



Rapport annuel 2012
En route, en toute sécurité

Rapport annuel 2012
En route, en toute sécurité

- 4 En ouverture
**Avant-propos du Président central
et du Directeur général**
- 15 En point de mire
**Campagne de sécurité routière:
«Le chemin de l'école»**
- 16 Interview
**Entretien avec Helmut Gierer,
responsable des campagnes**
- 20 Investissements et innovations
Le TCS investit dans son avenir
- 23 Le Groupe TCS
Performant – efficace – moderne
- 35 Sections
A l'écoute des membres
- 45 Corporate Governance et Organes
Principes et structures
- 51 Rapport financier 2012
Groupe TCS



En ouverture
Avant-propos
du Président central et
du Directeur général

**Chères et chers membres du Club,
Chères collaboratrices,
Chers collaborateurs,**

La mobilité est aujourd'hui un besoin indispensable au bon fonctionnement de la société, mais en même temps elle touche de plus en plus souvent à ses limites. Le défi à relever consiste désormais à développer et défendre des concepts de mobilité politiquement et socialement acceptables, des modèles qui tiennent compte des besoins de tous les utilisateurs de la mobilité qu'ils soient automobilistes, cyclistes, piétons ou utilisateurs des chemins de fer. On ne saurait forcer dans un corset les innombrables facettes de la mobilité, mais il est évident aussi que certains changements inéluctables attendent l'ensemble de notre société. Premier club de mobilité de Suisse, le Touring Club Suisse est constamment en mouvement dans ce contexte changeant.

Le début de l'année 2012 a été marqué par l'introduction de nouvelles structures d'organisation. Les bases d'une meilleure intégration du Club central et des Sections ont été posées par l'implication des 24 Sections, fortement ancrées dans leur région, dans la conduite stratégique du Club. Ce changement permet d'exploiter plus efficacement la structure fédéraliste du Club, qui est importante non seulement pour des raisons historiques, mais aussi pour les contacts avec les membres, la production de prestations de service et l'engagement politique. Ayant fait la preuve de son utilité déjà la première année, la nouvelle structure permet au TCS d'affronter avec confiance et enthousiasme cette époque économiquement et politiquement exigeante.

Les défis à relever sont nombreux. Conséquence du changement constant des habitudes de mobilité, les attentes des membres et clients évoluent en permanence.

Au fil des 116 années de son histoire, le TCS a toujours su se développer et s'adapter, et il poursuivra sur cette voie. Nous tenons compte des changements de la société en nous équipant de systèmes modernes et en adaptant nos produits et services. Le TCS continue de réaliser des performances exceptionnelles avec son service de dépannage couvrant tout le territoire suisse. L'an passé, quelque 220 Patrouilleurs ont assuré une présence 24 heures sur 24 sur les routes. La Centrale de Schönbühl a enregistré au total 578'759 appels, un résultat jamais atteint depuis sept ans. Grâce au renforcement de l'assistance aux personnes, au développement des prestations d'assurance et des services financiers, ainsi qu'à l'harmonisation des différentes prestations actuellement décentralisées, le TCS poursuit sur la voie qui fera de lui un «entrepreneur général du secteur de la mobilité». Cette évolution constante est indispensable non seulement sur un marché très compétitif, mais aussi dans la perspective de nouvelles tendances comme, par exemple, la mobilité collaborative. Nous considérons ces changements comme de grandes chances à saisir.

Nous sommes aussi fermement décidés à poursuivre la défense des intérêts de nos membres de manière indépendante, que ce soit en politique ou dans la protection des consommateurs. La Suisse a d'importants choix à faire en politique des transports, et le TCS y participera de manière pragmatique, mais avec détermination. L'infrastructure de transport a globalement atteint les limites de sa capacité. Cette situation difficile exige une solution différenciée. Il s'agit surtout de rechercher une authentique complémentarité des modes de transport. La Suisse a besoin de la route et du rail, et il ne saurait être question d'opposer un mode de transport à un autre. Il faut adopter une vision commune et consolidée, et trouver des solutions analogues aux deux modes de transport. La route et le rail doivent relever ensemble les

défis, mais sur la base de modes de financement distincts et en bénéficiant d'un traitement égal! Concrètement, il s'agit de mettre en place deux fonds séparés et ayant les mêmes droits pour régler à long terme la construction, l'aménagement, l'entretien et l'exploitation du rail et de la route. Cette structure permettra enfin de distinguer les flux financiers et de créer un système de financement des transports transparent.

Producteur leader de prestations de mobilité, le TCS propose à ses membres des offres nombreuses et de qualité dans les domaines de l'assistance, des services et des loisirs. Il veut consolider sa position de première communauté de mobilité de Suisse. Pour atteindre cet objectif, le TCS doit moderniser son offre de prestations et en renforcer le caractère émotionnel. Une interpellation plus efficace des jeunes membres de la société, notamment, sera un facteur-clé de son succès futur. Et, bien sûr, l'engagement de ses collaboratrices et collaborateurs. Employeur attractif orienté vers l'avenir, le TCS investit constamment dans la formation et le perfectionnement de ses collaborateurs et dans la modernisation de leur contexte professionnel, car il sait que seul avec des collaborateurs motivés, engagés et ayant l'esprit d'entreprise, il pourra développer la qualité et le nombre de ses prestations. Nous les remercions ici tous chaleureusement.

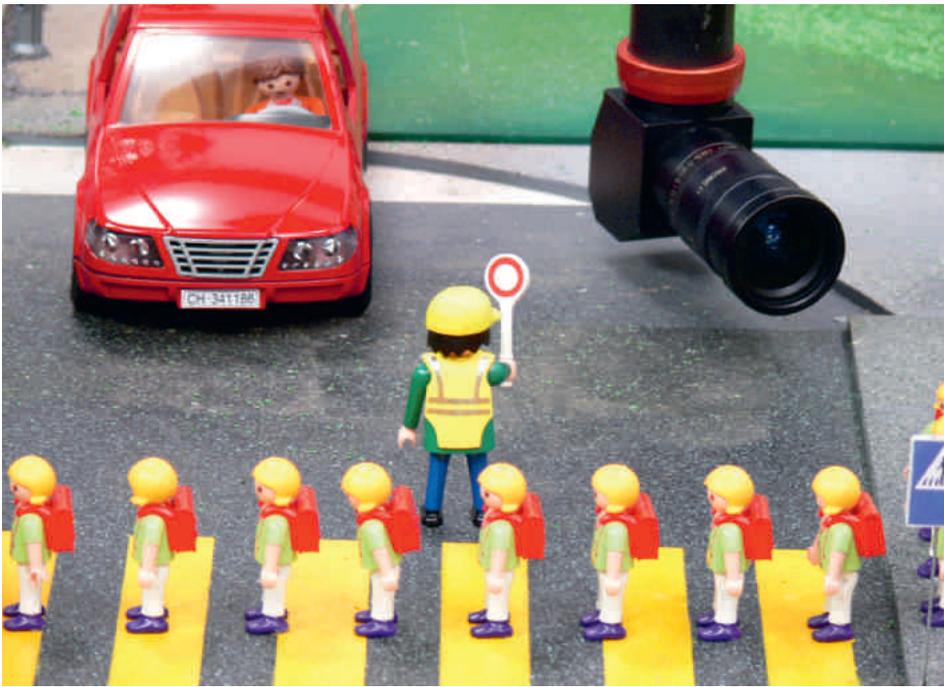
Nous vivons une époque passionnante, jalonnée de défis intéressants. Relevons-les ensemble pour le succès de notre Club.

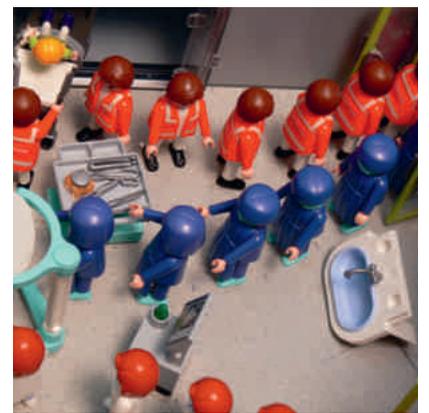
**Peter Goetschi, Président central
Stephan Grötzinger, Directeur général**



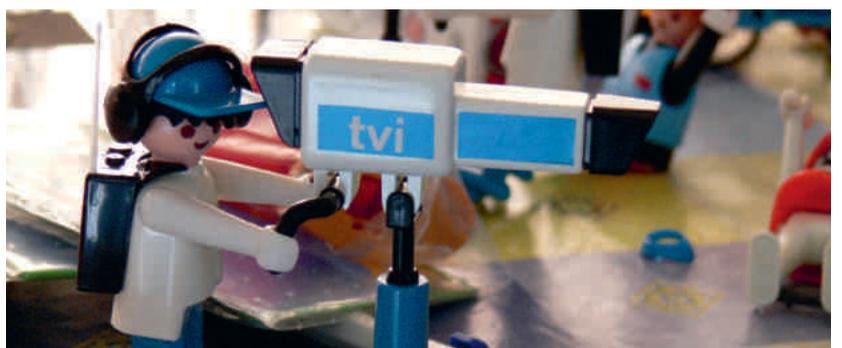
La campagne 2012 « Le chemin de l'école » était placée sous la devise suivante: « Stop avant le choc ». Son élément central était un spot télévisé racontant « Le chemin de l'école » d'une petite fille.







Le monde Playmobil éveille des souvenirs d'enfance. La précision du modèle miniature et l'action décomposée en étapes individuelles mettent en exergue le message fort simple adressé aux automobilistes: «Toujours s'arrêter complètement devant un passage pour piétons».







En collaboration avec le bpa et la Police, le TCS s'engage depuis de nombreuses années pour plus de sécurité sur «Le chemin de l'école».

Chaque année, 300 enfants sont victimes en Suisse d'un accident sur « Le chemin de l'école » – en moyenne cela représente plus d'un enfant par jour! C'est pourquoi le TCS investit dans des campagnes de sensibilisation et soutien des cours d'éducation routière avec du matériel scolaire didactique.





En point de mire

Campagne de sécurité routière: «Le chemin de l'école»

Le TCS est un des acteurs les plus importants et les plus influents de Suisse dans le domaine de la sécurité routière et de la prévention des accidents. Le plus grand Club de mobilité du pays œuvre pour la sécurité de tous les usagers de la route, des enfants jusqu'aux seniors.

Au service d'une prévention efficace des accidents, le TCS s'engage aussi bien pour la sécurité des véhicules que pour celle des infrastructures routières. Son action est toujours ciblée sur les femmes et les hommes mobiles qui, dans leur vie quotidienne et dans leurs loisirs, s'exposent à toutes sortes de risques. Une attitude consciente et prudente les aidera à atténuer durablement les dangers qui les guettent.

Voilà le principe qu'appliquent et propagent les experts du TCS. La protection de l'individu contre les risques du trafic routier est un pilier de leur travail de sécurité routière. Une attention particulière est accordée à la formation des usagers de la route pour en influencer le comportement. En collaboration avec le Fonds de sécurité routière et le Bureau de prévention des accidents (bpa), le TCS lance régulièrement des campagnes régionales et nationales de sécurité routière. Il participe de surcroît à la réalisation d'une documentation d'information qui soutient les enseignants, instructeurs routiers et agents de police de tout le pays dans leurs efforts de réduire le nombre d'accidents de la route.

Campagne 2012 «Le chemin de l'école»

La campagne lancée en été 2012 est un récent exemple de mesure de prévention efficace et largement soutenue. Sa conception originale et un grand soutien médiatique ont permis de sensibiliser un large public aux dangers particuliers que courent les enfants et que font courir les enfants sur la route. Placée sous le thème «Stop avant le choc», cette campagne visait surtout le comportement à l'approche et sur les passages pour piétons, où les risques sont particulièrement élevés. Organisée de concert avec le bpa et la Police, cette campagne du TCS avait deux objectifs: d'une part, attirer à la rentrée scolaire l'attention des usagers motori-

sés de la route sur des petits enfants encore peu familiarisés avec les risques de la circulation routière; d'autre part, diffuser un message-clé, à savoir la nécessité de s'arrêter, et pas seulement de ralentir, lorsque des enfants veulent traverser la route. Cette campagne a été conçue par l'agence créative zurichoise Jung von Matt/Limmat.

Langage imagé riche en symboles

Les messages de la campagne ont été diffusés dans tout le pays. Pour en renforcer la perception, les auteurs se sont servis de deux symboles porteurs bien connus et appréciés: le Patrouilleur scolaire et les figurines Playmobil. Le langage imagé développé par le TCS sur la base des figurines Playmobil fait référence au classique Patrouilleur scolaire du TCS. Le but de cette symbolique enfantine est d'attirer l'attention des usagers motorisés de la route sur le mode de perception des plus petits et les risques qu'ils courent.

Spot TV créatif

Reposant sur une production soignée, le spot TV était un élément central et particulièrement frappant de la campagne. Ce court métrage met en scène un monde Playmobil dans lequel une petite fille est impliquée dans un accident sur «Le chemin de l'école». Des centaines de figurines Playmobil sont mises en scène pour présenter dans les moindres détails l'accident, le transport en ambulance et l'hôpital. Le film se conclut par une scène où la petite fille guérie reprend «Le chemin de l'école». Arrivant au passage pour piétons, elle rencontre un Patrouilleur scolaire qui la fait traverser la route en toute sécurité. Le message est le suivant: «Pour qu'il n'y ait plus 300 accidents par an sur le chemin de l'école, stop avant le choc. Arrêtez-vous. Ralentir ne suffit pas.»

Interview

Entretien avec Helmut Gierer, responsable des campagnes

Helmut Gierer

a étudié les sciences de la communication ainsi que la psychologie du marché et de la publicité. Il travaille depuis 2011 comme organisateur des campagnes de TCS Sécurité routière.



Pourquoi est-il nécessaire de lancer chaque année une campagne concernant « Le chemin de l'école » ?

Durant les dix ans écoulés, les accidents faisant des blessés graves parmi les enfants de moins de 14 ans ont diminué de moitié. Néanmoins, 257 enfants de moins de 14 ans ont été grièvement blessés dans un accident de la route en 2011, et 10 ont été tués.

Des analyses de risques confirment que les petits enfants de 5 à 9 ans subissent environ deux fois plus d'accidents par kilomètre parcouru à pied que les adolescents et les adultes.

Il est donc toujours aussi important de sensibiliser les conducteurs et d'attirer leur attention sur les usagers les plus vulnérables de la route.

Qu'est-ce qui vous a poussé à poser la campagne précédente sur une nouvelle base ?

Les instructeurs routiers apprennent aux enfants à ne traverser la route que lorsque le véhicule en approche est complètement immobilisé.

Le principe de toujours s'arrêter est cependant ignoré par un grand nombre de conducteurs. C'est ce qu'a également révélé le sondage des groupes-cibles lancé pour analyser l'efficacité de la précédente campagne et les changements d'attitude qu'elle a induits.

D'entente avec nos partenaires, le bpa et la Police, nous avons donc conçu une nouvelle campagne « Le chemin de l'école » pour insister sur la nécessité d'un tel comportement.

Dans d'autres pays, des campagnes de ce type sont menées à coup d'images choquantes. Qu'est-ce qui a amené le TCS à choisir le monde Playmobil pour illustrer sa nouvelle campagne de sécurité routière ?

Les psychologues de la circulation sont aujourd'hui d'accord pour admettre que les campagnes choquantes ont tout au plus un effet de courte durée. Dans le pire des cas, elles peuvent même provoquer une réaction de rejet. Personne n'a envie de voir un spot télévisé montrant un enfant accidenté.

Notre campagne fait appel à la responsabilité, à la raison et au sens de la communauté; elle invite à adopter certains comportements et à réfléchir.

Le monde Playmobil nous est utile de deux manières: d'une part, nombre d'automobilistes ont eux-mêmes joué aux Playmobil dans leur enfance et s'en souviennent avec plaisir; d'autre part, tout le monde comprend immédiatement que la campagne concerne les enfants.

Demandée par le Fonds de sécurité routière (FSR), l'évaluation des résultats de la nouvelle campagne a montré que celle-ci est clairement comprise comme une interpellation des conducteurs et qu'elle ne s'adresse donc pas en priorité aux enfants, malgré les figurines Playmobil.

Quel est le message central?

Le message central de la campagne est le suivant : toujours s'arrêter complètement. Il ne suffit pas de ralentir.

Ce message-clé est d'autant plus important que les enfants ont souvent du mal à estimer la vitesse et la distance. Les véhicules venant en sens inverse constituent un danger supplémentaire parce qu'on ne les remarque souvent pas.

Le contact visuel ne suffit pas – il n'est d'ailleurs parfois pas possible. Les conditions météo, les vitres teintées et l'obscurité entravent la communication entre les conducteurs et les enfants. Le rapport entre la hauteur du véhicule et la taille des enfants joue également un rôle important.

L'unique manière de permettre à un enfant de traverser la route en toute sécurité est de faire arrêter complètement les véhicules arrivant des deux directions.

Ce message est-il compris par les automobilistes?

Cette campagne transmet un message clair et net quant au comportement à adopter. Près de 80% des conducteurs interrogés dans le cadre d'un sondage représentatif ont bien reçu le message « toujours s'arrêter complètement ». C'est un excellent résultat après seulement une année de campagne. Nous avons l'intention de prolonger cette action deux années supplémentaires pour toucher tous les automobilistes.

Il existe des communes et des villes sans Patrouilleurs scolaires.

Comment la campagne y est-elle reçue?

Le recours à un Patrouilleur dans la nouvelle campagne « Le chemin de l'école » a été expressément voulu. Il va de soi que dans la réalité, les conducteurs doivent aussi s'arrêter en l'absence d'un service de Patrouilleurs. Le Patrouilleur scolaire Playmobil a cependant une si grande force symbolique qu'il est immédiatement compris. Chacun connaît sa tâche, et tout le monde comprend qu'il est question du chemin de l'école.

Quand et où les enfants sont-ils le plus menacés sur la route?

La statistique des accidents répond précisément à cette question.

Les enfants subissent un nombre disproportionné d'accidents en traversant la chaussée : ce type d'accident représente 81% des cas chez les 0 à 14 ans. D'une manière générale, les accidents graves impliquant des piétons se produisent à l'intérieur des localités, dans 65% des cas en dehors des passages pour piétons. La règle « toujours s'arrêter complètement » vaut donc pour les automobilistes, même quand un enfant veut traverser la route alors qu'il n'y a pas de passage pour piétons.

Le plus grand nombre d'accidents graves impliquant des enfants de moins de 15 ans se produisent les jours ouvrables entre 17 et 18 heures. L'âge augmentant, la fréquence des accidents graves varie plus fortement en fonction de l'heure. Elle est relativement stable chez les enfants de moins de 5 ans, avec une légère croissance l'après-midi et un maximum entre 16 et 18 heures. On relève quatre pics chez les 10 à 14 ans : vers 7 heures, 11 heures, 13 heures et 17 heures, c'est-à-dire exactement aux moments où les enfants sont sur « Le chemin de l'école ». Les mêmes pics se produisent chez les 5 à 9 ans, mais de manière moins marquée.

Notre campagne fait appel à la responsabilité, à la raison et au sens de la communauté.

Le spot télévisé renforce au niveau émotionnel l'invitation concrète adressée aux conducteurs d'adopter un certain comportement.

La diffusion massive de cette campagne peut cependant distraire les automobilistes. Les affiches, spots télévisés et banderoles ont-ils l'effet souhaité?

Nous avons conçu notre campagne de manière à ce que les affiches et banderoles soient rapidement repérées et comprises par les automobilistes. La science de la communication offre des données précises sur la taille que l'on doit donner aux caractères pour qu'ils soient lisibles à certaines vitesses. Idem pour le nombre optimal d'éléments visuels et de mots.

Les affiches et banderoles sont surtout placées près des écoles ou à l'entrée des localités pour attirer l'attention sur la plus forte présence d'enfants après les vacances. Nous recommandons donc de ne pas laisser ce matériel en place toute l'année pour éviter un effet d'habitude.

Le spot télévisé renforce au niveau émotionnel l'invitation concrète adressée aux conducteurs d'adopter un certain comportement. La phrase «pour qu'il n'y ait plus 300 accidents par an sur le chemin de l'école» illustre l'étendue de la problématique de ce type d'accident et l'urgence qu'il y a à se comporter correctement.

Ne serait-il pas plus utile d'investir l'argent dépensé pour cette campagne dans un marquage, une signalisation et un éclairage plus efficaces des passages pour piétons près des écoles?

Le fait est malheureusement qu'il existe toujours en Suisse de nombreux passages pour piétons ayant de grosses déficiences en termes de sécurité. Un récent test du TCS confirme ce constat.

L'amélioration des infrastructures est une affaire communale, mais à ce niveau, le rôle du TCS se limite au soutien et aux conseils. Notre département de la sécurité routière emploie à cet effet des ingénieurs et experts hautement qualifiés.

La campagne «Le chemin de l'école» est financée par le Fonds de sécurité routière, qui a la tâche légale de s'engager pour la sécurité des usagers de la route. Alimenté par un prélèvement de 0,75% des primes RC nettes versées par les détenteurs de véhicules à moteur, ce fonds affecte ses ressources à la prévention des accidents et à l'atténuation des conséquences d'accidents en fonction de thèmes forts qu'il fixe chaque année.

A quelles mesures pensez-vous pour l'avenir?

Les résultats du sondage nous indiquent que nous avons choisi la bonne voie. La campagne lancée l'an passé se poursuivra donc durant deux années supplémentaires. Nous travaillons aussi actuellement à des concepts intégrant davantage cette campagne dans les réseaux sociaux. Nous souhaitons aussi l'étendre à la rentrée scolaire après d'autres vacances que les seules vacances d'été.

Je suis personnellement très heureux que l'Art directeur Club, l'association des principales agences publicitaires créatives de Suisse, ait décerné à notre campagne le «Cube de bronze» dans la catégorie «Art Direction» et qu'elle ait été nommée dans la catégorie «Film».

Investissements et innovations

Le TCS investit dans son avenir

La technologie progresse à une vitesse vertigineuse dans presque tous les domaines de la vie. Le TCS aussi s'équipe pour pouvoir continuer d'offrir des prestations modernes et novatrices à ses membres et clients. L'an passé, le Club central a procédé à des investissements considérables dans des projets et services d'avenir.

Innovations «cloud» pour améliorer le service aux membres et clients

A l'aube du dimanche 6 mai 2012, les responsables du projet Dynamo (phase 1) respiraient mieux: le déploiement du système CRM s'est déroulé avec succès. Depuis, plus de 200 collaborateurs de la Centrale d'appel travaillent sur une plate-forme CRM basée sur Salesforce.com. Offrant une «vision à 360° des clients», ce système facilite les contacts avec les membres et clients en actualisant constamment le niveau de l'information.

L'installation téléphonique, qui commençait à se faire vieille, a également été remplacée l'an passé (projet «Nouvelle téléphonie»), et les activités téléphoniques des sites du TCS (Vernier, Schönbühl, Volketswil et Emmen) ainsi que des filiales Assista et Test&Training tcs ont été virtualisées sur internet grâce au système VoIP (voice over IP). Le TCS a misé sur le dispositif Managed-Contact-Center de Swisscom pour répondre efficacement aux besoins de ses 1,7 million de membres et clients.

Intégrée dans l'environnement CRM, la nouvelle téléphonie permet de répondre précisément et efficacement aux demandes grâce à des combinaisons technologiques d'avant-garde. Les demandes entrantes de membres et clients sont directement envoyées sur l'écran de collaborateurs libres et compétents dans le domaine concerné.

«Grâce à la nouvelle solution et à la simplification des processus, nous augmentons notre rendement de 40 minutes par jour et par collaborateur. De plus, nos collaborateurs se sentent traités plus équitablement et peuvent travailler dans le calme», explique fièrement

Thomas Canonica, directeur du Customer Interaction Center. Les membres et clients du TCS profitent directement de ces innovations basées sur le système «cloud», car leurs demandes sont traitées plus rapidement et de manière plus ciblée.

La réalisation efficace de ces projets novateurs – les deux ont obtenu des nominations et des prix dans des concours – est notamment le résultat de la stratégie «cloud» du service informatique du TCS. Ernest Gmunder, directeur IT, a été élu à l'occasion du «CIO Award 2012» parmi les «CIO leaders de Suisse» pour son travail. Il y voit une récompense méritée de toute son équipe.

Innovation et efficacité sur la route

Grâce à leurs nouveaux navigateurs (projet «Navicom»), les anges jaunes du TCS arrivent sans détour sur le lieu de la panne et disposent de surcroît d'un accès internet pour résoudre rapidement des problèmes techniques. Introduit en avril 2012 (également pour les garages sous contrat), le rapport électronique de dépannage (projet «ePr») permet à la Patrouille de servir encore plus efficacement les membres et clients. Le nouvel horaire annuel de travail (projet «NAM») apporte des avantages aux membres, aux collaborateurs et au TCS dans son ensemble, en offrant davantage de souplesse aux Patrouilleurs et à la centrale d'engagement tout en assurant une plus forte présence des voitures jaunes du TCS sur la route.

Le TCS participe activement au développement de la mobilité électrique sur les routes suisses. Grâce à son unité de réflexion, l'Académie de la mobilité, il a participé au lancement de la nouvelle association Swiss eMobility et en assume la présidence par la personne de son vice-président Thierry Burkart. eMobility a l'ambition de devenir l'organisation faitière stratégique et politique des entreprises suisses des secteurs de l'énergie et des transports qui souhaitent voir la mobilité électrique s'imposer sur le marché. Le premier grand projet de Swiss eMobility consiste à réaliser avec des entreprises partenaires eVite, un réseau couvrant tout le territoire suisse de stations de recharge rapide pour véhicules électriques.

De concert avec le bpa et la Police, le TCS a lancé avec succès une campagne pour la sécurité des enfants sur «Le chemin de l'école». Cette action recourt au monde Playmobil avec un Patrouilleur scolaire pour mieux visualiser et diffuser son message. Avec succès puisque trois mois seulement après son lancement, neuf Suisses sur dix se souviennent du message de la campagne: «Stop avant le choc – ralentir ne suffit pas.»

TCS sur tous les canaux

A l'avenir, les membres et clients pourront choisir leur canal favori pour communiquer avec le TCS. Le TCS a créé de nouvelles plates-formes répondant à ces besoins et modernisé les moyens de communication existants. Son site internet a été complètement rénové en 2012 et se présente depuis dans une forme moderne et conviviale offrant de nombreuses nouvelles fonctions. La présence du TCS dans les réseaux sociaux est renforcée. Les informations routières peuvent désormais être abonnées également via Twitter. Nominé l'an passé aux Swiss App Awards, l'application TCS a déjà été téléchargée plus d'un million de fois. Elle offre une nouvelle fonction GPS qui, par simple glissement du doigt sur l'écran, transmet automatiquement en cas d'urgence des données personnelles et de localisation pour permettre au TCS de mettre en œuvre une aide rapide et efficace. Depuis novembre 2012, le journal Touring est gratuitement à disposition des membres sur iPad.

Nouveaux services à terre et dans les airs

TCS Camping a continué d'investir en 2012 dans ses terrains de camping, soit plus particulièrement à Gordevio, Vézenaz et Flaach, pour offrir à ses membres et clients des infrastructures modernes. Les terrains de Berne et de Sempach ont reçu des bungalows supplémentaires accessibles aux personnes handicapées. En exclusivité suisse, l'offre de huit terrains de camping TCS a été complétée par des pods qui jouissent d'un grand succès à l'étranger. Trente autres de ces abris en bois ayant la forme de petits tunnels sont projetés pour 2013.

Test & Training a ouvert sur le Plateau suisse, à Derendingen exactement, un nouveau centre de sécurité routière ultramoderne. Le TCS y propose à ses membres et clients la formation 2-phases, des cours de conduite pour voitures, motos, fourgonnettes et mêmes utilitaires lourds (cars et bus articulés), ainsi que des programmes de formation taillés sur mesure pour les entreprises. Dans le canton de Neuchâtel sur les hauteurs du lac de Bière, le Centre de conduite de Lignièrès, propriété du TCS depuis 2004, a été modernisé conformément au standard Minergie, et le bâtiment du circuit a été modifié.

Cette ancienne piste de course offre désormais aux participants aux cours de conduite et aux événements les meilleures conditions possibles en termes de confort, de ravitaillement et de plaisir.

Dans le secteur de l'assistance aux personnes, le TCS développe continuellement l'offre de TCS Ambulance au sol et dans les airs en collaboration avec Alpine Air Ambulance (AAA): à côté du siège principal d'AAA à Zurich-Kloten, une base supplémentaire a été ouverte sur l'aérodrome de Birrfeld (AG). Nouveau partenaire de grande réputation, la clinique Hirslanden de Zurich garantit la disponibilité des équipes médicales pour le transport sanitaire de personnes. En cas de besoin, il soutient également la cellule médicale de l'équipe ETI-Med lorsque des décisions difficiles doivent être prises. Composée d'hélicoptères, la flotte a été renforcée au printemps 2013 par un jet-ambulance de type Cessna Citation Bravo pour les rapatriements sanitaires et les transports d'organes.

La nouvelle offre de TCS et AAA – notamment la complémentarité des transports aériens (AAA) et terrestres (TCS) à forte compétence logistique – ont également convaincu Swisstransplant, fondation nationale et centre de coordination pour les dons d'organes et transplantations en Suisse. Depuis juillet 2012, tous les transports d'organes sur mandat de Swisstransplant sont effectués avec les avions, hélicoptères et ambulances d'AAA, voire avec les voitures des Patrouilleurs du TCS.

Grâce à l'engagement dynamique des Sections Genève et Vaud, le TCS propose depuis décembre 2012 aux nouveaux conducteurs des deux cantons une «L-box», soit une offre combinée pour l'obtention du permis de conduire. Cette proposition combinée encore unique en Suisse comprend au choix 10 ou 15 leçons de conduite, une préparation à l'examen de conduite, l'examen et les deux jours de cours de la formation 2-phases. Les leçons de conduite sont proposées en collaboration avec des moniteurs indépendants. Unique condition pour l'achat de ce «paquet» attractif et avantageux: un sociétariat motorisé ou COOLDOWN au TCS, qui offre encore une foule d'autres avantages. La possibilité d'étendre la L-Box à toute la Suisse est actuellement à l'examen.

Le Groupe TCS Performant – efficace – moderne

Business

Protection juridique Assista

La mise en place de la nouvelle organisation des structures et déroulements définie fin 2011 était au cœur de cet exercice positif. Dans l'idée d'accroître l'efficacité de la liquidation des sinistres, deux centres interrégionaux ont été créés à Genève et à Berne pour s'occuper de tous les cas traités en externe ainsi que des affaires internes complexes. Plus de 5'000 dossiers ont été transférés durant la première moitié de 2012 depuis les services juridiques régionaux vers les deux nouveaux centres. La nouvelle organisation a révélé très rapidement son efficacité et apporté les résultats escomptés avant même que la consolidation soit achevée. Tous les processus et documents importants pour la liquidation des sinistres ont été transférés dans une banque de données centrale accessible à tous les collaborateurs.

La nouvelle marque «TCS Protection juridique» a été introduite en automne, et la séparation des marques voulue dans le cadre de la stratégie du TCS a été poursuivie. Désormais, les produits de protection juridique seront proposés aux membres exclusivement sous la marque «TCS Protection juridique», alors que les produits destinés aux non-membres et partenaires stratégiques continueront d'être distribués sous la marque «Assista Protection juridique». Cette séparation permet à Assista d'intervenir sur le marché en dehors du TCS, notamment auprès de partenaires de produit et de distribution existants et futurs. Des potentiels d'acquisition jusqu'ici délaissés pourront ainsi être exploités grâce à la possibilité de travailler sur le marché avec des produits qui ne sont pas destinés aux membres.

Le partenariat avec le Groupe Mutuel Assurances GMA SA a eu les effets souhaités et offre à Assista la possibilité de participer, comme espéré, à la croissance en dehors du marché des membres du TCS. Les résultats sont réjouissants et ont permis à Assista, de concert avec les résultats positifs réalisés avec le partenaire de longue date, la Bâloise, de compenser le nouveau recul

des affaires dans son secteur-clé. Grâce à son soutien professionnel et aux nombreuses formations, le support interne Assista a largement contribué au succès commercial des partenaires.

Le passage à de nouveaux produits plus conformes aux besoins du marché s'est terminé avec succès dans le secteur de la protection juridique privée et immobilière. Les bons résultats au niveau des ventes et des renouvellements indiquent que les nouveaux produits répondent réellement aux souhaits des clients. Il a fallu constater parallèlement que la protection juridique circulation devait elle aussi être adaptée aux nouvelles exigences de marché. Cette révision aura lieu dans le courant de 2013.

La réunion nationale de dialogue et d'information de tous les collaborateurs a été répétée en 2012. Elle a notamment permis aux collaboratrices et collaborateurs des différents sites du TCS de mieux faire connaissance. La direction a aussi décidé de renforcer la communication avec les collaborateurs en expliquant les objectifs stratégiques et l'utilité du Balanced Scorecard (BSC). Depuis septembre 2012, l'information des collaborateurs est intensifiée par une newsletter interne qui paraît tous les mois en ligne. Sa structure logique et les liens conduisant vers d'autres documents garantissent une information complète et conforme aux degrés hiérarchiques de tous les collaborateurs d'Assista.

Ventes et renouvellements

Comparativement à l'exercice précédent où les résultats ont substantiellement progressé tant dans la protection juridique privée que dans le secteur circulation, l'année 2012 est restée en-deçà des attentes, notamment au niveau de la protection juridique circulation. La protection juridique immobilière offre une image plus réjouissante puisque son portefeuille a progressé de plus de la moitié grâce à de bonnes ventes et un taux de renouvellement élevé. Cette croissance s'explique surtout par la nouvelle conception du produit.

Comme l'année précédente, le portefeuille global des quatre principaux produits (circulation, privée, immobilière et PME) est en légère baisse (-0,5%). Ce recul s'explique non seulement par une saturation sensible et des effets démographiques dans l'effectif des membres, la concurrence toujours forte des grandes compagnies d'assurance et l'arrivée d'un nouveau concurrent sur

le marché, mais aussi par un produit de protection juridique circulation qui n'est plus à la hauteur des exigences actuelles. Le lancement d'un nouveau produit novateur et attractif est prévu pour l'été 2013.

Affaires juridiques/évolution des sinistres

Le nombre de nouveaux dossiers juridiques ouverts est en baisse pour la troisième fois depuis 2010. Grâce à un traitement des sinistres efficace et axé sur les besoins des clients, le nombre de sinistres en cours de liquidation est tombé à 14'720, soit le niveau le plus bas depuis 15 ans. La nouvelle organisation et les excellentes prestations des collaborateurs d'Assista durant l'année écoulée ont permis de réduire les coûts externes des sinistres. Visant à traiter davantage de cas juridiques par des juristes internes, la nouvelle stratégie a eu pour effet la création de six nouveaux emplois à plein temps dans le courant du deuxième semestre 2012.

Services financiers

TCS Assurance auto

Le marché des assurances automobiles est toujours le théâtre d'une forte concurrence. Malgré la baisse du nombre de résiliations et un taux de renouvellement toujours élevé, les objectifs fixés dans ce contexte difficile n'ont pas été atteints. Les résultats au niveau des acquisitions étaient en retard par rapport à l'exercice précédent, si bien que le nombre de risques agissant sur les primes a également baissé.

Les mesures de fidélisation des clients prises durant l'exercice écoulé ont eu un écho très positif auprès d'un grand nombre de clients.

Pour soutenir les acquisitions, la distribution physique et online sera renforcée. Le rapport qualité-prix des produits et leur notoriété auprès de la communauté des membres du TCS doivent être améliorés pour atteindre les objectifs futurs.

Carte de crédit

L'exercice écoulé était une phase de transition pour ce secteur. D'un côté, la collaboration avec Swisscard AECS SA a pris fin le 31 décembre 2012, de l'autre, les premières expériences ont été faites avec le nouveau partenaire GE Money Bank SA.

Sur un marché de cartes de crédit en constante croissance, il devient de plus en plus difficile pour les membres du TCS de faire la différence entre les propositions. L'offre de prestations a donc été révisée et complétée.

Ce qui compte pour le proche avenir, c'est que le portefeuille de cartes de crédit se développe rapidement. Des mesures ciblées et des offres spéciales ont été définies pour soutenir la croissance.

Assistance aux véhicules

Les membres, non-membres et clients commerciaux de Suisse et de l'étranger font confiance depuis des décennies à l'assistance aux véhicules du TCS. Avec une part de marché de plus de 60%, le TCS est clairement leader de la branche suisse du dépannage et de l'assistance routière.

Le champ d'activité Assistance aux véhicules développe et commercialise des programmes de mobilité individuels pour ses différents segments de clients. Il est ainsi la première adresse pour l'outsourcing d'entreprises des secteurs de l'automobile et du leasing. Aujourd'hui, une voiture neuve sur trois mises en circulation en Suisse bénéficie d'un programme de TCS Assistance véhicules.

Le helpdesk technique du TCS empêche des interventions inutiles et maintient la qualité du dépannage à un niveau élevé. Tout est mis en œuvre pour permettre aux conducteurs en panne de reprendre la route directement après l'intervention. Cette pratique réduit les coûts subséquents et pertes de temps pour les clients.

Société leader dans le secteur de la gestion de flottes et du «Operational Full Service Leasing», Lease-Plan (Suisse) SA est devenu client de TCS Assistance véhicules. La coopération avec les constructeurs automobiles a été renforcée, et de nouveaux produits d'assistance flottes ont été lancés.

Dans l'ensemble, le TCS a continué de conforter sa position de leader du dépannage et de l'assistance routière en Suisse.

Club

TCS Voyages

Le secteur des voyages en groupe est sous pression : d'une part, les concurrents sont de plus en plus nombreux à se disputer ce marché, d'autre part, de plus en plus de voyageurs réservent leurs arrangements à brève échéance et au meilleur prix sur internet. TCS Voyages a néanmoins pu organiser quelques intéressants circuits et voyages de lecteurs qui ont attiré une nombreuse participation. Les clients ont notamment apprécié les excursions en bateau, sur des rivières et en train, ainsi que les manifestations Tattoo.

La collaboration exclusive avec Kuoni Voyages s'est achevée à la fin de l'année. Le TCS travaillera à l'avenir avec divers voyagistes performants dont Kuoni et ses filiales pour proposer à ses membres un large éventail d'arrangements de haut niveau. Le chiffre d'affaires des réservations sur le site touristique du TCS a progressé de 10% par rapport à l'année précédente.

Heberga SA

L'Hôtel Schloss Bad Ragaz était en retard de 64'000 francs ou 1,7% fin 2012 sur le résultat de l'exercice précédent. L'hôtellerie grisonne ayant subi une baisse globale de 8% du nombre de nuitées, l'établissement du TCS a néanmoins réussi à augmenter sa part de marché. Il peut ainsi faire état d'un exercice tout de même satisfaisant dans un contexte difficile.

L'Hôtel Bellavista de Vira-Gambarogno a réalisé durant l'exercice écoulé un chiffre d'affaires brut de 3 millions de francs avec 20'354 nuitées. Le taux d'occupation moyen annuel de 73,5% et le taux d'occupation des lits de 78% étaient tout de même satisfaisants en restant dans la moyenne de ces dernières années. Les deux établissements ont bénéficié d'importantes rénovations en 2012.

TCS Camping

Après plusieurs années de croissance, les campings suisses ont subi un dur revers en 2012. D'une part, la cherté du franc suisse a éloigné les touristes en provenance de l'UE et encouragé les suisses à partir à l'étranger, d'autre part, le mois de juillet, période la plus importante de l'année, est littéralement tombé à l'eau. Des pluies persistantes ont découragé de nombreux campeurs de venir en Suisse avec leur tente, leur caravane ou leur camping-car. Du coup, le chiffre d'affaires brut de TCS Camping a reculé de 1,6% en 2012 pour tomber à 19 millions de francs.

L'agrandissement des campings TCS de Gordevio et de Flaach a été achevé. Le terrain de Flaach est dans un excellent état et s'intègre parfaitement dans le paysage avec ses constructions en bois. L'offre de logements de location des campings de Sempach et de Berne a été élargie grâce à de nouveaux pods et des bungalows accessibles aux personnes handicapées.

Les 18 clubs de camping du TCS ont accepté les nouveaux statuts le 18 octobre 2012. La voie a ainsi été ouverte à la constitution de la nouvelle association faitière TCS Camping Club Suisse dont l'objectif est d'encourager et de coordonner la collaboration entre les clubs de camping, l'association centrale TCS, ses Sections ainsi que d'autres organisations de la branche du camping. L'effectif des clubs de camping a pu être stabilisé et maintenu à 18'585 membres.

TCS Conseils mobilité

En 2012 également, la compétence professionnelle de TCS Conseils mobilité a été très demandée. Les clients internes et externes s'intéressaient surtout aux avantages et aux coûts des nouvelles techniques de propulsion produisant peu de CO₂. Les besoins en informations crédibles sur les coûts d'exploitation de la mobilité électrique – du vélo au scooter, en passant par divers autres véhicules hybrides et électriques – sont très grands et génèrent d'importantes activités de recherche et de test.

L'indépendance et la neutralité des tests de produits et publications sont le bien le plus précieux de TCS Conseils mobilité. Pour répondre à cette exigence, les experts du TCS procèdent à d'intenses analyses du marché, enquêtes et tests de produits. Les connaissances qui en résultent aident les membres dans le choix de produits, et les fabricants des produits testés profitent d'une communication positive auprès des consommateurs grâce au label TCS. Très convoité, le label de TCS Conseils mobilité a été demandé plus de 160 fois pour apparaître surtout dans les campagnes imprimées, télévisées et en ligne en faveur des produits très recommandés.

A côté des tests effectués sur mandat du journal Touring, TCS Conseils mobilité a aussi exécuté des commandes de l'industrie comme, par exemple, la mesure de la consommation de la voiture électrique suisse «Mindset». D'autres mandats, comme ceux de fabricants de sièges d'enfants qui voulaient faire examiner leurs prototypes, sont venus de nombreuses entreprises réputées d'Europe, des Etats-Unis et même de Chine.

La collaboration avec l'administration fédérale a été renforcée. A noter en particulier les mandats de mesure de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) concernant les émissions de gaz d'échappement des chauffages auxiliaires. Un crash-test avec un bus scolaire réalisé en étroite collaboration avec le service de presse du TCS dans le cadre de la campagne pour la rentrée scolaire a eu un large écho. Une fois de plus, TCS Conseils mobilité a fait comprendre que l'utilisation correcte de sièges d'enfants peut sauver des vies en cas d'accident.

TCS Conseils mobilité encourage activement la collaboration des 19 centres techniques des Sections TCS. Ce soutien va de l'acquisition et de l'exploitation de logiciels et d'ordinateurs à l'introduction de nouveaux produits et services, en passant par le prêt de personnel et l'établissement de business plans.

Formation et perfectionnement

Le TCS a conforté sa position de numéro un de la formation et du perfectionnement des conducteurs de véhicules en Suisse. Les Centres modernes de sécurité routière et de conduite permettent aux participants aux formations d'apprendre à identifier les risques du trafic routier et à réagir correctement en cas de danger. Ces cours confèrent un réel sentiment de réussite aux participants, car les instructeurs professionnels tiennent compte des connaissances et souhaits individuels des clients. En offrant ces cours de formation et de perfectionnement, le TCS apporte une authentique contribution à la sécurité sur les routes suisses.

Après plus de trois années de planification et de construction, la filiale Test&Training tcs a ouvert son nouveau centre de sécurité routière à Derendingen près de Soleure. Cet équipement technique ultramoderne comble enfin une importante lacune qui persistait sur le Plateau suisse. Toute cette installation est conforme au standard Minergie.

Avec le centre de sécurité routière de Derendingen, Test&Training tcs a mis en service la sixième installation de ce type en Suisse. À côté des trois grands centres de sécurité routière de Stockental (Thun, BE), Betzholz (Hinwil, ZH) et Derendingen (SO), la filiale du TCS exploite encore trois centres de conduite à Emmen (LU), Plantin/Meyrin (GE) et Lignièrès (NE).

Le centre de conduite modernisé de Lignièrès a été mis en service à la fin de l'été 2012 après d'importants travaux d'assainissement de la piste, du terrain et des environs. La transformation et la rénovation ont été réalisées de concert par Motorex et le TCS. Ce circuit neuchâtelois à la riche histoire offre désormais un bâtiment restauré et complètement équipé avec une salle polyvalente, le bistro «Motorex Pit-Stop», des salles de théorie et des sanitaires modernes.

Le TCS attache une grande importance à la compétence professionnelle de ses animateurs et instructeurs. La «Trainerschool TCS» est responsable de la formation des instructeurs CSR et animateurs CFC de la formation 2-phases, ainsi que des cours de perfectionnement y relatifs.

Au total, le nombre de cours de perfectionnement obligatoire organisés par les Sections et entreprises partenaires ou tierces sur les 31 sites TCS de la formation 2-phases a progressé de 8% par rapport à l'exercice précédent. La filiale Test&Training tcs a enregistré l'an passé 50'547 participants aux cours (+10% par rapport à l'an précédent) et organisé au total 5'288 (+10% par rapport à 2011) cours obligatoires pour la formation 2-phases et cours de perfectionnement facultatifs.

Communication, politique, sécurité routière

Sécurité routière

En 2012, le département Sécurité routière s'est particulièrement engagé dans le domaine de la formation des conducteurs. Il s'est intéressé à un système de formation qui connaît un très grand succès dans les pays voisins comme la Suède, la France, l'Allemagne et l'Autriche, à savoir l'apprentissage anticipé de la conduite. Le TCS pense pouvoir apporter une contribution au projet de l'Office fédéral des routes qui souhaite revoir le système pour l'obtention du permis de conduire.

Un symposium international a été organisé sur ce concept d'apprentissage anticipé à la conduite dès l'âge de 16 ans. Les experts ont ainsi démontré que dans les pays qui l'ont introduit, un taux de réduction important des accidents chez les jeunes conducteurs est prouvé. Ils sont unanimes à reconnaître que conduire plus lors de l'apprentissage et accumuler plus d'expérience avant de se présenter à l'examen pratique est un avantage indéniable sur le comportement du futur usager de la route.

Dans le domaine de l'éducation routière, le département a poursuivi son engagement important. Il a de nouveau distribué plus de 1,2 million d'articles de prévention, de brochures de sensibilisation et de moyens didactiques. Du jardin d'enfants jusqu'aux seniors, le TCS s'engage à remplir ses objectifs et sa mission pour améliorer la sécurité routière.

Il soutient le travail des Polices et des écoles en développant les outils qui seront utilisés pour l'éducation des enfants. Les campagnes de prévention rappellent les messages-clé que chaque usager devrait connaître. En prenant l'exemple de la campagne «slow down, take it easy», le TCS, par ses 24 appareils Inforadar, a pu sensibiliser les usagers et apporter des recommandations de grande utilité sur plus de 2'000 endroits analysés, dans les 730 communes qui ont participé.

Dans le domaine de la route, l'activité des audits et des tests comparatifs reste un moyen d'informer l'usager de manière objective et pragmatique.

Les contrôles effectués sur des passages piétons, ont été reconduits pour la deuxième fois dans 10 nouvelles villes de Suisse pour tester 100 passages piétons. Les résultats montrent des lacunes considérables dans plus de la moitié des cas, principalement au niveau de la visibilité, de l'éclairage et de l'accessibilité.

Le TCS a pu, grâce au précieux soutien financier du Fonds de sécurité routière que nous remercions, contribuer à la diminution notable des victimes de la route. Cet engagement est précieux et nous incite à poursuivre dans cette direction.

Académie de la mobilité

2012 était pour l'Académie de la mobilité une année de continuité et de croissance. La continuité a marqué le thème de la mobilité électrique à laquelle un troisième congrès a été consacré à Lucerne. Cette manifestation est devenue le grand rendez-vous de la branche en Suisse. En septembre 2012, une rencontre sur le thème de l'électrification de flottes automobiles avec la compagnie d'électricité ewz à Zurich a permis de développer également cet aspect de la mobilité électrique. Une deuxième édition de la publication «Mythbuster de la voiture électrique» a été imprimée, et cet ouvrage continue de susciter un vif intérêt. Au milieu de l'année 2012, le projet Evite a relancé le débat sur la mobilité électrique en Suisse. Il s'agit de la mise en place d'un réseau de stations de recharge rapide couvrant tout le territoire suisse. Ainsi, tous les véhicules électriques actuels et futurs pourront être alimentés rapidement et simplement. Pour donner un élan supplémentaire à ce projet et pour obtenir enfin une voix politique en faveur de cette forme efficace du trafic individuel, l'association Swiss eMobility a été fondée avec plus de douze entreprises membres. L'Académie de la mobilité gère le secrétariat de cette nouvelle organisation et elle a été renforcée à cet effet en mars 2013 par un collaborateur politique.

Le premier Salon de la mobilité pour seniors a eu lieu en mai 2012. Suscitant un grand intérêt et bien fréquentée, cette manifestation de deux jours a donné une idée de l'étendue de ce sujet d'avenir. L'Académie de la mobilité reprendra par la suite certains aspects particuliers de cette thématique. La publication intitulée «Neuf principes d'une nouvelle mobilité des seniors» est déjà prête.

Un autre thème nouveau et promis à un grand avenir a été lancé en octobre 2012: la «mobilité collaborative» qui comprend les questions touchant à l'utilisation commune de véhicules, de places de parc et de la mobilité en général. Le premier congrès mondial sur cette thématique a été organisé en mai 2013 à Lucerne avec le soutien de sponsors de renom et la participation d'intervenants de réputation internationale. Là encore, l'Académie de la mobilité répond à sa renommée de centre de réflexion pour la mobilité de demain. La tendance est aujourd'hui incontestablement au principe «utiliser au lieu de posséder». Les conséquences de cette évolution pour la mobilité seront analysées en détail.

Cette réflexion sur l'avenir se reflète également dans la deuxième édition «Visions des transports» dans laquelle sept auteurs développent leurs idées sur la mobilité de demain et d'après-demain. Cet ouvrage a été lancé en décembre 2012 en même temps que le déménagement de l'Académie dans ses nouveaux locaux au premier étage de la Laupenstrasse 5a. L'effectif de l'Académie de la mobilité s'est accru ces derniers mois pour passer de quatre à sept collaboratrices et collaborateurs.

Il a ainsi été possible de se présenter à l'extérieur comme, par exemple, au Salon bernois de la construction et de l'énergie, à l'Espace économique Berne, à la Commission de politique des transports de la ville de Berne ou encore de répondre aux questions d'étudiants préparant un travail de bachelor ou de master.

Politique & Economie

Le TCS vise à garantir et promouvoir l'accès à la mobilité, le libre choix et la sécurité du moyen de transport. C'est dans cet esprit de sauvegarde des droits et des intérêts de ses sociétaires en matière de mobilité qu'il s'est engagé sur les objets suivants:

Arrêté sur le réseau des routes nationales et hausse du prix de la vignette

Dans le cadre de la modification de l'arrêté sur le réseau des routes nationales, une augmentation du prix de la vignette est proposée afin de financer la reprise par la Confédération de 376 km de routes cantonales. En effet, les cantons et la Confédération refusant d'assumer le financement de l'entretien et de l'exploitation de ces routes, jusqu'ici à la charge des cantons, il a été décidé de reporter les coûts sur les usagers.

En juin 2012, le Parlement a traité cet objet pour la première fois. Malgré l'engagement du TCS contre la hausse du prix de la vignette, les discussions ont essentiellement porté sur l'ampleur de la hausse, à 70 ou 100 francs (sans toutefois la remettre en question), ainsi que sur l'intégration dans le réseau des routes nationales des ferroutages du Lötschberg et de la Vereina.

Programme de développement stratégique de la route et Fonds d'infrastructure routière

Depuis le début de l'année 2012, le TCS n'a cessé de réclamer une planification des besoins à long terme et la création d'un fonds pour les routes nationales. Après plusieurs mois de discussions, le Conseil fédéral a été chargé d'élaborer une stratégie de développement de l'infrastructure routière sur le modèle du programme de développement de l'infrastructure ferroviaire. Cette stratégie doit présenter les projets de développement d'ici 2030 (y compris ceux relatifs aux routes principales) et les modalités de leur financement. Il est prévu que le Conseil fédéral soumette son projet à consultation d'ici le milieu de l'année 2013. Le TCS et ses partenaires continueront de s'engager pour cette idée, jusqu'à ce que l'administration confirme qu'elle présentera un projet en ce sens.

Initiative ATE «pour les transports publics» et Financement et aménagement du rail (FAIF)

En janvier 2012, suite à la publication du message sur l'initiative ATE «pour les transports publics», le TCS s'est engagé afin d'obtenir un découplage du contre-projet et de l'initiative, avec un vote populaire rapide sur l'initiative.

Il a également demandé d'optimiser le contre-projet FAIF, en supprimant la prolongation du « Quart NLFA » (subvention ferroviaire de quelque 300 millions de francs tirés des impôts sur les carburants) et la réduction des déductions pour frais de transport de la liste des futures sources de financement du rail.

Le projet FAIF a été discuté durant toute l'année 2012 au sein de la Commission des transports du Conseil des Etats (CTT-CE), qui s'est montrée globalement très favorable au projet. Le Conseil des Etats a traité pour la première fois cet objet en décembre 2012 et est entré en matière sur le projet FAIF. Il a même décidé de renforcer la 1^{ère} étape d'extension de l'infrastructure (PRODES, étape 2025) de 3,5 à 6,4 milliards de francs.

Assainissement du Gothard et construction d'un 2^e tube routier

En juin 2012, le Conseil fédéral, a pris conscience de l'utilité de la réalisation d'un 2^e tube routier. La décision correspondante du gouvernement a suscité beaucoup de débats durant tout l'été. Certains cantons ont craint, notamment, que la réalisation d'un second tunnel au Gothard ne remette en question des projets d'infrastructures sur le Plateau. Le TCS a combattu cet argument fondé sur la concurrence des moyens entre les régions. Il a aussi rappelé que la construction d'un 2^e tunnel ne coûterait qu'un milliard de plus par rapport à l'assainissement simple, à financer sur une période longue. Finalement, le financement du second tube est durable, car il permettra d'éviter, lors des futurs travaux d'entretien, les coûteuses mesures temporaires de ferroutage (plusieurs centaines de millions de francs par assainissement).

Le TCS s'est en outre engagé contre un éventuel financement par le biais d'un partenariat public-privé (PPP), ce type de financement étant au final plus coûteux pour les usagers, et a également combattu l'idée d'un péage, jugé non compatible avec le système actuel de financement des infrastructures routières, et contraire à la Constitution.

Touring et édition

La rédaction de Touring a intensifié les comptes rendus sur les champs d'activité du TCS et placé les services du TCS au premier plan dans son travail journalistique. Une attention particulière a été accordée aux publications en ligne sur le site internet du TCS. Les médias sociaux ont été régulièrement servis, et des sondages d'utilisateurs ont été publiés. La collaboration entre le Content management et la rédaction s'est bien établie. Les principaux thèmes sont traités de manière coordonnée et mis en réseau avec le site web du TCS.

Un important jalon a été posé avec la mise en ligne de la version iPad de Touring. Les éditions de Touring peuvent être téléchargées en trois langues sur iPad. Les éditions destinées aux tablettes ont été enrichies par la rédaction avec des éléments multimédia comme des galeries de photos, vidéos et liens directs. Touring pour iPad est accessible gratuitement à tous.

Côté édition, l'année record 2011 ne s'est malheureusement pas renouvelée. Le volume des annonces a baissé pour les clients externes, mais aussi et surtout au niveau du TCS. En revanche, les recettes provenant des actions de lecteurs ont maintenu le niveau élevé de l'an passé, et le produit des coopérations a même augmenté. En plus de ses activités de vente, l'édition s'est concentrée sur le développement d'offres électroniques qui ne sont aujourd'hui pas suffisamment développées pour soutenir efficacement l'acquisition d'annonces. Il y a là un retard à rattraper par rapport aux maisons d'édition concurrentes.

La collaboration avec les Sections est réjouissante. Elle a pu être renforcée, notamment avec la Section des Deux Bâle qui, depuis le mois de janvier 2013, intègre complètement ses informations dans Touring.

Communication

Le service de presse du TCS a une fois de plus tout mis en œuvre pour soutenir la renommée du TCS par une communication active. Par exemple, le TCS a bénéficié d'une forte présence médiatique durant la vague de froid de l'hiver 2012: plus de 67'000 appels ont été reçus au numéro de téléphone 0800 140 140 entre le 3 et le 13 février. De nombreux journalistes ont évoqué des automobilistes bloqués dans la neige et la glace, et mis en évidence le travail de l'infatigable équipe de Patrouilleurs qui ont multiplié les interventions supplémentaires.

La campagne du chemin de l'école lancée de concert avec le bpa et la Police, et le crash-test avec un bus scolaire annoncé en septembre ont eux aussi retenu l'attention du grand public. Les médias ont également accordé une large place au bilan positif de TCS Ambulance publié en septembre, ainsi qu'à la collaboration annoncée avec le groupe de cliniques privées Hirslanden et Swisstransplant. Au niveau politique, la proposition du TCS de supprimer le service antipollution obligatoire a fait parler d'elle.

La présence médiatique globale du TCS a été maintenue à un niveau élevé, voire renforcée par rapport à l'année précédente. Durant l'exercice écoulé, 3'320 articles dans la presse écrite, 786 émissions de télévision, 339 émissions de radio et 2'155 articles en ligne avaient un rapport direct avec le TCS. Ces chiffres sont une fois de plus en hausse, notamment en ce qui concerne les médias internet. La présentation et la perception du TCS passe comme de coutume par les thèmes portés par les Sections ainsi que par les activités touchant à la protection des consommateurs, la politique des transports et

la sécurité routière. L'analyse qualitative des commentaires révèle une présence équilibrée dans les différentes régions linguistiques ainsi qu'un accueil positif et une bonne perception des activités du TCS.

La notoriété et la réputation du TCS ont de surcroît fait l'objet d'une enquête détaillée de l'institut GfK. Les résultats de ce sondage indiquent que le TCS est connu de 95% de la population suisse. Dans la comparaison globale des degrés de notoriété de 100 entreprises leaders de Suisse, le TCS occupe l'excellent 18^e rang. Il se place même en tête de ses concurrents de la branche. Ces analyses seront poursuivies et permettront de tirer des conclusions précises sur le développement de la perception publique de l'entreprise.

L'introduction de «Connect» a été une étape importante dans la communication interne. Plateforme interactive moderne, «Connect» offre de nombreuses informations et documentations aux collaboratrices et collaborateurs du TCS comme, par exemple, des nouvelles de tous les secteurs d'activité, des informations de la direction et sur l'organisation du Club, des règlements, le magazine des collaborateurs «ZOOM» ou encore un aperçu actualisé des projets en cours. Les collaborateurs ont en outre accès à la communauté interactive «NextStep» qui leur permet d'échanger leurs opinions et idées sur divers thèmes. Ces outils d'information modernes apportent une contribution importante aux échanges et interactions entre et avec les collaborateurs.

Marketing & Distribution

Marketing

En 2012, le Marketing a mis en place l'outil Aprimo dans le cadre du projet CRM. Cette solution permet de gérer l'ensemble des campagnes marketing à l'aide de processus automatisés et d'organiser les campagnes de A à Z dans un seul outil. Les processus de gestion de campagnes, intégrés dans Aprimo, nous ont permis de définir les rôles et responsabilités de chaque partenaire, interne et externe. De plus, cette solution permet de renforcer nos activités online et de nous diriger vers un marketing interactif segmenté «one-to-one».

En 2012, nous avons aussi favorisé les campagnes multicanaux afin de multiplier et d'intensifier le nombre de points de contact avec nos membres et prospects. L'introduction de la nouvelle marque, un langage simple et émotionnel, ainsi que l'optimisation du mix des canaux sont les principaux facteurs de succès sur lesquels nous devons nous appuyer pour renforcer l'impact de nos campagnes marketing.

E-Channels

Le site internet complètement renouvelé du TCS a été lancé début mai 2012. Les contenus et prestations en ligne comme les informations routières et touristiques, les conseils en mobilité et sécurité routière, les tests, cours de conduite et divers produits se présentent désormais dans le nouveau corporate design jaune du TCS. Cette nouvelle conception de la page web www.tcs.ch, un des sites les plus souvent appelés dans le domaine de la mobilité, est le premier grand jalon sur la voie du TCS vers son avenir numérique.

Le TCS a également renforcé ses activités dans le secteur des applications mobiles et dans les médias sociaux. L'application gratuite pour iPhone et smartphones Android a été complétée par une fonction d'appel mobile qui ajoute les données de géolocalisation à la demande d'aide en cas d'accident ou de panne. Lorsqu'un appel à l'aide est déclenché via l'application TCS, le système envoie automatiquement des données personnelles et géographiques, accélérant ainsi l'organisation des secours (également à l'étranger pour les détenteurs du Livret ETI).

Le journal Touring est désormais aussi accessible aux personnes en route. Dans les médias sociaux, le TCS a continué de renforcer sa position avec près de 20'000 fans Facebook, plus de 1,6 million de vues sur son canal YouTube et de nouveaux services d'informations routières sur Twitter. Fort de sa stratégie numérique, le TCS poursuivra le développement de ses prestations en ligne et mobiles en y ajoutant constamment de nouveaux services.

CIC

Customer Interaction Center (CIC)

Au CIC, la focalisation de la communication écrite et téléphonique avec les membres a continué à faire preuve de son efficacité en 2012. Le CIC est aujourd'hui un élément essentiel garantissant des activités de service, de conseil et de vente compétentes, souples et rapides au profit des membres du TCS.

Durant l'exercice écoulé, 1,7 million de demandes ont été traitées au téléphone ou par voie de correspondance. Assistance aux véhicules a reçu 680'000 appels, et le Centre de contact a répondu à 985'000 demandes téléphoniques et par courrier. Toutes ces tâches ont été effectuées avec rapidité et précision grâce notamment au nouveau système téléphonique. Le résultat se reflète dans l'augmentation constante du nombre de cas traités.

La disponibilité élevée du TCS a été consolidée en 2012 (en respectant le standard de service communiqué). L'introduction du CRM, mais aussi la collaboration étroite avec Marketing & Distribution, a permis d'augmenter notablement la force de vente du CIC (198'000 ventes effectuées). Le CIC est ainsi devenu un élément indispensable de la production de prestations pour les membres. Exploitant des synergies avec d'autres canaux de distribution, il apporte une contribution essentielle à la «mobilité sans souci» des membres du TCS. L'ancrage du nouveau numéro de téléphone 0800 140 140 dans les esprits a été un autre défi à relever par le service de dépannage TCS.

Intervention

2012 était une année exceptionnelle par ses conditions météorologiques. La «vague de froid sibérien» de la première moitié du mois de février restera longtemps dans les mémoires. Ces températures exceptionnellement basses ont provoqué un nombre record d'appels au numéro TCS 0800 140 140.

A titre de comparaison: si 35'000 appels téléphoniques ont été enregistrés en février 2011, on en comptait 85'000, soit 140% de plus, durant le même mois de 2012.

Cette situation exceptionnelle a exigé une adaptation rapide des moyens d'intervention et des ressources. Une occasion pour les collaboratrices et collaborateurs du TCS de montrer une fois de plus l'importance qu'ils attachent à leurs membres et clients. De nombreux collègues ont interrompu volontairement leurs vacances, d'autres ont déplacé leur jour de congé, et certains Patrouilleurs se sont même mis en route avec leur voiture privée pour secourir les automobilistes en panne. Leur objectif était toujours le même: garantir une intervention rapide et professionnelle en cas de panne ou d'accident.

Durant toute l'année 2012, les Patrouilleurs sont intervenus presque 300'000 fois. 75'000 autres interventions ont été effectuées par les garages de marque ou sous contrat.

L'horaire de travail annuel introduit le 1^{er} avril 2012 offre un grand avantage au niveau de l'exploitation, en permettant de réagir plus sagement à l'évolution de la demande quotidienne.

Le projet «NaviCom» – le transfert électronique du mandat de la Centrale d'intervention vers le Patrouilleur – a également fait la preuve de son utilité. Chaque véhicule d'intervention est équipé d'un dispositif informatique mobile qui permet au Patrouilleur de consulter partout et sans perte de temps les informations dont il a besoin, et de confirmer par voie électronique la réception du mandat. Cette solution accroît à la fois la souplesse et la productivité de l'exploitation.

A titre indicatif, il faut relever que la durée d'attente moyenne avec un effectif de personnel constant a été maintenue à 35 minutes, alors que le nombre d'interventions a augmenté de 7% entre 2011 et 2012.

Les trois causes de pannes les plus fréquentes sont toujours les mêmes: batteries défectueuses ou déchargées, pneus endommagés et clés perdues ou enfermées.

Le Touring Club Suisse, la société Air Alpine Ambulance et la fondation Swisstransplant ont conclu un accord de collaboration le 1^{er} juillet 2012. L'objectif est de garantir un transport uniforme et fiable d'organes humains. Alpine Air Ambulance se charge des transports aériens, la Patrouille TCS des transports routiers pour acheminer les organes dans les hôpitaux.

Bien d'autres mesures ont été prises, comme la généralisation des tractions intégrales dans la flotte des véhicules d'intervention, pour répondre encore mieux et plus rapidement aux demandes des clients – afin que tout roule.

Service informatique (IT)

Le service informatique (IT) s'est concentré en 2012 sur la poursuite de la stratégie informatique définie en 2010. Les principales étapes stratégiques ont été franchies en mai 2012 avec l'introduction du système ultramoderne CRM (Customer Relationship Management) et des nouveaux processus de travail au Marketing & Distribution et au Customer Interaction Center. Les principaux changements ont eu lieu dans le Centre de contact avec l'intégration du CRM dans la nouvelle téléphonie internet (VOIP): les tâches y sont désormais distribuées de manière automatique et indépendamment du support (courriels, fax, correspondance papier numérisée, appels téléphoniques, etc.) entre les agents disponibles de la Centrale d'appel et en fonction de leurs compétences professionnelles et connaissances linguistiques. Le TCS doit diverses distinctions nationales et internationales au projet CRM et aux innovations extraordinaires qu'il a apportées.

L'introduction du rapport électronique de dépannage dans l'assistance routière a été un autre jalon important. Ce système autorise des rapports plus précis, plus rapides et plus complets sur les interventions, et répond aux exigences de l'ARC et des constructeurs automobiles.

Voici pour conclure un extrait des projets de l'année 2012: nouveau site internet www.tcs.ch, version électronique du journal Touring pour iPad, géolocalisation des véhicules en panne lors des appels via l'application TCS, amélioration et automatisation de la gestion des crises

par le secteur ETI, remplacement des anciens téléphones par la nouvelle téléphonie internet (VOIP), introduction du nouvel intranet ainsi que divers autres projets visant à installer par étape le nouveau système d'information TCS tout en réduisant les coûts de celui-ci.

Ressources Humaines

La Division RH a vécu une année 2012 riche en activités et nouveautés. Outre un développement de l'organisation et le renforcement des compétences dans tous les secteurs et plus spécifiquement dans l'accompagnement au changement, le programme stratégique et ambitieux de projets RH qui doit permettre au TCS de devenir un employeur de choix a été validé et concrètement débuté. Durant l'année écoulée, la Division RH s'est clairement positionnée comme un partenaire stratégique qui participe activement et concrètement à la réalisation de la stratégie de développement du TCS.

Le Département de rémunération et controlling RH a été renforcé par l'arrivée de nouvelles collaboratrices avec une expérience confirmée dans les salaires et des compétences linguistiques (plus particulièrement suisse-allemand/allemand) qui doivent nous permettre de développer notre relation avec les clients internes. Le tableau de bord RH a été remodelé, et son amélioration va être poursuivie en 2013. Le projet de migration des salaires sur SAP a mobilisé de manière très intense l'équipe qui prépare le «go live» pour juillet 2013.

Le Département de Gestion des RH a poursuivi sa mutation vers une fonction de «Business Partner». Les responsables RH ont tous suivi une formation qui leur permet d'intervenir aujourd'hui dans les grands projets stratégiques du TCS en qualité d'agent du changement. L'équipe est très impliquée dans les analyses d'impacts liés aux projets stratégiques, ainsi que dans l'élaboration des matrices de compétences qui en découle. Au niveau opérationnel, nous pouvons noter le grand nombre de recrutements réalisés avec succès en 2012.

Le Département Formation, Développement et Change Management, suite à l'audit pratiqué en 2011, a été complètement remodelé tant au niveau organisation que des compétences. Le recrutement d'un nouveau responsable de secteur très expérimenté, ainsi que de plusieurs responsables de formation, a permis de positionner le département comme un acteur prépondérant pour l'accompagnement au changement lié aux projets stratégiques du TCS. Outre la conception et l'organisation de programmes de formation de grande envergure concernant par exemple l'acquisition des compétences nécessaires à l'utilisation du nouvel outil CRM (Customer Relationship Management), une structure de coordination de toutes les activités «Change Management» (développement d'organisation, formation, communication) a été mise en œuvre.

Afin de réaliser la stratégie de devenir un employeur de choix, une petite structure Gestion de projets au sein des RH a été créée. Le projet «Home Office» a été conduit à son terme, et l'implémentation de ce nouvel outil de flexibilisation de la place de travail a débuté en janvier 2013. L'équipe a aussi été très active dans la mise en place d'une nouvelle matrice des fonctions/matrice des salaires et a conduit une enquête salariale. Ce projet a l'objectif de donner de la transparence pour tous les cadres et collaborateurs en ce qui concerne la gestion des compétences et des salaires. La prochaine révision salariale (avril 2013) sera effectuée sur la base des résultats de ce projet. L'implémentation de l'horaire annualisé au sein de la Division «Patrouille» est également un succès que cette équipe a réalisé en étroite collaboration avec les services de planification des horaires de travail, le service juridique et le syndicat SSP (Convention collective pour les Patrouilleurs).

La dernière nouveauté de l'année 2012 est le recrutement d'un responsable Santé et sécurité au travail. Les activités se sont concentrées en 2012 sur l'établissement d'un état de situation et l'élaboration d'une stratégie dont l'objectif est de garantir à tous les collaborateurs un environnement de travail sain et sécurisé permettant à chacun de donner le meilleur de lui-même. L'implémentation d'un concept de Sécurité harmonisé pour l'ensemble des secteurs du TCS répartis dans toute la Suisse, ainsi que la mise en place d'un programme de gestion de la santé et des absences sont ainsi prévues pour 2013.

Service juridique

Une des principales tâches du service juridique (SJ) consiste à vérifier, négocier et établir des contrats complexes. En 2012, le SJ a notamment pu apporter une contribution active à la négociation des contrats avec Swisscom, coopération qui permet désormais au TCS de répondre aux besoins de ses membres et clients à l'aide d'une gestion «cloud» de son Centre de contact. Des nouvelles solutions de ce type exigent un suivi juridique créatif et prévoyant.

Le TCS est plus actif dans les nouvelles formes de mobilité. En 2012, il a conclu des contrats avec m-way, Tooxme et cartribe. Il a également fallu préparer les statuts et règlements pour la nouvelle association Swiss eMobility.

Diverses questions juridiques se sont posées dans le contexte de la vague de froid du printemps 2012, par exemple s'il est permis à une entreprise d'utiliser à des fins de marketing la photo d'une voiture couverte de glace sans demander l'autorisation du propriétaire. La réponse nuancée se concluait par un oui parce que, dans ce cas précis, la voiture stationnait dans l'espace public, qu'elle n'était pas reconnaissable et qu'il n'était donc pas possible d'en identifier le propriétaire.

La révision des normes du Code des obligations concernant la garantie pour les défauts entachant un objet dans le cadre d'un contrat de vente a soulevé plus de questions qu'elle n'en a réglées. Le SJ a été fréquemment interrogé à ce sujet, notamment par les médias.

Le SJ a en outre organisé le congrès annuel des avocats-conseils du TCS qui était consacré cette année, outre les commentaires de la jurisprudence de l'année en cours, à la prescription ainsi qu'aux dommages liés aux soins, à l'entretien et aux visites. Enfin, le SJ a rédigé plusieurs règlements internes (télétravail et moyens de communication mobiles) et il a assumé sa fonction de responsable de la conformité et de la protection des données pour tout le groupe TCS.

Affaires internationales

Grâce à son appartenance à différentes fédérations internationales et son étroite collaboration avec des partenaires européens et internationaux, le TCS peut aider ses membres au-delà des frontières suisses.

ARC Europe SA

Le TCS est actionnaire fondateur à hauteur de 5% de la société anonyme ARC Europe fondée à Bruxelles en 1991. ARC est le plus grand réseau d'assistance automobile d'Europe. Il fournit une assistance routière, personnelle et médicale, ainsi que des services télématiques aux automobilistes de plus de 40 régions et pays européens représentant plus de 40 millions d'automobilistes.

Son Conseil d'administration, le «ARC Board», est l'organe décisionnel de l'organisation. Il est composé d'un représentant de la direction de chaque club actionnaire ainsi que du directeur général d'ARC Europe. Sur les routes en Europe, les membres de ces clubs peuvent ainsi compter sur une aide fiable, du Conseil et de l'assistance, des ateliers et des services de remorquage avec plus de 26'000 véhicules, 29 stations d'appel d'urgence et 37 hélicoptères de sauvetage.

Le TCS a participé au «ARC Sports event» qui a eu lieu en septembre 2012 à Istanbul et réunit des clubs de 43 pays. C'est un tournoi sportif interclubs qui a pour but de rassembler les membres-employés des organismes d'ARC Europe qui sont actifs dans des opérations internationales. Le but du tournoi est de favoriser les contacts entre collègues des clubs associés et d'agrandir le réseau professionnel entre chargés d'assistance et le call center de l'assistance.

Fédération internationale de l'automobile (FIA)

La FIA, créée en 1904, est une association à but non-lucratif qui réunit plus de 230 organisations automobiles dans 134 pays sur cinq continents. L'organisation vise à soutenir les clubs membres en définissant et en défendant une vision commune pour une mobilité sûre, durable et accessible à tous. Elle tient à faciliter un échange d'informations efficace et pratique, de représenter les clubs membres à travers son statut consultatif au niveau international et de rendre la coordination et la coopération régionales possibles en développant des stratégies régionales, politiques, aux initiatives multiples.

Elle est composée de deux «piliers»: le Conseil Mondial du Sport automobile et le Conseil Mondial de la Mobilité automobile et du tourisme. Ce dernier se consacre à tout ce qui touche au monde automobile au quotidien: sécurité routière, environnement, protection du consommateur, problèmes de mobilité et tourisme. Le président du TCS, Peter Goetschi, représente notre Club depuis son élection par l'Assemblée générale de la FIA en décembre 2011.

La Région I de la FIA est une structure interne de la FIA et regroupe les organisations membres de la FIA ayant leur siège central en Europe, au Moyen-Orient ou en Afrique.

La semaine de conférence de la FIA a lieu en mai ou juin sur invitation d'un club hôte. En général, ce sont les cadres spécialistes du TCS qui s'y rendent (marketing, sécurité routière, camping, assistance routière, etc.). Cette année, la semaine de conférence a eu lieu en juin à Prague, sur invitation du Club hôte UAMK. En septembre a eu lieu le concours d'éducation routière dédié aux enfants et organisé par la FIA sur invitation du Club hôte de la Pologne. Le TCS y participe activement avec en son comité d'organisation un spécialiste de la sécurité routière du TCS.

Le Bureau européen de la FIA à Bruxelles

Le Bureau européen de la FIA à Bruxelles a comme fonction principale le lobbying auprès des institutions européennes. Le Bureau sert de secrétariat aux groupes d'experts et organise les réunions des coordinateurs et de l'Euroboard. Peter Goetschi, président central du TCS, est le représentant à l'Euroboard, qui siège deux fois par année.

Le Bureau de Bruxelles cherche à mettre les Clubs d'accord sur des politiques communes dans les domaines du transport, de la mobilité et du tourisme en Europe. Il représente les intérêts des automobilistes et des autres usagers de la route au sein des institutions européennes afin de défendre leur droit à une mobilité sûre, à un prix raisonnable et viable. Les membres du TCS profitent de ces efforts dans tous les domaines où les décisions et directives européennes ont une influence sur la Suisse et sa mobilité.

Rencontres Interclubs

En mars 2012 a eu lieu le «Vierertreffen» à Dresde. Chaque année, l'ADAC (Allemagne), l'ANWB (Pays-Bas), l'ÖAMTC (Autriche) et le TCS se retrouvent pour traiter différents sujets tels que le développement des Clubs, les synergies, le benchmark, la collaboration entre Clubs, etc.

Par ailleurs, de nombreuses rencontres bilatérales entre Clubs renforcent la coopération interclubs, et le TCS étend ainsi son réseau dans l'intérêt de ses membres.

Sections

A l'écoute des membres

Réparties dans l'ensemble de la Suisse, les 24 Sections du TCS entretiennent les liens avec les membres aux niveaux régional et local. Elles s'engagent dans toutes les questions politiques touchant à la mobilité et défendent ainsi les intérêts des membres. Actives au niveau régional dans de nombreux domaines, les Sections offrent une foule de prestations de service. Elles conseillent et informent les membres dans toutes les questions liées au sociétariat et aux services proposés par elles-mêmes et le Club central. Enfin, les Sections animent une vie de club attractive pour tous les membres.

Diverses Sections exploitent un centre technique qui offre tests et expertises pour voitures, motos et scooters. Plusieurs fois par an, les Sections distribuent leur bulletin gratuit qui informe les membres sur les manifestations, les prises de position dans des questions de mobilité au niveau régional, les offres et avantages réservés aux membres, et sur d'autres activités. Comme toujours, les Sections ont apporté en 2012 également une contribution indispensable au rayonnement du TCS.

Politique des transports

La Section de Fribourg a organisé une conférence de presse pour promouvoir la pose de glissières pour les motards, ce qui a incité l'Etat de Fribourg à commander une étude sur la dangerosité de toutes les glissières de sécurité du canton.

La Section de Neuchâtel a critiqué le projet de liaison ferroviaire rapide TransRUN, notamment pour son coût exorbitant et la procédure de consultation jugée non démocratique. Le peuple a finalement rejeté le projet. Elle est également intervenue par le biais d'un député au Grand Conseil pour sensibiliser les autorités bernoises quant à la route nationale La Neuveville-Berne pour laquelle aucun projet d'amélioration n'est prévu pour accompagner l'ouverture de l'autoroute de contournement de Bienne. La Section a participé au lancement du référendum contre l'aménagement de la place Numa-Droz à Neuchâtel en tant que zone 30 km/h. Le scrutin populaire a eu lieu le 3 mars 2013 et a donné largement raison au TCS (refus de cet aménagement à 61,35%).

Le canton de Berne a renoncé à la délocalisation du centre des permis de Tavannes grâce à l'intervention de la Section jurassienne. La Section s'est aussi opposée avec succès à la création de nouvelles zones 30 km/h dans plusieurs communes.

Grâce notamment au soutien de la Section Waldstätte, les citoyennes et citoyens ont accepté dans l'urne les importants projets «Seetalplatz» et «bretelle sud Lucerne». Cette Section a également pris position sur divers thèmes routiers comme les zones 30 km/h et les contrôles radar.

La Section vaudoise est présente dans les dossiers de politique routière tels que la saturation du trafic sur l'A1 Lausanne-Genève, la construction d'une 3^{ème} voie autoroutière et ferroviaire entre Lausanne et Morges, le contournement de Morges, le plan d'agglomération Lausanne-Morges (PALM), les problèmes de stationnement dans les villes et la pénétration routière du nord de Lausanne. La Section vaudoise a mandaté une étude sur la limitation généralisée à 30 km/h au centre de Lausanne et a soutenu l'initiative «Stop aux bouchons» en ville d'Yverdon.

La Section Grisons a recouru auprès du Tribunal fédéral contre la décision du Tribunal administratif des Grisons qui a rejeté sa plainte contre l'introduction d'une zone à 30 km/h à Sumtvig. Les juges de Lausanne n'ont cependant accepté le recours que partiellement. Cela n'empêchera pas la Section Grisons de continuer de se battre contre la généralisation des zones à 30 km/h.

La Section Jura neuchâtelois a lutté contre des parkings payants en ville de La Chaux-de-Fonds. L'inauguration du tronçon Tavannes-Loveresse de l'A16 a vu une présence marquée de la Section jurassienne.

La Section Argovie a soutenu et participé à la fondation de la communauté d'intérêts Baldegg qui est présidée par Thierry Burkart. La population, les communes, les organisations industrielles, commerciales et des arts et métiers, les associations touristiques et d'autres organisations disposent ainsi d'une plateforme commune pour se battre

en faveur d'une meilleure desserte de la vallée inférieure de l'Aar par le réseau des routes nationales et une réduction du trafic dans les villes de Brougg et de Baden. La Section Argovie approuve également l'aménagement du nœud routier Neuhof près de Lenzbourg. Elle appuie le comité de soutien à ce projet et s'engage activement dans la campagne de votation. L'objectif de ce projet est de désenchevêtrer les flux de circulation près de la bretelle autoroutière de Lenzburg et d'accroître la capacité et la sécurité de ces liaisons routières.

La Section Genève a activement défendu le principe du libre choix du mode de transport dans la nouvelle constitution cantonale. Elle a proposé et obtenu l'aménagement d'une voie de bus sur le pont du Mt-Blanc, permettant une fluidification du trafic privé sur ce point de passage stratégique. Sa position contre la réalisation de 50 rues piétonnes a été suivie par 57% de la population genevoise. Elle a aidé à établir les principaux critères de faisabilité et de succès d'un réseau de P+R cohérent autour de l'agglomération genevoise.

La Section Tessin s'engage dans la campagne pour la construction d'un deuxième tube au tunnel routier du St-Gothard (variante qui n'augmente pas la capacité de ce tronçon). Au niveau régional, elle s'est prononcée sur la construction d'une demi-bretelle sur l'autoroute A2 à la hauteur de Bellinzona, sur la nouvelle planification de la circulation en ville de Lugano ainsi que sur la piste cyclable que le canton prévoit de réaliser au Monte Ceneri. La Section Tessin a également participé à la procédure de consultation sur un impôt écologique grevant les véhicules à moteur.

En été 2012, la Section Uri a participé à la procédure de consultation concernant la nouvelle loi cantonale sur les routes. Dans le dossier de la réfection du tunnel routier sous le St-Gothard, elle s'engage par ailleurs en faveur d'une solution raisonnable et utile au canton d'Uri.

80 personnalités de la politique et des transports ont participé à la conférence sur les transports dont la Section Waldstätte était un des organisateurs. En présence de plusieurs intervenants experts, l'assemblée a discuté de la question du deuxième tube sous le St-Gothard. Le débat portait également sur d'autres thèmes politiques locaux concernant la mobilité dans et autour de la ville de Lucerne.

La Section Glaris s'est engagée pour la construction d'une route de contournement à Näfels/Glaris. La Section Appenzell Rhodes-Extérieures s'est prononcée pour l'intégration de la liaison Appenzell-Herisau-Gossau-raccordement A1 dans le réseau des routes nationales.

Via la communauté d'intérêts «Rückbau Rheinstrasse vernünftig» (redimensionnement raisonnable de la Rheinstrasse) spécialement constituée à cet effet, la Section des Deux Bâle s'est engagée pour que la route cantonale, une liaison très fréquentée, soit aménagée de manière à garantir une circulation fluide après la mise en service de la route de contournement Pratteln-Liestal (H2). Il en va également des intérêts du centre technique de Füllinsdorf qui est directement concerné par ce projet puisque la Rheinstrasse constitue la route d'accès à cette installation du TCS.

La Section des Deux Bâle a pris position en détail sur le projet de développement du trafic dans la région Leimental-Birseck-Allschwil. Le Gouvernement cantonal a demandé trois planifications-tests à ce sujet. Le souverain de Bâle-Ville ayant approuvé un projet qui réduit de manière drastique le trafic sur tout le territoire de ce canton d'ici à 2020, toutes les associations régionales ont formé un groupe de travail pour proposer ensemble des mesures concrètes permettant de réduire le trafic sans intervention trop restrictive.

Alliée à ses groupes régionaux, la Section St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures s'est engagée pour le réaménagement de la place du marché de St-Gall, qui prévoit notamment la construction d'un parking souterrain supplémentaire. La Section s'est prononcée contre la suppression de places de parc dans la partie nord de la vieille ville de St-Gall. Elle a en outre demandé la suppression des goulets d'étranglement sur la A1 à St-Gall et le raccordement des deux cantons d'Appenzell R.-E. et R.-I. au réseau des routes nationales.

Un véritable ouvrage du siècle avec deux routes rapides était en discussion dans le canton de Thurgovie en 2012. La Section Thurgovie s'est engagée avec succès à la direction du comité de votation. Après le oui du souverain thurgovien à ce projet, les deux routes planifiées pourront être intégrées dans le réseau cantonal. En revanche, l'augmentation de 10% des impôts sur les véhicules à moteur, qui aurait dû servir à financer ces deux routes, n'a pas trouvé grâce devant le peuple.

La ville de Bienne est la dernière grande agglomération du réseau des routes nationales qui ne bénéficie pas de contournement drainant le trafic de transit. Alors que la branche orientale est en construction, la tangente occidentale fait toujours l'objet de discussions. La Section Biel/Bienne-Seeland a plusieurs fois manifesté publiquement son soutien à ce projet. Elle siège également au comité «Pro branche est A5». Face au grand projet «Regiotram» (nouvelle liaison tramway en plus des transports publics actuels à travers une agglomération déjà fortement chargée par le trafic), la Section a manifesté à plusieurs endroits des critiques, voire un refus complet. On attend toujours, pour se faire une opinion définitive, un calcul précis du rapport utilité/coût de ce projet.

La Section Schaffhouse a pris position concernant le programme d'agglomération de la ville rhénane et participé à divers groupes de travail du canton de Schaffhouse comme «Bouchon Engi/traversée de Neuhausen», «Projet rives du Rhin», «Concept parking dans la vieille ville», «Rendre la vieille ville plus attractive» et «Concepts pour le trafic dans les quartiers». Enfin, elle s'est prononcée sur le projet du pont de Feuerthal.

La Section Zoug a adhéré au groupe de travail favorable au tunnel urbain de Zoug et a apporté son soutien actif au contournement de Baar.

Le peuple zurichois a approuvé, malgré l'opposition de la Section Zurich, la modification de la loi cantonale sur les redevances routières. Cette redevance d'utilisation est ainsi devenue une redevance d'incitation.

La Section valaisanne s'est prononcée en faveur du fair-play dans les giratoires et elle a donné, dans son bulletin, la parole au président de la ville de Sion pour évoquer les projets d'urbanisme en cours.

Sécurité routière

La Section vaudoise a édité, en collaboration avec le Service cantonal des automobiles, la Police cantonale et le Service des routes, une brochure de sécurité routière rappelant aux usagers les risques liés à l'inattention. Egalement dans un but de prévention routière, la Section Vaud a mis à disposition trois radars mobiles qui ont contrôlé durant l'année 2012 564'465 véhicules sur 390 sites.

La Section Glaris a participé à la campagne radar «speedy» de la Police cantonale.

La Section Jura s'est prononcée pour une augmentation des contrôles radar dans son canton.

La police zougaise s'est servie du magazine de la Section Zoug comme plateforme de diffusion pour plusieurs articles touchant à la sécurité routière.

En avril, la Section de Neuchâtel a organisé en collaboration avec les mécaniciens spécialisés et la Police neuchâteloise le contrôle des vélos auprès des écoliers de Marin, du Landeron et de Thielle-Wavre. Lors de l'inauguration des nouveaux locaux du Service cantonal des automobiles et de la navigation à Malvilliers, la Section neuchâteloise était présente avec un stand sur la sécurité routière et l'hélicoptère de TCS Ambulance.

Comme de coutume, la campagne du chemin de l'école a été soutenue par les Sections, qui ont distribué aux écoliers les baudriers ou gilets réfléchissants du TCS.

Pour marquer son jubilé, la Section Uri a offert l'an passé un poncho aux plus jeunes usagers de la route du canton d'Uri. Cet habit ne protège pas seulement contre la pluie, mais apporte aussi une contribution à la sécurité routière grâce à sa couleur jaune vif et réfléchissante. Le théâtre de marionnettes «tiramisü» était une fois de plus l'hôte du canton d'Uri en octobre. 574 élèves des jardins d'enfants ont pu assister à l'une des cinq séances. L'objectif de cette production est d'attirer l'attention des enfants sur les dangers et les risques du trafic routier.

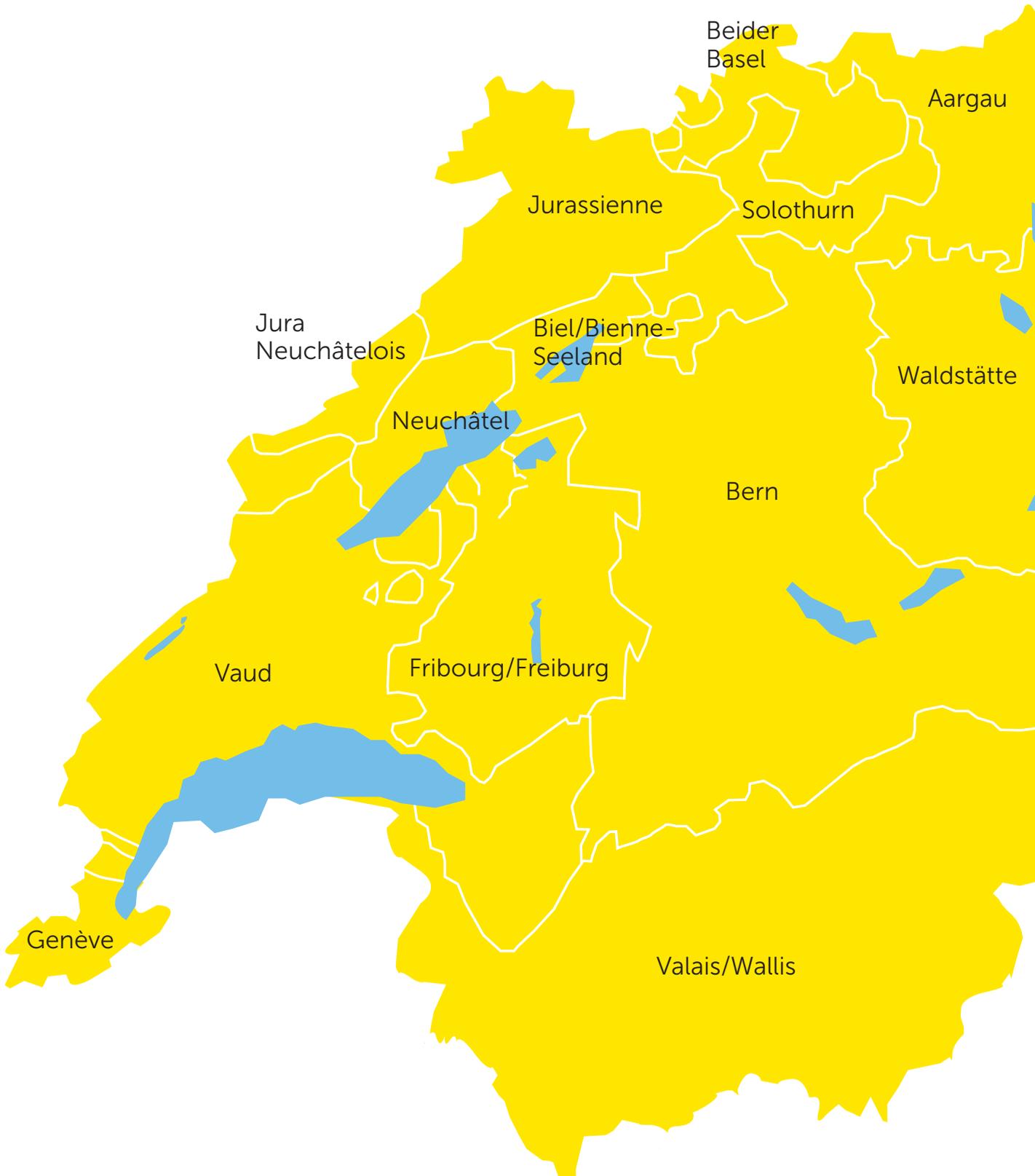
La Section vaudoise a participé pour la troisième fois à la campagne de sécurité routière «La route n'est pas mon circuit». Elle était supportée par Sébastien Buemi, pilote de F1, et Bastien Chesaux, coureur moto en Championnat d'Europe.

Lors de la Journée de la lumière, le 15 novembre 2012, de nombreuses Sections ont organisé des événements ou des campagnes, souvent en collaboration avec les Polices locales. La Section vaudoise a collaboré avec un opticien pour offrir par la même occasion un contrôle de la vue.

Les exposés organisés dans les écoles professionnelles tessinoises sur les dangers de la route ont eu un vif succès.

La Section Appenzell Rhodes-Extérieures a soutenu financièrement et matériellement les contrôles de vélo organisés par la Police cantonale.

La Section Argovie a organisé une journée de la sécurité pour les familles à Muri (AG) avec la participation de la Police régionale et de l'association des samaritains. Les visiteurs ont pu voir un simulateur de culbute et participer à un cours de miniscooter. La Journée de la sécurité routière au Länderpark de Stans (NW) a présenté de manière ludique divers aspects de la sécurité du trafic. Comme le veut la tradition, la Section Waldstätte était présente à la Journée du vélo de la SUVA et au slowUp Seetal. La Section Uri a organisé pour la treizième fois déjà son parcours d'adresse pour cyclistes. Cette manifestation s'est déroulée pour la deuxième fois à Schattdorf. 198 écolières et écoliers de la 2^e à 5^e classe ont saisi cette occasion de mettre à l'épreuve leurs talents de cyclistes. Cette année, les instructeurs de la circulation de la Police cantonale uranaise ne participaient pas comme de coutume à l'organisation du parcours d'adresse, mais proposait leur propre parcours. Devenue une véritable tradition, la Journée de la sécurité de la Section des Deux Bâle, combinée avec une journée Portes Ouvertes, a dû être annulée à brève échéance parce que le canton a refusé d'accorder les autorisations nécessaires de travail dominical.



Beider
Basel

Aargau

Jurassienne

Solothurn

Jura
Neuchâtelois

Biel/Bienne-
Seeland

Waldstätte

Neuchâtel

Bern

Vaud

Fribourg/Freiburg

Genève

Valais/Wallis



Schaffhausen

Thurgau

Zürich

Appenzell AR

St. Gallen
Appenzell IR

Zug

Schwyz

Glarus

Uri

Graubünden

Ticino

Passages pour piétons

La Section des Deux Bâle a mis sur pied un suivi journalistique en trois parties (annonce, critères de test, résultat) pour assurer l'accompagnement médiatique du test de passages pour piétons. Les médias régionaux «Basler Zeitung» et «Basel-landschaftliche Zeitung» ainsi que «Telebasel» et les deux radios locales «Radio Energy» et «Radio Basilisk» ont été associés à l'action.

La campagne d'éducation routière et de prévention des accidents de la Section Tessin de l'an passé était ciblée sur les passages pour piétons et les nouveaux systèmes d'assistance pour piétons qui sensibilisent les automobilistes à la présence de personnes ayant une capacité visuelle ou auditive réduite.

La Section Uri estime que le nombre de passages pour piétons est trop élevé dans son canton, et plus particulièrement à Altdorf. Ces installations entravent le flux de la circulation, provoquent des bouchons et, finalement, réduisent la sécurité des piétons au lieu de l'augmenter. Les autorités cantonales ont procédé à une évaluation de la sécurité des passages pour piétons. Le rapport final sera publié au printemps ou en été 2013. Selon les conclusions de ce rapport, la Section s'engagera pour un nombre raisonnable de passages pour piétons et la sécurité de ces installations. Des passages pour piétons en ville de Lucerne ont été testés pour la première fois en été, dans le cadre du test national de passages pour piétons du TCS.

La Section Appenzell R.-I. a soutenu l'examen de tous les passages pour piétons du canton par le Service des constructions publiques du canton de St-Gall ainsi que la construction de l'installation d'éducation routière Schollberg près de Sargans.

Redevances routières

La Section jurassienne s'est engagée contre l'augmentation de l'impôt de circulation.

La Section Waldstätte a encore une fois répondu à la procédure de consultation concernant les impôts sur les véhicules à moteur dans le canton de Lucerne. Cette réforme vise notamment l'introduction d'un impôt écologique qui repose cependant sur des bases de calcul douteuses. Grâce à l'engagement du TCS, ce projet sera probablement renvoyé au gouvernement.

Le 23 septembre 2012, les citoyennes et citoyens du canton de Berne ont accepté l'initiative populaire qui exige la réduction d'un tiers des impôts cantonaux sur les véhicules à moteur. La proposition du Gouvernement bernois a ainsi été enterrée.

Services

Cours et événements

Plusieurs Sections comme Glaris et Deux Bâle ont organisé des cours de vélo électrique.

La Section de Fribourg a participé et sponsorisé le cours pour motard sur le circuit de Bresse, organisé par la Gendarmerie fribourgeoise.

La Section vaudoise est actuellement le principal organisateur de cours de formation (et de perfectionnement) dans le canton, et plus de 25'000 personnes se sont rendues au Centre TCS de Cossonay. Le cours de perfectionnement «Aînés en forme au volant», proposé en collaboration avec le Service des automobiles, la Gendarmerie vaudoise et l'Unité de médecine du trafic routier de l'Université, et s'adressant aux conducteurs de plus de 70 ans est toujours très prisé auprès des seniors (400 participations).

La Section genevoise offre un cours similaire baptisé «Confiance» destiné soit aux seniors, soit aux personnes ayant peu pratiqué la conduite au cours des dernières années. Cette sensibilisation inclut

un contrôle oculaire ainsi qu'un contrôle du véhicule dans le Centre technique de Meyrin.

En octobre, la Section Jura neuchâtelois a organisé des contrôles spéciaux à prix réduit pour ses membres. Ces tests de vacances et d'hiver ont eu lieu au Centre TCS de Fontaines et au garage des travaux publics du Locle. Par la même occasion, les membres ont pu profiter d'examens gratuits de l'ouïe.

Le cours de conduite sur neige et glace organisé par la Section Vaud sur la piste à Bullet près de Ste-Croix est reconnu par le CSR et a rencontré un franc succès.

Le succès du camp de jeunesse organisé chaque année à Scruengo (GR) ne dément pas. Les jeunes sont particulièrement friands de ce camp, notamment aussi grâce à la bonne collaboration avec une équipe de moniteurs de conduite et la Section Tessin.

Les Sections vaudoises et genevoises ont lancé ensemble le concept «L-Box». Il s'agit d'un package de formation auto-école à prix très compétitif, incluant 10 ou 15 leçons de conduite, la préparation à l'examen et l'examen, ainsi que les deux journées de formation 2-phases. Ce produit est prioritairement destiné aux 18-25 ans et accessible exclusivement aux sociétaires.

La Section genevoise a lancé le nouveau cours «Scooter afterwork» sous la forme d'un cours de trois heures en fin de journée, destiné aux nombre croissant de nouveaux usagers de scooters en milieu urbain (48'000 à Genève).

Grâce aux perfectionnements apportés à la piste d'Ambri, la Section Tessin a pu donner également en hiver les cours correspondant au premier jour de la formation 2-phases. En outre, elle a proposé un cours aux futurs conducteurs de la catégorie D1 (véhicules avec neuf places assises).

La Section Schaffhouse a organisé plusieurs cours de perfectionnement pour ses membres ainsi que pour les employés de l'établissement horticole de la ville, de l'entreprise +GF+ et pour les chauffeurs de la Croix-Rouge. Une formation Eco-Drive pour les employés de la Poste ainsi qu'un cours de conduite avec remorque pour les propriétaires de chevaux ont également été mis sur pied.

Centres (techniques)

En 2012, les centres techniques ont examiné 115'000 voitures et répondu à 50'000 questions de membres. La journée Piste Ouverte du Centre de formation de Frick de la Section Argovie a permis aux visiteurs d'observer une formation 2-phases ainsi que des cours de formation et de perfectionnement facultatifs. La flotte d'Alpine Air Ambulance a également été présentée à cette occasion.

Le Centre technique de Granges-Paccot de la Section Fribourg a été équipé avec un nouveau banc de frein, un banc d'amortisseur et un ripomètre.

L'opposition contre le projet d'extension du site de Cossonay (VD) étant levée, les projets de construction pourront avancer en 2013.

Pour des raisons économiques, la construction d'un centre de service n'est guère envisageable pour la Section Grisons à court et à moyen terme. A titre d'alternative, les responsables grisons ont décidé de collaborer avec la Section Zurich. En juin 2013, la «check-up box» sera mise à disposition des membres grisons durant une semaine pour procéder à des contrôles taillés sur mesure.

La Section des Deux Bâle a eu un grand succès avec des cours qui expliquent en détail les caractéristiques spécifiques des modèles d'un grand nombre de marques automobiles. Dans le courant de l'année 2012, elle a pu mieux rentabiliser son centre de Füllinsdorf en louant

une partie à un marchand de motos régional qui y a installé un atelier et une halle d'exposition. Cette diversification complète de manière idéale l'offre de mobilité de ce centre. Le toit de l'atelier, qui avait des fuites depuis quelques temps, a été isolé selon le standard Minergie et engazonné. Le climat intérieur est ainsi beaucoup plus agréable.

L'offre «Que peut ma voiture?» a été introduite dans les deux Centres techniques d'Ittigen et de Thoune-Allmendingen de la Section Berne. Les personnes qui ont acheté une nouvelle voiture peuvent se faire expliquer en détail et individuellement le fonctionnement de leur automobile par un expert. Le cours «Achat d'une voiture» a eu lieu pour la première fois à Ittigen. La Section bernoise a également édité une nouvelle brochure donnant un aperçu complet de son offre de cours.

La Section Thurgovie a organisé une journée Portes Ouvertes dans son Centre de sécurité routière. Placée sous la devise «Mobilité, sécurité et santé», cette manifestation offrait un grand nombre d'attractions comme un stand avec des sièges d'enfants, des trajets en vélo électrique ainsi qu'un examen de l'acuité visuelle dans un véhicule spécialement équipé à cet effet. Un carrousel avait été prévu pour distraire les enfants.

Après l'ouverture du troisième Centre de service de la Section St-Gall-Appenzell R.-I. à Eschbach (SG) en automne 2011 et le début des contrôles techniques, un projet-pilote a été lancé au même endroit: certains jours, des Patrouilleurs du TCS effectuent des tests et contrôles de voitures d'occasion.

Fonctionnant à la limite de sa capacité, le Centre technique de la Section Biel/Bienne-Seeland a travaillé également en 2012 au service de la sécurité routière. De nombreuses communes ont emprunté les radars mobiles pour surveiller la vitesse des véhicules. Les équipements techniques du Centre ont été renouvelés (par exemple un appareil de mesure de la géométrie doté

de caméras digitales et d'un analyseur des gaz d'échappement de la dernière génération a été installé). Plusieurs Clubs et organisations de toute la Suisse utilisent ces équipements ultramodernes pour tester la puissance moteur ou contrôler des compteurs de vitesse.

Le Centre technique de la Section Waldstätte à Emmen propose deux nouveaux tests: l'expertise périodique officielle pour les motos et le contrôle des équipements de gaz des camping-cars. Divers événements pour les membres ont été organisés avec des partenaires comme le Musée des transports, les Transports urbains lucernois, le journal «Luzerner Zeitung» et l'Association régionale des transports publics. Un nouveau point de contact de la Section Waldstätte a été ouvert à Sursee en coopération avec l'Office du tourisme du lac de Sempach.

La Section Zoug offre désormais des contrôles techniques de voitures à l'Office de la circulation du canton de Zoug.

La Section Zurich a assoupli les horaires des contrôles techniques dans son centre et adapté l'offre du shop du point de contact de Volketswil. L'école de conduite Drive Z exploitée par la Section Zurich et des moniteurs a reçu de nouveaux locaux pour les cours de théorie. Le contrat de droit de superficie pour le nouveau Centre de mobilité de Schlieren a été signé, et les travaux de planification ont commencé.

Le banc d'essai pour mesurer la puissance des moteurs du Centre technique de la Section Argovie à Brunegg a été modernisé, et une borne de recharge rapide pour véhicules électriques a été installée.

La Section Schwyz est en négociation avec le Service des automobiles de ce canton concernant les expertises périodiques obligatoires et les tests du TCS.

Campings

La Section jurassienne a investi dans le réaménagement du camping de la Grande Ecluse à Delémont, en agrandissant le restaurant et la terrasse.

Le camping-club des Grisons ainsi que les neuf groupes régionaux participent de manière non négligeable à l'organisation de diverses manifestations et apportent une contribution à l'ancrage de la Section Grisons dans toutes les vallées.

La ville de Schaffhouse a refusé l'offre du TCS pour le camping Langwiesen et résilié le contrat pour le 31.12.13.

Avantages membres

Comme tous les ans, le service de bus organisé par la Section vaudoise et les autres Sections romandes transportent de nombreux festivaliers en toute sécurité au Caprices Festival à Crans-Montana (en partance de Genève, Monthey, Brigue et Zurich) et au Paléo Festival.

La Section jurassienne collabore depuis 2012 avec l'assurance-maladie SWICA et propose des avantages pour ses membres. Plusieurs Sections ont vendu les alcotests initialement exigés en France.

Conférences

Après une pause prolongée, la Section Biel/Bienne-Seeland s'est à nouveau présentée avec succès à la Foire de Bienne en octobre. La ville de Bienne est devenue il y a quelques années un centre pour toutes les questions touchant à la mobilité. La Section a pris une part importante à l'organisation du premier Salon national de la mobilité des seniors au Palais des Congrès Biel/Bienne des 22 et 23 mai 2012.

La Section Glaris a organisé un événement intitulé «Qui sont les meilleurs conducteurs?».

En mars, la Section valaisanne a organisé en collaboration avec l'Académie de la mobilité un cycle de conférences à Brigue sur le thème de la mobilité future.

Karin Sutter-Keller, qui présidait alors le Gouvernement st-gallois, a apporté les salutations de ce dernier à l'Assemblée des délégués de la Section St-Gall-Appenzell Rhodes-Intérieures, alors que le préfet du Gouvernement du land autrichien voisin du Vorarlberg, Karlheinz Rüdissler, a fait un exposé sur les problèmes du trafic transfrontalier, intervention qui a suscité un large écho dans la presse.

Vie du Club

Organes

Trois Sections ont élu un nouveau président et/ou de nouveaux membres du comité.

Eric Collomb a succédé à la tête de la Section de Fribourg à Peter Goetschi, devenu président central. Après son élection par l'Assemblée générale de la Section le 30 mai 2012, Eric Collomb a été élu au Conseil d'administration du Club central lors de l'Assemblée des délégués le 22 juin 2012 à Soleure.

La Section des Deux Bâle est la seule du TCS à posséder un Conseil d'administration. Institué en 2008 et composé de sept membres, cet organe n'a pas subi de changement en 2012. La Section bâloise s'est également dotée d'un comité consultatif réunissant pour l'essentiel d'anciens membres du comité ainsi que des élus politiques régionaux qui conseillent la Section dans les importantes questions de politique des transports.

L'Assemblée générale, qui marquait le 50^e anniversaire de la Section Schwyz, a eu lieu le 20 avril 2012 au Seedamm-Plaza de Pfäffikon. Elle a élu un nouveau président en la personne de Markus Reichmuth. Hommage a été rendu au

président sortant, Konrad Schuler, pour les services rendus au Club. Lors de l'Assemblée des délégués qui a suivi le 22 juin 2012, Markus Reichmuth a été élu au Conseil d'administration du Club central. Le président et son comité se sont fixés pour objectif d'augmenter notablement la part des membres de moins de 40 ans. La Section schwytzoise cherche aussi une collaboration plus étroite avec les Sections des cantons voisins.

La Section Soleure a accueilli cette année l'Assemblée des délégués du TCS. L'hospitalité de la Section soleuroise et le séjour dans la Ville des Ambassadeurs ont été hautement appréciés.

Le 20 avril 2012, l'Assemblée des membres de la Section Biel/Bienne-Seeland a élu à sa présidence Peter Bohnenblust, procureur, qui succède à Claude Gay-Crosier. Claude Gay-Crosier a par la suite été nommé membre d'honneur par sa Section et, quelques mois plus tard, en juin 2012, par l'Assemblée des délégués du TCS. Le vice-président de la Section, Urs Wüthrich, a été élu à cette même Assemblée membre du Conseil d'administration du TCS. Depuis octobre 2012, la Section Biel/Bienne-Seeland dispose de son propre secrétariat au Centre technique.

Le comité de la Section Waldstätte a ramené au printemps 2012 son effectif de dix à sept membres. L'objectif de cette réduction était de rendre cet organe plus performant. Peter Steiner a été réélu à la présidence de la Section pour une période de trois ans.

Evénements

La Section de Neuchâtel a distribué un sac de commissions aux couleurs du TCS à quelque 1'500 participants à la course aux œufs de Buttes-La Robella.

La Section valaisanne a également organisé sa traditionnelle course aux œufs à St-Maurice, Sion,

Sierre et Brigue. La Brisolée et la sortie familiale de la Section valaisanne connaissent chaque année un succès qui ne se dément pas.

La paëlla géante de la Fête champêtre aux Ponts-de-Martel, au Centre Le Bugnon, organisée par la Section du Jura neuchâtelois, a attiré une fois de plus de nombreux membres et amis du Club.

Le 16 septembre, plus de 600 personnes ont participé à la grande fête des «20 ans des Cours Juniors à Genève». Cette fête était dédiée à la sécurité, la prévention et la convivialité sur la piste du Plantin, en présence des autorités cantonales et communales.

La journée des familles organisée par la Section fribourgeoise à Charmey Aventures a attiré 300 personnes.

La Section Glaris a organisé pour ses membres une randonnée en raquettes avec une fondue ainsi qu'une visite de la Foire st-galloise OLMA.

La Section Appenzell Rhodes-Extérieures a soutenu les Championnats suisses de caisse à savon qui se sont déroulés à Speicher (AR). Elle a proposé à ses membres diverses excursions et visites – Palais fédéral, Institut Paul-Scherrer, Ballenberg, marché de Noël de Colmar, etc. La 9^e Rencontre internationale de voitures anciennes à la Schwägalp a attiré plus de 200 véhicules historiques. Quelque 120 sportives et sportifs ont participé à la course à pied de Hundwil dont le départ a été donné à Appenzell et à Herisau. Le 24^e Brevet des Préalpes a réuni plus de 250 cyclistes.

La Section Vaud était présente au slowUp de la Vallée de Joux, et la Section jurassienne était sponsor principal du SnowUp interjurassien qui a vu 8'000 participants affluer. Cette manifestation a eu un grand écho médiatique dans toute la Suisse. La Section valaisanne demeure un fidèle sponsor du slowUp entre Sierre et Sion.

La Section de Soleure était elle aussi présente au slowUp de son canton avec un stand installé à Biberist. Le trampoline-bungy a une fois de plus été très demandé. Attirant plus de 25'000 visiteurs, la manifestation «America Live Event» a été une fois de plus un succès total. Les fans d'automobiles ont bien sûr fait étape au stand du TCS.

Le bal de la Section Schaffhouse au «Hombergerhaus» et la croisière des vétérans ont eu un vif succès, alors que la fête de la St-Nicolas pour les enfants au théâtre de la ville a attiré 1'100 participants.

La Section Schaffhouse a animé un stand d'information au slowUp de Schaffhouse-Hegau ainsi qu'à l'exposition printanière du Herblinger (de concert avec le camping-club TCS de Schaffhouse). Elle était aussi présente au Salon des arts et métiers de Dörflingen. Les excursions sur le thème de la mobilité organisées par la Section Waldstätte (notamment à l'aéroport de Zurich) ont suscité un grand intérêt.

La Section Argovie a installé un stand d'information à la fête de la piste d'aviation de Birrfeld qui a attiré plus de 60'000 visiteurs. Elle a aussi participé avec un stand à la plus grande exposition argovienne des arts et métiers (AMA) ainsi qu'à la Journée de l'éducation routière du nord-ouest de la Suisse à Lenzbourg, aux journées cyclistes GP-Gippingen (en patronnant la sécurisation du parcours), au Festival Schupfart et à l'Open-Air Gränichen.

La manifestation «Wheels Fest» au Centre de conduite TCS de Lignièrès a attiré 1'000 visiteurs. La 2^e Fête de la mobilité organisée au centre de Fontaines en mai 2012 a permis aux nombreux participants d'essayer de nouveaux véhicules, notamment électriques.

Corporate Governance et Organes

Principes et structures

Généralités

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

Lors de l'Assemblée ordinaire des délégués du 22 juin 2012 à Soleure, trois nouveaux conseillers d'administration ont été élus. En raison de l'annonce de la démission des présidents de Section Claude Gay-Crosier (Bienne-Seeland) et Konrad Schuler (Schwyz), l'Assemblée des délégués a élu à l'unanimité Urs Wüthrich pour la Section Bienne-Seeland et Markus Reichmuth pour la Section Schwyz. Eric Collomb, récemment élu par sa Section, occupe le siège de président de la Section Fribourg. Pour l'année 2013, la société Ernst & Young Suisse SA, organe statutaire de révision externe du groupe TCS, a été réélu à l'unanimité. Les délégués ont approuvé le rapport annuel et les comptes 2011. En outre, la demande de maintenir inchangées les cotisations centrales pour l'année 2013 a été approuvée à l'unanimité. Le directeur général Bruno Ehrler a informé de l'amélioration du résultat d'exploitation en 2011 et du potentiel d'investissement dans des projets futurs qui en résulte.

Structure de la conduite stratégique

Les Organes

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

Assemblée des délégués

L'Assemblée des délégués est l'organe suprême du TCS. Elle se compose du président central, de 145 délégués de Section, des membres du Conseil d'administration et du délégué du Camping Club du TCS. La répartition des mandats entre les Sections s'effectue d'après le système de la représentation proportionnelle pour l'attribution aux cantons des sièges au Conseil national, mais avec deux mandats de base par Section. Pour le calcul du nombre des délégués auquel une Section a droit, l'effectif des sociétaires au 31 octobre de l'année précédente est déterminant. L'élection des délégués de Section et de leurs suppléants se fait par l'Assemblée générale des membres, le cas échéant par l'Assemblée des délégués de la Section.

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

Conseil d'administration

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

Le Conseil d'administration est présidé par le président central ou, en cas d'empêchement, par un des vice-présidents. Il s'organise en un Bureau, composé de

minimum cinq et maximum neuf membres, et en comités. Il élit deux vice-présidents parmi les présidents des comités. Le président central et les présidents des comités ordinaires sont d'office membres du Bureau. Le Bureau est présidé par le président central.

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

Il est responsable de la fixation du cadre de la comptabilité, du contrôle financier et de la planification financière, ainsi que pour l'établissement des comptes et du rapport annuel à l'attention de l'Assemblée des délégués. Ses membres sont élus pour une durée de deux ans.

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

Composition du Conseil d'administration

- Peter Goetschi, président, avocat, Fribourg
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg (depuis juillet 2012)
- Bernard Chételat, gérant, Le Locle, Section Jura Neuchâtelois
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Véronique Fontana, avocate, Lausanne, Section Vaud
- Pierre Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Claude Gay-Crosier, ancien directeur TCS, Orpund, Section Biel/Bienne-Seeland (jusqu'en juin 2012)
- Domenic Gross, responsable du secrétariat du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug
- Peter Löhrer, ingénieur du bâtiment, Dällikon, Section Zurich
- Markus Meier, directeur suppléant, Ormalingen, Section des Deux Bâle
- Urs Meyer, ancien directeur formation, Herisau, Section Appenzell AR
- Konrad Schuler, professeur, Unteriberg, Section Schwyz (jusqu'en juin 2012)
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz (depuis juillet 2012)
- Hansjürg Rhyner, notaire et avocat, Glarus, Section Glaris
- Luigi R. Rossi, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell IR
- Peter Steiner, consultant politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, directeur du Bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel

- Marco Vidale, ingénieur du bâtiment, Weinfelden, Section Thurgovie
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Oskar Vollenweider, ingénieur du bâtiment, Bürglen, Section Uri
- Urs Wüthrich, avocat, Bienne, Section Bienne-Seeland (depuis juillet 2012)
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Guy Zwahlen, avocat, Vézenaz, Section Genève

Composition du Bureau

- Peter Goetschi, président, avocat, Fribourg
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Véronique Fontana, avocate, Lausanne, Section Vaud
- Peter Löhrer, ingénieur du bâtiment, Dällikon, Section Zurich
- Peter Steiner, consultant politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Guy Zwahlen, avocat, Vézenaz, Section Genève
- Alfred Zollinger, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse

Organe de révision

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

L'organe de révision vérifie si la comptabilité, les comptes annuels et la proposition concernant l'affectation du bénéfice résultant du bilan sont conformes à la loi et aux statuts. L'organe de révision exerce ses attributions sur la base des principes de comptabilité applicables en matière de révision dans une société anonyme. Il présente à l'Assemblée des délégués un rapport sur le résultat de sa vérification. Les honoraires de la société Ernst & Young Suisse SA, l'organe de révision, se montaient en 2012 à CHF 364'000 (2011: CHF 373'000).

Comités ordinaires

Comité stratégique

- Peter Löhrer, président, ingénieur du bâtiment, Dällikon, Section Zurich
- Véronique Fontana, vice-présidente, avocate, Lausanne, Section Vaud
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Hansjürg Rhyner, notaire et avocat, Glarus, Section Glaris
- Oskar Vollenweider, ingénieur du bâtiment, Bürglen, Section Uri
- Urs Wüthrich, avocat, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland (depuis juillet 2012)

Comité de rémunération

- Carlo Vitalini, président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fabienne Bernard, vice-présidente, directrice, Martigny, Section Valais
- Bernard Chételat, gérant, Le Locle, Section Jura Neuchâtelois
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Urs Meyer, ancien directeur formation, Herisau, Section Appenzell AR
- Luigi R. Rossi, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell IR

Comité politique

- Thierry Burkart président, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Peter Steiner, vice-président, consultant politique, Lucerne, Section Waldstätte
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg (depuis juillet 2012)
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Domenic Gross, responsable du secrétariat du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug
- Markus Meier, directeur suppléant, Ormalingen, Section des Deux Bâle
- Jean-Luc Vautravers, directeur du Bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur du bâtiment, Weinfelden, Section Thurgovie

Comité de contrôle

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

- Alfred Zollinger, président, commerçant, Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Guy Zwahlen, vice-président, avocat, Vézenaz, Section Genève
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Pierre-Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Peter Goetschi, président central, avocat, Fribourg
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz (depuis juillet 2012)
- Konrad Schuler, enseignant, Unteriberg, Section Schwyz (jusqu'en juin 2012)

Audit interne

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

Direction

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

Suite à la démission du directeur général, Bruno Ehrler, au 30 juin 2012, le Bureau a décidé de confier la direction ad intérim au directeur général adjoint, Rudolf Zumbühl, à partir du 1^{er} juillet 2012.

Composition de la direction

- Bruno Ehrler, directeur général (de 2005 à juin 2012)
- Rudolf Zumbühl, Communication, Politique & Sécurité routière (depuis 2004) / directeur général ad interim du 1^{er} juillet au 31 décembre 2012
- Serge Burgener, Finances & Immobilier (depuis 2001)
- Thomas Canonica, CIC (depuis 2009)
- Sandra Herren, Club (depuis février 2012)
- Ernest Gmunder, Informatique (depuis 2010)
- Valérie Krumm, Marketing (depuis 2011)
- Fridolin Nauer, Intervention (depuis 2009)
- Martial Pidoux, Ressources humaines (depuis 2008)
- Roger Schober, Business (depuis 2006)

Membres de la direction élargie

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

Filiales

Conseil d'administration Assista Protection juridique SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg (depuis mai 2012)
- Thierry Burkart, vice-président, Baden (depuis mai 2012)
- Bruno Ehrler, vice-président, Ittigen (jusqu'en juin 2012)
- Martin Michel, Lachen (jusqu'en mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Luigi R. Rossi, St-Gall (jusqu'en mai 2012)
- Roger Schober, Winterthur

Conseil d'administration TCS Assurances SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg (depuis mai 2012)
- Martin Michel, président, Lachen (jusqu'en mai 2012)
- Véronique Fontana, vice-présidente, Lausanne (depuis mai 2012)
- Bruno Ehrler, vice-président, Ittigen (jusqu'en mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Roger Schober, Winterthur

Conseil d'administration Heberga SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg (depuis mai 2012)
- Luigi R. Rossi, président, St-Gall (jusqu'en mai 2012)
- Bruno Ehrler, vice-président, Ittigen (jusqu'en juin 2012)
- Fabienne Bernard, vice-présidente, Martigny (depuis mai 2012)
- Carlo Vitalini, Lugano (depuis mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Roger Schober, Winterthur (jusqu'en mai 2012)
- Odile Schuler-Volken, Fiesch (jusqu'en mai 2012)
- Sandra Herren, Bremgarten (depuis mai 2012)

Conseil d'administration Test&Training tcs SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg (depuis mai 2012)
- Peter Löhner, vice-président, Dällikon (depuis mai 2012)
- Guido Henseler, président, Horw (jusqu'en mai 2012)
- Bruno Ehrler, vice-président, Ittigen (jusqu'en mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Sandra Herren, Bremgarten (depuis mai 2012)
- Diego Tomasini, Sulzbach

Conseil d'administration Académie Mobilité SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg (depuis mai 2012)
- Peter Steiner, vice-président, Lucerne (depuis mai 2012)
- Martin Michel, président, Lachen (jusqu'en mai 2012)
- Bruno Ehrler, Ittigen (jusqu'en mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Rudolf Zumbühl, Villars-sur-Glâne

Conseil d'administration

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

- Hans Peter Schüpbach, président, Thoun
- Véronique Fontana, Lausanne (depuis avril 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (jusqu'en avril 2012)

Conseil d'administration

TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzhof SA

- Thomas Lüthy, président, Ebmatingen
- Carlo Vitalini, Lugano (depuis avril 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (jusqu'en avril 2012)

Conseil d'administration Buhof Immobilien SA

- Markus Mächler, président, Lucerne
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Thierry Burkart, Baden (depuis avril 2012)
- Alois Meile, Lucerne
- Jean-François Ottesen, Pully (jusqu'en avril 2012)

Conseil d'administration

Centre de conduite TCS Lignières SA

- Claude Gay-Crosier, président, Orpund
- Guy Zwahlen, Vézenaz (depuis avril 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (jusqu'en avril 2012)

Conseil de fondation de la caisse de pension du TCS

Représentants de l'employeur

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

Représentants des bénéficiaires

- Pierre Wurlod, vice-président, St-Cergue
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Peter Fischer, Ellikon an der Thur
- Barbara Garin, Nyon

Administrateur de la caisse de pension

- Claudio Bertoni, Vernier

Editeur/Rédaction
Communication TCS, Berne
Réalisation
büro z {grafik design}, Berne
Photos
Christian Knörr, Bâle
Helmut Gierer, Genève
Impression
SRO-Kundig SA, Versoix
06_2013

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_suisse