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Peter Löhrer, vice-président, Dällikon
- Sandra Herren, déléguée, Bremgarten
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne

Conseil d'administration Académie Mobilité SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Peter Steiner, vice-président, Lucerne
- Sandra Herren, déléguée, Bremgarten (depuis avril 2014)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne
- Rudolf Zumbühl, Villars-sur-Glâne



Conseil d'administrationTCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

- Hans-Peter Zürcher, président, Heimenschwand
- Carlo Vitalini, vice-président, Lugano
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Conseil d'administrationTCS Verkehrssicherheitszentrum Betzhof SA

- Thomas Lüthy, président, Ebmatingen
- Fritz Arni, vice-président, Schnottwil
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Conseil d'administration Buholz Immobilien SA

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

Conseil d'administrationCentre de conduite TCS Lignièrès SA

- Claude Gay-Crosier, président, Orpund
- Fritz Arni, vice-président, Schnottwil
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Conseil de fondation de la caisse de pension du TCSReprésentants de l'employeur

- Fabienne Bernard, présidente, Martigny
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Peter Goetschi, Fribourg
- Melchior Allet, Pully (depuis février 2014)

Représentants des bénéficiaires

- Barbara Garin, vice-présidente, Nyon (depuis octobre 2014)
- Pierre Wurlod, vice-présidente, St-Cergue (jusqu'en 2014)
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Moreno Volpi, Chavannes-des-Bois (jusqu'en 2014)
- Martin Minten, Onex (depuis octobre 2014)
- Thomas Canonica, Mühlethal (depuis octobre 2014)

Administrateur de la caisse de pension

- Claudio Bertoni, Vernier (jusqu'en décembre 2014)

Editeur / Rédaction
TCS Corporate Communication, Berne

Réalisation
büro z {grafik design}, Berne

Photos
Emanuel Freudiger, TCS, Berne

Impression
Ast&Fischer SA, Wabern

06_2015

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_suisse