
Rapport annuel 2021

TCS – Depuis 125 ans à mes côtés

Rapport annuel 2021





Rapport annuel 2021

- 6** **Avant-propos**
- 10** **Groupe TCS**
Fiable et innovant – aussi durant l’année du jubilé
- 18** **Les sections du TCS**
Au service des membres, aussi durant l’année du jubilé
- 26** **Corporate Governance et Organes**
Principes et structures

**Chers membres du Club,
chères lectrices, chers lecteurs,**

Au début de l'année 2021, nous nous sommes retrouvés face à un dilemme : notre 125e anniversaire était une étape importante qu'il convenait de fêter. Mais, compte tenu des circonstances liées à la crise du Covid, pouvions-nous célébrer comme il se devait? Ou valait-il mieux repousser les festivités?

Nous nous sommes dit : faisons-le quand même! Cela a évidemment nécessité beaucoup de flexibilité, quelques adaptations, de la volonté et, parfois, un peu de sens de l'improvisation aussi. Mais savoir s'organiser dans des situations de crise fait partie intégrante de notre ADN et nous avons décidé de nous lancer.

En nous repenchant aujourd'hui sur cette année d'anniversaire, nous pouvons dire que nous avons pris la bonne décision : pendant 41 jours au total, nous sommes parvenus à apporter une touche de couleur jaune dans le paysage suisse au travers d'activités très variées. Cela nous a permis de fêter cet anniversaire avec toutes les personnes qui ont bâti le TCS tel qu'il est aujourd'hui : le plus grand Club de mobilité de Suisse, avec plus d'un million et demi de membres.



Parmi les meilleurs souvenirs, nous garderons toutes ces innombrables rencontres vécues dans le cadre de ces festivités. Pouvoir échanger en direct avec les membres pendant la tournée anniversaire, fêter avec les collaborateurs, se remémorer les belles anecdotes du passé avec les retraités : tout cela a été motivant et enrichissant. Et grâce à la cérémonie officielle du 1er septembre, dans le bâtiment des Forces Motrices à Genève, avec des partenaires nationaux et internationaux et en présence du Président de la Confédération, nous avons non seulement pu laisser une forte empreinte, mais aussi affirmer l'importance qu'a acquise le TCS : depuis 125 ans, en Suisse, avec la Suisse, pour la Suisse!

Cette année d'anniversaire ne restera pas seulement dans nos bons souvenirs pour ses festivités, mais également parce que 2021 aura été, pour le TCS, une année couronnée de nombreux succès. Que ce soit sur le plan des adhésions, avec plus de 45 000 membres supplémentaires, sur celui de la stabilisation des chiffres du livret ETI malgré la pandémie ou sur celui des débuts de la mise en place d'un réseau national d'ambulances, le TCS a su, en 2021, faire la preuve de sa solidité dans ses compétences traditionnelles ainsi que de sa force d'innovation dans la conquête de nouveaux horizons. Ajoutez encore à cela le fait que, la même année, les campings TCS ont dépassé le cap symbolique du million de nuitées en une seule saison et que l'engagement en politique pour la sécurité routière a pu être poursuivi avec une grande régularité, le tout dans le contexte particulièrement difficile de la pandémie, et vous aurez un tableau complet et positif de cette année d'anniversaire particulièrement réussie.

Et l'aventure continue, exigeante et passionnante. S'il était impossible de prédire, au moment de la fondation du TCS voici 125 ans, à quoi ressemblerait la mobilité d'aujourd'hui, on est tout autant dans le flou quand on essaie, aujourd'hui, de s'imaginer la mobilité de demain. Nous sommes bien conscients de ce défi. C'est pourquoi nous allons continuer à nous engager pour le libre choix du moyen de transport et pour une mobilité sûre, durable et multimodale. La mobilité est un des piliers d'une économie prospère et du bien-être social et elle doit donc être développée avec un grand savoir-faire, de l'innovation et une ambitieuse vision à long terme. C'est exactement ce que nous allons continuer à faire, avec nos membres au centre de nos préoccupations, et nos collaborateurs toujours à leurs côtés.

Peter Goetschi, président central et Jürg Wittwer, directeur général



Groupe TCS



Groupe TCS

Fiable et innovant – durant l'année de l'anniversaire aussi

Après 2020, l'an 2021 a été la seconde année frappée par les restrictions liées au Covid. Malgré cela, le TCS est parvenu à assurer tous ses services et à assister ses membres en cas d'urgence, de problèmes de mobilité ou de soucis d'ordre juridique. Et tout ça sans oublier de célébrer dignement ses 125 ans d'existence. Malgré le Covid, l'ambiance a été festive, avec une tournée de découverte qui a fait halte dans neuf villes de Suisse, une grande cérémonie avec soirée de gala à Genève, une fête des collaborateurs de plusieurs jours sur le Gurten près de Berne et de nombreuses actions destinées aux membres, réparties sur toute l'année.



En 2021, le TCS a célébré ses 125 ans d'existence en tant que plus grand club de mobilité de Suisse en organisant de nombreux événements. En raison des restrictions imposées par la pandémie de coronavirus, cela a parfois représenté un défi, mais nous y sommes parvenus. Mais outre ces nombreuses festivités, le TCS a répondu plus que jamais présent, en 2021, pour ses membres en situation d'urgence, que ce soit en Suisse ou à l'étranger. Nous sommes même parvenus à développer les prestations existantes et à en proposer de nouvelles. Le TCS a, par exemple, acquis une participation de 60 pourcents dans Swiss Ambulance Rescue (SAR) et il a étoffé son offre de conseil en matière de voyage, de médecine et d'électromobilité. Et, avec le regroupement de toutes les activités de Suisse allemande dans un nouveau bâtiment à Ostermundigen, une importante étape a également été franchie au niveau de l'organisation interne. 2021 a donc été une année de défis, mais couronnée de succès.

Les explications suivantes constituent un aperçu des principaux développements dans les différents secteurs d'activité du groupe TCS.

Unité d'affaires Club

Au terme de l'année 2021, l'unité d'affaires *Club* a réussi à convaincre près de 45 000 personnes supplémentaires de devenir membre du TCS. Avec une progression de 21 pourcents de nouvelles acquisitions, le livret ETI est lui aussi parvenu à progresser fortement par rapport à l'année précédente. Cela s'explique par une stratégie marketing couronnée d'un large succès, ainsi que par une croissance au-dessus de la moyenne dans le secteur du e-commerce. La légère baisse de la demande de Livrets ETI causée par la pandémie en 2020 a ainsi pu être compensée en grande partie. Le portefeuille de la protection juridique a pu enregistrer une légère croissance et la nouvelle assurance pour vélo a été très appréciée par les membres.

Une ligne d'assistance téléphonique et un conseil en électromobilité ont été introduits dans le secteur de la mobilité électrique. Parallèlement à cela, le TCS a ouvert son premier eMobility-Lounge dans ses nouveaux locaux d'Ostermundigen. Le TCS a, en outre, organisé douze E-Mobility Days dans toute la Suisse.

Les quelques 120 conseillères et conseillers du centre d'appel ont répondu à près de 780 000 demandes d'assistance en provenance des membres. Et ce dans les trois langues nationales. Elles et ils ont également

œuvré à l'introduction de nouvelles fonctionnalités pour les interactions avec les membres, le traitement des informations sortantes, WhatsApp et le callback IVR.

En 2021, le Touringshop a dégagé un chiffre d'affaires de plus de dix millions de francs. L'utilisation de TCS Benefits a nettement progressé : +14 pourcents par rapport à l'année précédente. Au total, les membres ont ainsi pu économiser huit millions et demi de francs grâce au programme d'avantages du TCS.

Le Conseil en mobilité est apparu plusieurs fois dans les émissions *Kassensturz*, *À Bon Entendeur* et *Einstein* de la SRF/RTS.

Dans le domaine des voyages, et ce malgré le contexte très difficile de la branche, l'offre « TCS Ferries » a pu être lancée avec succès en 2021.

Unité d'affaires Assistance

En 2021, l'*Assistance* est intervenue dans plus de 355 000 cas de pannes et d'accidents et, toujours au service des 618 000 détenteurs de livrets ETI, la centrale ETI a effectué presque 40 000 opérations d'assistance.

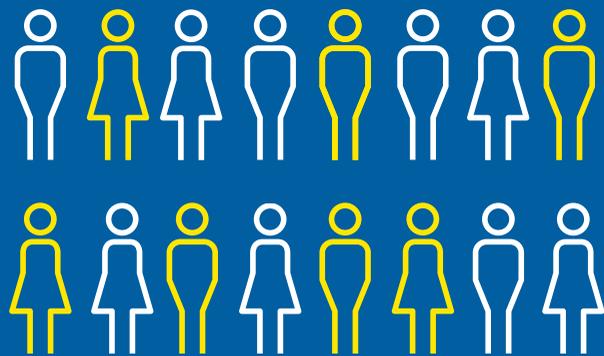
À plusieurs égards, cette deuxième année de pandémie a représenté pour l'Assistance un nouvel exercice extraordinaire et rempli de défis : le report des trajets en avion et en transports publics sur la voiture, combiné à un nombre élevé d'intempéries (grêle/orages) a provoqué des volumes d'appels records pendant la période des vacances, nettement au-dessus de ceux enregistrés en 2019 (dernière année « pré-Covid »). La pénurie de voitures de location et les volumes de trafic élevés ont eux aussi entraîné un surcroît de travail pour organiser des alternatives de transport et les prestations secondaires. Et pourtant, malgré tout cela, membres et clients ont pu compter sur l'aide des dépanneurs, 24 heures sur 24.

En 2021, parallèlement à une gestion des interventions supérieure à la moyenne, l'accent a été mis sur la finalisation du projet « Field Service Management » (FSM). Grâce à des propositions de disposition basées sur des règles, FSM aide à respecter les différentes directives contractuelles dans les affaires B2B et contribue à améliorer l'efficacité grâce aux possibilités de planification automatique.

Par ailleurs, dans le cadre du développement de l'assistance aux véhicules, il a été décidé d'adapter les véhicules d'intervention des patrouilleurs aux besoins futurs. Des véhicules permettant d'évacuer directement les véhicules en panne seront bientôt utilisés. Ces

1700

collaborateurs



Plus d'un million de nuitées dans les campings TCS



198

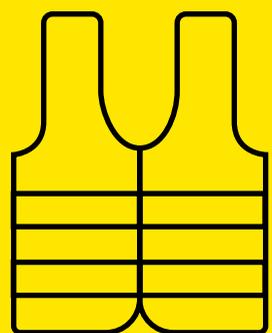
patrouilleurs



5330

cours,
entraînements
à la conduite
et événements,
suivis par
près de
58'300
participants

Plus de 10'000 avis de droit via « lexCall »



Distribution de **185'000** gilets et triki aux écolières et écoliers

nouveaux véhicules seront progressivement mis en service à partir de 2022.

L'assistance aux personnes a, elle aussi, dû faire face à de très nombreuses demandes d'intervention. Fortement impacté par la pandémie, le secteur des voyages a été particulièrement concerné. Pour la première fois de l'histoire du livret ETI, le TCS s'est chargé de l'admission des membres rapatriés dans les hôpitaux suisses. Pour sa part, la « Covid-Line » récemment créée a permis de répondre à plus de 17 000 questions de membres.

Une première étape dans la création d'un réseau d'ambulances au niveau suisse a pu être franchie avec l'acquisition d'une participation majoritaire dans la société Swiss Ambulance Rescue (SAR) basée à Genève. Le développement de la plateforme « tcs-mymed.ch » quant-à-lui se poursuit avec succès et rencontre de plus en plus d'intérêt. Depuis le milieu de l'année 2021, elle enregistre plus de 100 000 visiteurs uniques par mois.

Dans le secteur B2B, des contrats avec Ford, Arval et les polices cantonales de Saint-Gall et d'Argovie ont permis de remporter divers appels d'offres, ou de prolonger des contrats déjà existants.

Unité d'affaires Mobilité & Loisirs

En 2021, au total, 5 330 cours, entraînements à la conduite et événements ont été organisés dans les six centres d'entraînement à la conduite et les deux sites de cours de conduite hivernale de *Training & Events*. Ils ont réuni près de 58 300 participants, un nombre près de 21 pourcents supérieur à celui de l'année précédente. Et comme l'an dernier, le « Rock the Ring » n'a pas pu être organisé à Hinwil à cause du Covid-19. En revanche, les projections drive-in du TCS ont attiré un public nombreux à Hinwil, à Emmen et, pour la première fois, à Derendingen.

À l'heure du bilan, *Tourisme & Loisirs* peut faire état d'une année 2021 extraordinaire. D'abord parce que les 24 campings du TCS ont franchi la barrière symbolique du million de nuitées (1 012 000), ce qui correspond à une augmentation de près de 30 pourcents par rapport à l'an dernier. Ensuite parce que le nombre de membres « Camping » a augmenté et se monte à près de 23 000 (+ 16 pourcents par rapport à l'année précédente). Un des points forts de 2021 aura été l'ouverture du camp de surf du TCS sur le site du camping TCS à Sion, juste à côté du tout nouveau parc de surf Alaïa Bay. Après une année d'interruption,

le village pop-up de glamping sur l'Alpe à Nagens, au-dessus de Laax, a rouvert ses portes en été. Malgré la pluie et des températures parfois fraîches, ce village de glamping situé à 2000 mètres d'altitude a connu une deuxième édition très fréquentée. En juin, et avec effet rétroactif au 1er janvier 2021, le TCS a repris le camping de Gordevio. Avec plus d'un million de vues, la plateforme de camping pincamp.ch, que le TCS avait lancée en 2020 en collaboration avec le club allemand ADAC, est désormais bien établie auprès des campeuses et campeurs suisses.

L'*Académie de la mobilité* du TCS a profité du début de l'année 2021 pour se doter d'une nouvelle organisation. Avec SMARGO, un projet de partage pour le transport urbain de marchandises, elle a pu se démarquer avec un projet innovant, visible sur les routes et dans les médias. SMARGO est étroitement lié à la plateforme de partage de vélos-cargo électriques carvelo2go dont la croissance continue. Au printemps, en sa qualité de pionnier d'une « mobilité partagée » en Suisse, l'*Académie de la mobilité* a également commencé à travailler sur le « Shared Mobility Agenda » dont le mandat lui a été confié par l'Office fédéral de l'énergie. Et elle a conclu l'année 2021 par la création d'une nouvelle association de la branche : la « Swiss Alliance for Collaborative Mobility » (CHACOMO).

Unité d'affaires Assurances

Cette deuxième année de pandémie a aussi fortement impacté l'unité d'affaires *Assurances* du TCS. Malgré des restrictions de l'efficacité des activités à cause du télétravail, des mesures d'isolement et des quarantaines, les services des sinistres ont traité les cas en maintenant le niveau de qualité et le degré de satisfaction habituels pour les clients. Dans le domaine de la protection juridique, le nombre de sinistres est resté presque inchangé en 2021, tandis que les cas d'annulation de voyages ont à nouveau nettement baissé par rapport à une année 2020 exceptionnelle.

Avec sa nouvelle offre TCS Job Assistance et la refonte de la plateforme de renseignements juridiques lex4you, avant tout pour la rendre plus conviviale, l'unité d'affaires Assurances a contribué à la mission du TCS d'être « Toujours à mes côtés ». Avec plus de 25 000 utilisatrices et utilisateurs actifs et plus de 10 000 renseignements d'ordre juridique communiqués par téléphone via « lexCall », deux nouvelles étapes ont été franchies.

En ce qui concerne le B2B, outre l'entretien de partenariats de longue date, de nouvelles collaborations ont été conclues avec des *InsurTechs*, des assureurs maladie, des courtiers et des associations. Et ce aussi bien dans le domaine de la protection juridique que dans celui de la protection de voyages.

Unité de fonction Corporate Communication

L'unité de fonction *Corporate Communication* a été fortement mise à contribution dans le cadre de l'anniversaire des 125 ans du TCS. Malgré la pandémie de Covid-19, 31 manifestations prévues dans le cadre de ces festivités ont pu avoir lieu à travers toute la Suisse. La cérémonie officielle s'est déroulée le 1er septembre 2021 à Genève, en présence du Président de la Confédération Guy Parmelin, de l'ancien Conseiller fédéral Adolf Ogi et du Président du Conseil d'État genevois Serge dal Busco, entourés de nombreux invités venus de Suisse et de l'étranger. En outre, dans le courant de l'année, neuf villes ont vu la tournée découverte du TCS s'arrêter dans leurs murs : Bâle, Aarau, Bellinzone, Sion, Vevey, Genève, Saint-Gall, Berne et Zurich. D'autres manifestations ont été organisées dans le cadre de cet anniversaire, comme des fêtes pour les collaborateurs et les retraités du TCS ainsi que des premières de films réservées aux membres du TCS.

Durant toute l'année 2021, le *service de presse* s'est également employé à donner une grande visibilité au TCS dans tous les médias, ce qui lui a permis d'obtenir un écho médiatique de plus de 10 020 articles et reportages. Cela a permis au TCS d'accroître fortement sa présence dans les médias en 2021, surtout en comparaison avec une année précédente fortement monopolisée par les articles consacrés au Covid-19. Plusieurs thèmes ont connu un grand succès médiatique comme la saison de camping 2021 réussie, les tests de pneus et de sièges pour enfants, ainsi que plusieurs apparitions dans des émissions comme « Kassensturz », « Einstein » et « À Bon Entendeur » sur des thèmes relatifs à la protection des consommateurs et l'électromobilité. Le service de communication interne a aussi assuré le flux d'informations avec et entre les 1700 collaborateurs au cours de l'année 2021. Il a été notamment très actif dans la communication dans le cadre du déménagement de 560 collaborateurs dans le nouveau bâtiment d'Ostermundigen.

En 2021 aussi, le *Service politique* a continué à élaborer les bases du travail politique du TCS et à l'ac-

compagner. Le centre de son action s'est concentré sur des thèmes comme le « road pricing », le « mobility pricing », les « étiquettes environnementales », mais aussi sur des thématiques liées au climat (loi sur le CO₂, initiative sur les glaciers, efficacité énergétique des véhicules, par exemple). Sous le signe de l'engagement du TCS en faveur des cyclistes, un important travail de fond et de concertation a été effectué dans le cadre du traitement de la nouvelle loi sur les pistes cyclables par le parlement. Le Service politique a par ailleurs également élaboré les bases du positionnement du TCS en ce qui concerne les limitations de vitesse dans les localités. À la fin de l'année, sur cette base, le Conseil d'administration s'est prononcé en faveur d'un régime de vitesses différencié à l'intérieur des localités : 50 km/h sur les principaux axes de circulation et la possibilité de pouvoir limiter la vitesse à 30 km/h sur les routes collectives, les routes de desserte et les routes de quartier.

Le département *Sécurité routière* a poursuivi les actions dans le cadre des campagnes « Made Visible » et « Sur le chemin de l'école ». Le développement de canaux de communication numériques et la création de deux nouvelles newsletters destinées aux parents et aux forces de police ont permis une interaction ciblée avec ces deux groupes cibles. En 2021, dix communes de moins de huit mille habitants ont bénéficié d'un audit sur la sécurité routière, proposé en collaboration avec les sections. Les baudriers et les gilets réfléchissants sont apparus dans leur nouveau design pour la rentrée scolaire 2021.

En 2021 toujours, le *Content Management* a grandement contribué au succès du site du TCS, avec 64,8 millions de pages vues et plus de 50,6 millions de sessions. L'augmentation de plus de 35 pourcents de la communauté sur Instagram constitue le succès le plus réjouissant sur les réseaux sociaux. Avec 26 800 abonnés, le canal YouTube a généré plus de 21,7 millions de vues. Le temps passé par les utilisateurs à regarder des vidéos YouTube du TCS est estimé à 1,1 million d'heures de visionnage. En août 2021, le TCS a également lancé son canal TikTok qui a déjà comptabilisé plus de 30 000 vues.

Le département *Brand Services* a lancé l'initiative « Brand Heritage », qui vise à rassembler et cataloguer l'héritage historique du TCS. Selon l'étude RepTrak de Farner, le TCS a décroché la troisième place en termes de réputation en 2021. Il était cinquième en 2020 et huitième en 2019.

Unité de fonction Corporate Center

Au cours de l'exercice 2021, le *Corporate Center* a continué à développer les règlements. Divers règlements et directives ont ainsi été actualisés et ont vu leur structure simplifiée.

Legal & Compliance a soutenu le TCS dans divers projets comme l'acquisition d'une participation majoritaire dans Swiss Ambulance Rescue Genève SA, la création de la holding TCS Swiss Ambulance Rescue SA ainsi que le développement de cette activité.

À la suite du départ de sa gestionnaire des risques, le secteur GRC a connu une vacance de plusieurs mois. Les fonctions GRC ont cependant assumé leur tâche et le rapport GRC a été mis à jour régulièrement. Le poste de gestionnaire des risques a été repourvu au 1er février 2022.

Avec le soutien de l'unité d'affaires Club, le *Corporate Center* a pu, à deux reprises, effectuer une enquête sur la qualité du service interne au cours de l'année 2021. Diverses mesures ont permis d'améliorer la pertinence de ces enquêtes.

En 2021, le *Project Management Office* a géré un portefeuille de 33 projets en cours au total. Il a également présidé 18 séances du comité du Project Management, au cours desquelles 25 propositions de projets ont été traitées.

Le département *Corporate Development* a continué d'accompagner le processus stratégique en 2021. Il a participé à la conception et à l'avancement de divers projets d'innovation. Plusieurs sujets d'innovations avaient d'ailleurs pu être financés par le budget d'innovation en 2021.

Unité de fonction Shared Services Center

Avec plus de 1 700 postes de travail à gérer, le *Shared Services Center* est parvenu cette année à achever la centralisation des cinq différents sites alémaniques dans les nouveaux locaux d'Ostermundigen. De mi-septembre à fin octobre, 520 postes de travail ont été déménagés dans le bâtiment. La technique a suivi, avec la migration du centre de données de Meyrin à Ostermundigen. Un nouveau contrat de travail a été établi pour tous les collaborateurs du site d'Ostermundigen.

Pour que tout le monde puisse travailler en toute sécurité, dans les conditions de travail strictes imposées par le Covid-19, des outils permettant le télétravail ont été mis à disposition des collaborateurs et diverses mesures de précaution ont été prises. Les

employés ont également eu la possibilité de se faire tester chaque semaine et, fin 2021, de recevoir la troisième dose de vaccin sur leur lieu de travail.

L'offre de formation a été adaptée et numérisée. La plateforme de e-Learning a ainsi dispensé 1086 sessions de webinaires et diffusé 14 782 heures de formation. Le support informatique a répondu à plus de 18 000 tickets et le service des achats a traité un volume de ventes de 24 millions de CHF.

Relations internationales

Afin d'assurer le soutien à ses membres aussi à l'étranger, le TCS a continué à maintenir et développer son réseau de contacts étroits avec les organisations et clubs partenaires internationaux.

Les séances statutaires ou rencontres internationales ont pu reprendre en partie en présentiel au sein de la Fédération internationale automobile (FIA). La semaine de conférence FIA a eu lieu à Monaco, et en décembre s'est tenue l'Assemblée générale à Paris. Le Bureau européen de Bruxelles a continué à suivre de près l'évolution de la politique et de la législation européennes et les experts du TCS se sont investis pleinement dans les séances de travail internationales.

Dans le but d'offrir à son portefeuille de clients B2B ainsi qu'à ses membres B2C un service permanent et sur mesure dans toute l'Europe, le TCS a participé activement, en 2021 aussi, aux divers projets initiés par ARC Europe SA visant à investir dans des services stratégiques clés, tels que les services électriques ou connectés, afin de rester compétitif au sein d'un secteur complexe et mis à rude épreuve par la pandémie.

La rencontre quadripartite annuelle entre l'ADAC (Allemagne), l'ÖAMTC (Autriche), l'ANWB (Pays-Bas) et le TCS a eu lieu en format numérique mi-avril.

Les sections du TCS



Les sections du TCS : à l'écoute de leurs membres, aussi en cette année de jubilé.

L'année du jubilé 2021 a certes continué à être marquée par la pandémie, mais les sections du TCS ont été présentes pour leurs membres malgré les restrictions.



Engagement dans la politique des transports et de la mobilité

L'engagement des sections dans les questions de politique des transports et de la mobilité au niveau local et régional et leur participation aux processus politiques constituent l'une de leurs principales missions.

La Section Argovie s'est ainsi prononcée sur le projet de la commune d'Aarburg IO/AO ; K 103 Oltnerstrasse ainsi que sur le concept global de circulation de la région d'Aarau. Elle a également pris position lors de la consultation sur la loi sur les taxes et le décret sur les taxes. Elle est favorable à l'aménagement d'une double voie à Dietikon (ZH).

Pour la Section Zurich, la votation du 28 novembre qui portait sur le plan directeur de l'urbanisation et des transports de la ville de Zurich a été au premier plan de la politique des transports. Malgré l'engagement important de la section dans le comité référendaire, les deux objets ont été acceptés. Ainsi, le peuple s'est prononcé, entre autres, pour une limitation de la vitesse à 30 km/h sur l'ensemble du territoire, pour une réduction importante des places de parc au centre-ville et dans les quartiers résidentiels ainsi que pour une large extension des itinéraires cyclables préférentiels. La Section Zurich a en outre participé à deux ateliers organisés par la ville de Zurich et s'est engagée contre un road-pricing déséquilibré au détriment du trafic individuel motorisé.

La Section Appenzell AR et la Section Saint-Gall/Appenzell AI soutiennent le groupement d'intérêts « Suppression des goulets d'étranglement à St-Gall ». Le goulet d'étranglement du trafic sur l'A1 dans l'agglomération de Saint-Gall et sur les axes de desserte doit être éliminé. La Section St-Gall/Appenzell AI soutient également une interpellation au Grand Conseil visant à examiner et à limiter les arrêts de bus sur les voies de circulation.

La Section Schaffhouse a déposé plusieurs requêtes auprès du Département des travaux publics concernant des défauts relatifs à la sécurité routière.

La Section des deux Bâle a soutenu l'initiative pour des taxes de stationnement abordables (contre le doublement du prix des cartes de stationnement pour riverains) et a obtenu, avec 45% de oui, un succès d'estime lors de la votation à Bâle-Ville.

En tant que membre de la commission des transports du canton, la Section Soleure a donné ses recommandations sur des projets de plus ou moins

grande envergure. Elle est également membre de la Chambre de commerce de Soleure.

La Section Berne a participé activement à la politique des transports dans la ville et la région de Berne ainsi qu'à Thoune, Berthoud et Langenthal. Elle a également participé au projet autoroutier A1/A6, ainsi qu'aux grands projets de contournement/assainissement du trafic d'Aarwangen, Berthoud-Hasle i.E., Thoune. Elle a participé à l'élaboration d'une étude succincte « Transport et aménagement du territoire Région de Berne » et a fondé le groupement d'intérêts largement soutenu « Aménagement du nœud de Wankdorf » (A1/A6). Elle a également lancé le travail d'élaboration d'une stratégie de mobilité TCS pour le canton de Berne 2030/2040.

La Section Fribourg a pris position au sujet du projet de loi sur la mobilité et formulé des propositions et adaptations pour que la loi reste favorable à tous les usagers de la route. Dans le cadre de son mandat de député, le Président de la Section Fribourg s'est engagé pour défendre la déduction fiscale des frais de déplacement des pendulaires.

La Section Neuchâtel a activement participé dans les commissions des villes de Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et Le Locle. Elle est ainsi devenue un interlocuteur important pour les questions de mobilité de ces villes. Avec la Ville de La Chaux-de-Fonds, une convention a même été signée dans ce sens.

Les sujets principaux qui ont préoccupé la Section Genève étaient la politique générale des transports, l'analyse des projets d'aménagement et l'amélioration du réseau dédié à la mobilité douce. Elle a soutenu le projet de parking des Clés de Rive, permettant la piétonisation d'un vaste périmètre en centre-ville ; le projet a cependant été rejeté en votation par les habitants de la Ville de Genève. Elle a suivi les procédures de recours lancées fin 2020 concernant certains aménagements cyclables provisoires effectués dans le contexte de la pandémie et la fermeture au trafic individuel dans le sens de la descente de la Rue de la Croix-Rouge. La Section a également été sollicitée pour des auditions concernant la lutte contre le bruit routier et le 30 km/h en ville, ainsi que le stationnement des deux-roues motorisés. Elle a en outre analysé certaines motions et projets de loi, avec toujours comme objectif l'amélioration de la situation actuelle.

La Section Tessin s'est engagée en faveur de la liaison A2-A13 Bellinzzone-Locarno. Le projet sera réa-

Travaux et rénovations

La Section Argovie a mis en service un nouveau bâtiment de formation dans son centre de conduite à Frick. Pour le centenaire de la Section des deux Bâle, cette-dernière a offert une rénovation de la façade à son bâtiment principal à Füllinsdorf qui brille depuis lors d'un jaune TCS éclatant.

La Section Berne a réalisé une étude préliminaire pour la rénovation de son point de contact à Berne, comprenant notamment des mesures d'isolation du toit. Elle étudie également l'installation d'un nouveau banc d'essai de performance. La Section de Soleure a rénové toutes les installations de toilettes et de douches.

La station-service et le shop de la Section St-Gall/Appenzell AI ont été rénovés et reloués après dix ans de location. La Section Zurich a agrandi son centre de mobilité à Au-Wädenswil avec deux pistes d'essai fixes.

La Section Biel/Bienne-Seeland a entrepris la rénovation du toit plat de la halle d'essai du Centre technique de Bienne et entamé l'amélioration énergétique (fenêtres) des bâtiments.

La Section Valais a inauguré un tout nouveau Centre de Mobilité à Sion. La section Fribourg a mis en service une nouvelle station de lavage de dernière génération qui joue la carte durable grâce à de nombreuses innovations techniques (gestion de l'eau, panneaux photovoltaïques, traitement des eaux usées, etc.). La Section Neuchâtel a acheté un tout nouveau lift moderne pour son Centre technique.

Le village de vacances du TCS à Quinto (Leventina), où sont organisés les camps de conduite pour les jeunes, a été entièrement modernisé. La Section Vaud, pour sa part, a changé le revêtement de ses pistes glissantes.

Vie du club

Cette année, les activités conviviales du club pour les membres ont pu avoir lieu en grande partie. Des excursions, des randonnées, des visites, ainsi que des sorties de vélo et de skating, des courses de vélo et de voiture et des snow-ups, etc. ont à nouveau figuré au programme des sections. Les assemblées générales et les assemblées des délégués ont pu être organisées, la plupart du temps en présentiel au cours du deuxième semestre de l'année.

Dans le cadre du jubilé des 125 ans du TCS, les sections ont participé activement aux festivités et ont fortement contribué à leur succès. Dans les 12 villes où

la Tournée découverte s'est arrêtée, les sections locales se sont activement impliquées dans la programmation. Dans les sections où la Tournée n'a pas eu lieu, des premières de films au cinéma ont été réservées pour les membres du TCS, avec pop-corn et boissons.

Le bulletin de la Section Valais a reçu un nouveau design et celui de la Section Vaud a été renommé « Ça roule ». La Section Vaud a aussi inscrit dans ses statuts que le site internet et/ou le journal de section sont tous deux l'organe officiel.

Organes et personnel

Suite au décès inattendu de Domenic Gross, le Vice-président Armin Candinas dirige la Section Grisons en tant que Président jusqu'à la prochaine Assemblée des délégués.

Dans la Section de Zurich, Andreas Häuptli a succédé le 1er mai 2021 à Reto Cavegn, qui a pris sa retraite après 34 ans passés au sein de la section, en tant que directeur. Thomas Pfister a pris la direction de la Section St-Gall/Appenzell AI, succédant à Philipp Ronner, qui a aussi pris sa retraite après plus de 20 ans passés au sein de la section. À la Section Vaud, Michele Convertini a succédé à Jean-Marc Thévenaz qui est également partie à la retraite après plus de 20 ans au Club central et à la Section. Après le départ de Georges Heri, c'est désormais Clemente Piscitelli qui dirige la Section Soleure.

Une prestation d'assistance toutes les 80 secondes



21,7 millions
de vues du
canal du TCS
sur YouTube



17'000
questions
posées sur la
Covid-Line

Plus de
1,5
million de
membres



40'000
prestations d'assistance
de la centrale ETI

Plus de
355'000
interventions pour
des pannes
et des accidents



Corporate Governance et Organes



Corporate Governance et Organes

Principes et structures

Généralités

Le Touring Club Suisse (TCS), dont le siège est à Vernier, a été fondé en 1896 à Genève. Il est inscrit au Registre du commerce en tant qu'association à but non-lucratif au sens des articles 60 et ss. CCS. Ses principes d'organisation, de direction, de comportement et de contrôle sont fixés par un ensemble de règles transparentes et claires.

Les Organes

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

Assemblée des délégués

L'Assemblée des délégués est l'organe suprême du TCS. Elle se compose du Président central, de 145 délégués des sections, des membres du Conseil d'administration et du délégué des TCS Camping Clubs. L'élection des délégués des sections et de leurs suppléants se fait par l'assemblée générale des membres de la section, respectivement par l'assemblée des délégués de la section.

Lors de l'Assemblée des délégués du 27 août 2021 au Châble (VS), les délégués ont, conformément aux compétences statutaires, approuvé le rapport annuel 2020, ainsi que les comptes annuels 2020 et donné décharge au Conseil d'administration pour l'année 2020. La société KPMG a été réélue comme organe statutaire de révision externe du groupe TCS pour l'année 2022. En outre, les montants maximaux des cotisations centrales ont été maintenus inchangés pour l'année 2022.

Peter Goetschi, Président central du TCS en fonction depuis 2012, a été réélu à l'unanimité pour un nouveau mandat de trois ans. Fabienne Bernard (Valais), Daniel Bitterli (Soleure), Eric Collomb (Fribourg), Christoph Erb (Berne), Pierre-Arnauld Fueg (Jurassienne), Yves-Stéphane Kellenberger (Vaud), Markus Reichmuth (Schwyz), Hansjürg Rhyner (Glaris), Peter Schilliger (Waldstätte) et Thomas Ulrich (Zoug) ont été confirmés pour un nouveau mandat de trois ans dans leur fonction de membre du Conseil d'administration. Urs Wüthrich (Biel/Bienne-Seeland) a été élu au Conseil d'administration pour succéder à Peter Bohnenblust.

L'Assemblée des délégués a également adopté les lignes directrices politiques 2021 – 2025, dont les objectifs et les revendications en matière de politique des transports ont été actualisés. L'accent a été mis sur une mobilité abordable, innovante, durable et sûre, avec une infrastructure efficace.

En marge de l'Assemblée des délégués, une Convention de principe entre les Sections et le Club central a été solennellement signée. Avec cette Convention, le Club central et les Sections mettent en exergue, en sus des règles statutaires générales, un certain nombre de règles applicables à tout le TCS et conviennent de principes concernant la répartition des rôles et la coordination de leurs activités respectives.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est élu par l'Assemblée des délégués et assume la haute direction du Groupe TCS (Club central et sociétés filles). Il garantit la concordance de principe entre stratégie et ressources ainsi que la surveillance et la mise en œuvre de celles-ci. Il s'organise en un bureau et quatre comités ordinaires.

Composition du Conseil d'administration TCS Club central

- Peter Goetschi, Président central, avocat, Fribourg
- Fabienne Bernard, Vice-présidente, directrice, Martigny, Section Valais
- Thomas Lüthy, Vice-président, avocat, Ebmatingen, Section Zurich
- Marcel Aebischer, avocat, Abtwil, Section Saint-Gall/Appenzell AI
- Daniel Bitterli, avocat, Rickenbach, Section Soleure
- Peter Bohnenblust, anc. procureur, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland (jusqu'en août 2021)
- Christoph Buser, directeur, Füllinsdorf, Section des Deux Bâle
- Armin Candinas, entrepreneur, Rabius, Section Grison
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Neuchâtel
- Christoph Erb, avocat, Ittigen, Section Berne
- Pierre-Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Patrick Gosteli, économiste d'entreprise diplômé, Kleindöttingen, Section Argovie
- Doris Iselin, acheteuse strat., Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Heinz Jucker, ingénieur civil, Saint-Gall, Section Appenzell AR
- Yves-Stéphane Kellenberger, administrateur, Yverdon-les-Bains, Section Vaud
- Michael Meier, notaire et avocat, Altdorf, Section Uri
- François Membrez, avocat, Collonge-Bellerive, Section Genève
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz
- Hansjürg Rhyner, notaire et avocat, Glaris, Section Glaris
- Peter Schilliger, Conseiller national, entrepreneur, Udligenswil, Section Waldstätte
- Fabio Stampanoni, avocat, Lugano, Section Tessin
- Thomas Ulrich, avocat et notaire, Oberägeri, Section Zoug

- Marco Vidale, ingénieur civil, Weinfelden, Section Thurgovie
- Urs Wüthrich, avocat, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland (depuis août 2021)

Composition du bureau du CA

- Peter Goetschi, Président central
- Fabienne Bernard, Vice-présidente
- Thomas Lüthy, Vice-président
- Marcel Aebischer
- Eric Collomb
- Christoph Erb
- François Membrez
- Markus Reichmuth
- Peter Schilliger

Composition des comités ordinaires

Comité stratégique

- François Membrez, Président
- Thomas Lüthy, Vice-président
- Peter Bohnenblust (jusqu'en août 2021)
- Peter Goetschi
- Doris Iselin
- Heinz Jucker
- Fabio Stampanoni (depuis septembre 2021)

Comité de rémunération

- Fabienne Bernard, Présidente
- Marcel Aebischer, Vice-président
- David Erard
- Peter Goetschi
- Thomas Ulrich

Comité de contrôle

- Markus Reichmuth, Président
- Eric Collomb, Vice-président
- Daniel Bitterli
- Pierre-Arnauld Fueg
- Peter Goetschi
- Michael Meier

Comité politique

- Peter Schilliger, Président
- Christoph Erb, Vice-président
- Christoph Buser
- Armin Candinas

- Peter Goetschi
- Patrick Gosteli
- Yves-Stéphane Kellenberger
- Hansjürg Rhyner
- Fabio Stampanoni (jusqu'en septembre 2021)
- Marco Vidale
- Urs Wüthrich (depuis septembre 2021)

Audit interne

L'audit interne est subordonné au Comité de contrôle du Conseil d'administration. Les activités d'audit sont menées selon les normes de la profession codifiées par l'IIA (*Institute of Internal Auditors*). L'audit interne est dirigé par Charly Orso.

Organe de révision

Conformément aux statuts, l'organe de révision est élu par l'Assemblée des délégués pour une période d'un an. Il est rééligible. L'organe de révision vérifie si la comptabilité, les comptes annuels et la proposition concernant l'affectation du bénéfice résultant du bilan sont conformes à la loi et aux statuts. L'organe de révision exerce ses attributions sur la base des principes de comptabilité applicables en matière de révision dans une société anonyme. Il présente à l'Assemblée des délégués un rapport sur le résultat de sa vérification.

Direction

La Direction est nommée par le Conseil d'administration. La direction opérationnelle du Club central du TCS, ainsi que la préparation des décisions stratégiques et le contrôle de l'évolution financière du Groupe TCS incombent à la Direction. Le Directeur général conduit la direction de l'entreprise.

Composition de la direction

- Jürg Wittwer, Directeur général (depuis 2016)
- Bernhard Bieri, Club (depuis 2014)
- Stefan Burri, Assurances (depuis 2014)
- Chloé Duriez, Shared Services Center (depuis octobre 2021)
- Sandra Herren, Mobilité & Loisirs (depuis 2012)
- Claudine Joerger, Shared Services Center (jusqu'en septembre 2021)
- Markus Kummer, Assistance (depuis 2018)
- Alessandro Marci, Finance & Accounting (depuis 2017)
- Moreno Volpi, Corporate Communications (depuis 2020)

SOCIÉTÉS FILLES

Composition des Conseils d'administration des sociétés filles

Assista Protection juridique SA

- Peter Goetschi, Président, Fribourg
- Thomas Lüthy, Vice-président, Zurich
- Stefan Burri, Délégué, Kirchlindach
- Alessandro Marci, Berne
- Jürg Wittwer, Genève

TAS Assurances SA

- Peter Goetschi, Président, Fribourg
- François Membrez, Vice-président, Collonge-Bellerive
- Stefan Burri, Délégué, Kirchlindach
- Alessandro Marci, Berne
- Jürg Wittwer, Genève

Académie-Mobilité SA

- Peter Goetschi, Président, Fribourg
- Christoph Erb, Vice-président, Ittigen
- Sandra Herren, Déléguée, Bremgarten
- Alessandro Marci, Berne
- Jürg Wittwer, Genève

TCS Training & Loisirs SA

- Peter Goetschi, Président, Fribourg
- Fabienne Bernard, Vice-présidente, Martigny
- Sandra Herren, Déléguée, Bremgarten
- Alessandro Marci, Berne
- Jürg Wittwer, Genève

Camping Bella Riva AG (société fille de TCS Training & Loisirs SA)

- Alessandro Marci, Président, Berne
- Sandra Herren Szarvas, Bremgarten
- Daniel Steiner, Berne

TCS Voyages SA

- Peter Goetschi, Président, Fribourg
- Fabienne Bernard, Vice-présidente, Martigny
- Sandra Herren, Déléguée, Bremgarten
- Alessandro Marci, Berne
- Jürg Wittwer, Genève

TCS Conseils en Assurance SA

- Jürg Wittwer, Président, Genève
- Bernhard Bieri, Montilier
- Alessandro Marci, Berne

TCS Swiss Ambulance Rescue SA (60%)

- Jürg Wittwer, Président, Genève
- Haenni Pierre Olivier, Sion
- Kummer Markus, Meisterschwanden
- Loretan Raymond, Genève
- Steiner Daniel, Berne

Swiss Ambulance Rescue Genève SA (société fille de TCS Swiss Ambulance Rescue SA)

- Jürg Wittwer, Président, Genève
- Pierre Olivier Haenni, Sion
- Markus Kummer, Meisterschwanden
- Raymond Loretan, Genève
- Steiner Daniel, Berne

CAISSE DE PENSIONS DU TCS

Composition du Conseil de fondation

Représentants de l'employeur

- Fabienne Bernard, Présidente, Martigny
- Peter Goetschi, Fribourg
- Alessandro Marci, Berne
- Nicole Aerni, Urtenen-Schönbühl

Représentants des bénéficiaires

- Martin Minten, Vice-président, Onex
- Barbara Garin, Nyon
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Elena Ramos, La Tour-de-Trême

Gérante de la caisse de pension

- Sylvie Colombara, Nyon

FONDATION DE PRÉVOYANCE DU TCS

Composition du Conseil de fondation

- Fabienne Bernard, Présidente, Martigny
- Peter Goetschi, Fribourg
- Alessandro Marci, Berne

Impressum

Editeur/Rédaction

TCS Corporate Communications, Berne

Photos

TCS

Sanjeev Velmurugan

Valérie Pinauda

Réalisation

Hubertus Design, Zurich

Impression

Ast & Fischer AG, Wabern



Mai 2022