



Rapport annuel 2015
TCS – toujours à mes côtés

- 4 Avant-propos
du Président central
- 16 Le Groupe TCS
Consolidation et développement
- 23 Sections
Engagement aux côtés des membres
- 28 Corporate Governance et Organes
Principes et structures



Avant-propos du Président central

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

«TCS – toujours à mes côtés»: tout de suite une annonce et une promesse ambitieuse. Mais qui est toujours à côté de nos membres? Qui sont les personnes derrière les produits, quels sont les visages derrière les prestations?

Ce sont les collaboratrices et collaborateurs du Club central et des 24 Sections qui se chargent d'honorer cette promesse avec soin et un engagement sans faille, jour après jour, année après année. Les membres sont au centre, les collaborateurs sont à leurs côtés. Grâce à la contribution de chaque collaboratrice et de chaque collaborateur, le TCS a su maintenir, en 2015 aussi, son statut de club de mobilité le plus grand et le plus important de Suisse. Passer en revue l'année écoulée ne peut se faire sans leur rendre hommage. Ainsi, les pages suivantes sont dédiées à nos collaborateurs. Ces portraits se veulent représentatifs de tout le personnel et dessinent une image aussi variée qu'expressive des êtres humains qui sont toujours aux côtés de nos membres.

Des développements importants ont pu être réalisés en 2015 grâce à ces collaborateurs: la consolidation de l'organisation interne, la préparation d'un sociétariat adapté à la mobilité multimodale de demain, le développement des systèmes de distribution, l'optimisation des offres

pour les membres, la focalisation dans le domaine du camping et le lancement du Touring au format magazine ont été des étapes importantes sur le chemin de la modernisation du TCS.

Et aussi un certain nombre d'adaptations des chemins empruntés ont été entreprises, notamment dans le domaine de l'assistance: après une analyse approfondie des modifications et de l'évolution du marché des voyages, nous avons décidé de sortir du marché des hélicoptères et de nous concentrer sur les rapatriements.

Par ailleurs, le départ du directeur général Stephan Grötzinger a été annoncé en septembre 2015. Dans la maîtrise de cette situation aussi, le TCS pouvait se baser sur ses structures solides. Ses collaborateurs étaient et sont ceux qui portent et soutiennent le Club.

La sélection qui suit de portraits de collaborateurs et de collaboratrices engagés avec enthousiasme représente un tout qui m'encourage à anticiper les défis de l'avenir avec optimisme et sérénité. Et ces derniers sont nombreux: les développements technologiques et sociétaux dans les domaines du trafic et de la mobilité ont une portée énorme, avec des conséquences globales. La digitalisation avance à grands pas dans ces domaines: la conduite autonome, la mise en réseau de moyens de mobilité, l'économie du partage, ainsi que les nouvelles formes de propulsion et les véhicules alternatifs qui gagnent en pertinence. Ainsi, notre com-

portement face à la mobilité se trouve également confronté à des changements importants et durables.

Le chemin sera excitant et exigeant: en 1896, quand le TCS avait été fondé, il n'avait pas été possible d'imaginer le visage de la mobilité d'aujourd'hui. De la même manière nous ne pouvons que spéculer quant à la mobilité du futur. Nous sommes conscients des développements qui nous attendent les prochaines années et qui changeront, voire révolutionneront, notre pratique de la mobilité. De quelle manière ces développements seront mis en œuvre reste cependant une inconnue. Je suis par contre convaincu qu'une organisation aussi fortement ancrée, tout en étant flexible comme la nôtre, saura faire face à ces défis et changements de façon ouverte et avec succès. Nous participerons activement à la conception de la mobilité du futur. Et en tant que Club, nos efforts s'orienteront toujours vers les individus – les membres au centre, les collaboratrices et collaborateurs à leurs côtés.

Peter Goetschi, Président central



1



2



3



4



5



6

- 1 **Aline Beaud,**
Rédactrice Touring magazine, Berne
- 2 **Dr. Gauthier Royer,**
ETI-Med Medical Assistant Officer, Vernier
- 3 **Katja Andreotti,**
Réceptionniste Training & Events, Derendingen
- 4 **Roland Schnider,**
Patrouilleur, Emmen
- 5 **Dominique Josserand,**
Facility Management, Vernier
- 6 **Elena Ramos,**
Secrétaire générale, Section Fribourg
- 7 **Anton Hänni,**
Avocat Assista, Berne
- 8 **Beatrice Scheidegger,**
Collaboratrice point de contact, Section Soleure
- 9 **Rossana Seghezzi,**
Content Management, Berne
- 10 **Oliver Walker,**
Comptable débiteur, Vernier
- 11 **Dijana Ivanovic,**
Secrétariat, Section Tessin





12



13



14



15



16



17



18



19



20



21



22



23



24

- 12 Marc Baertsch,**
Responsable Education routière, Vernier
- 13 Thomas Krieger,**
Mécanicien, Emmen
- 14 Claudine Joerger,**
IT Business Office Manager, Vernier
- 15 Karen Schlup,**
Gestionnaire adresses, Vernier
- 16 Andreas Mengarelli,**
Instructeur Training & Events, Derendingen
- 17 Venanzio Ferzini,**
Patrouilleur, Tessin
- 18 Sylvia Bircher,**
Avocate Assista, Berne
- 19 Sarah Müller,**
Apprenti Relation clients, Schönbühl
- 20 Pascal Berchtold,**
Responsable Technique & Economie, Emmen
- 21 Nicole Salerno,**
Assistante Conseils en mobilité, Emmen
- 22 Stefan Christen,**
Content Management, Berne
- 23 Anne-Claude Escher,**
Responsable point de contact, Section Fribourg
- 24 Pierre Suter,**
Case Management, Vernier



25



26



27



28



29

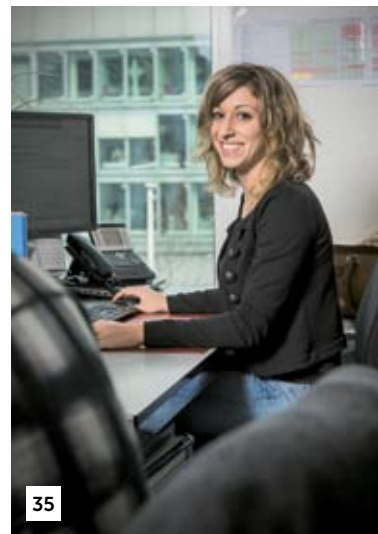
- 25 **Damiano Esposito,**
Expert technique, Section Tessin
- 26 **Stéphanie Gillibert,**
Comptable débiteur, Vernier
- 27 **Laura Occhipinti,**
Social Media Manager, Berne
- 28 **Beat Traber,**
Gestionnaire logistique & Patrouilleur, Emmen
- 29 **Mélanie Zimmerli,**
Gestionnaire Assista, Berne
- 30 **Annalisa Piazza,**
Case Management, Vernier
- 31 **Patrick Burri,**
Expert technique, Section Fribourg
- 32 **Vincent Nuzzo,**
Conseiller clientèle, Vernier
- 33 **Martina Baumann,**
Réceptionniste, Schönbühl
- 34 **Felix Maurhofer,**
Rédacteur en chef Touring magazine, Berne
- 35 **Laetitia Castiglione,**
Conseillère clientèle & Coach, Vernier
- 36 **Gael Dussert,**
Reprographe, Vernier



30



31





37



38



39



40



41



- 37 Jonas Schmid,**
Chef de projet Académie de la mobilité, Berne
- 38 Dr. Valérie Favre,**
ETI-Med Medical Assistant Officer, Vernier
- 39 Jasmine Scholl,**
Assistante et Réceptionniste, Schönbühl
- 40 Eric Bonjour,**
Gestionnaire adresses, Vernier
- 41 Ursula Elsener,**
Avocate Assista, Bellinzone
- 42 Julia Zosso,**
Communication Académie de la mobilité, Berne
- 43 Christine Pricaz,**
Gestionnaire Formation et apprentis, Vernier
- 44 Paolo Ferrazzini,**
Responsable Assista Bellinzone, Bellinzone
- 45 Loïc Buisson,**
Reprographe, Vernier
- 46 Rolf Tschanz,**
Facility Management, Schönbühl
- 47 Nico Tschanz,**
Sous-chef de Service Restaurant «Pier 11», Soleure



48



49



50



51



52

- 48 Marco Gazzola,**
Responsable sécurité et cours, Section Tessin
- 49 Barbara Friedli,**
Réceptionniste Training & Events, Derendingen
- 50 Svenja Wisler,**
Apprenti Mécatronicien, Emmen
- 51 Shiva Ludi,**
Facility Management, Schönbühl
- 52 Andrea Roth,**
Responsable adjoint Assista Bellinzone, Bellinzone
- 53 Mélissa Da Silva,**
Apprenti Ressources Humaines, Vernier
- 54 Silvio Nenna,**
Conseiller clientèle, Schönbühl
- 55 Laetitia Lometto,**
Communication interne, Vernier
- 56 Daniel Wolf,**
Expert technique, Section Soleure



Le Groupe TCS Consolidation et développement

Les changements apportés l'année précédente à la structure de la direction opérationnelle ont été consolidés et développés avec succès durant l'exercice 2015. Tant la structure globale que les différentes unités d'affaires et de fonction ont été systématiquement adaptées à un marché changeant, aux développements dynamiques de la mobilité moderne et, bien entendu, aux intérêts et besoins des membres et clients.

C'est dans ce contexte que nous avons réussi à stabiliser le système CRM, dont l'introduction en 2013 avait provoqué de grosses difficultés. Le TCS a donc pu en 2015 se consacrer à nouveau entièrement à ses affaires.

Le TCS est constamment mis au défi sur un marché animé par de nouveaux produits concurrentiels et de nouvelles formes de mobilité. Ces défis ont été relevés, si bien que le plus grand club de mobilité de Suisse a réussi à défendre avec succès sa position durant l'exercice 2015. Si d'une part, l'effectif des membres a légèrement reculé, d'autre part, les produits ont connu en majorité un développement positif, soit en particulier le Livret ETI, les différents produits de protection juridique, l'assistance véhicules, ainsi que les cours de formation et de perfectionnement. Comme l'ensemble de la branche touristique suisse, le secteur Loisirs & Tourisme a dû affronter le franc fort.

Parallèlement à l'adaptation de la stratégie commerciale et de distribution, plusieurs innovations ont pu être implémentées avec succès: une gestion des dossiers et un centre de compétence pour les services touristiques, la reprise du service d'assistance pour deux grands importateurs d'automobiles, le lancement, en première mondiale, d'un réseau de partage de vélo-cargos électriques, l'introduction de concepts gastronomiques modernes dans le secteur du camping, la nouvelle conception du magazine Touring ainsi que la focalisation de l'assistance aux personnes sur les rapatriements, pour ne citer que quelques exemples illustrant cette orientation et conception des produits et services, conformément aux exigences du marché et aux besoins des membres et clients.

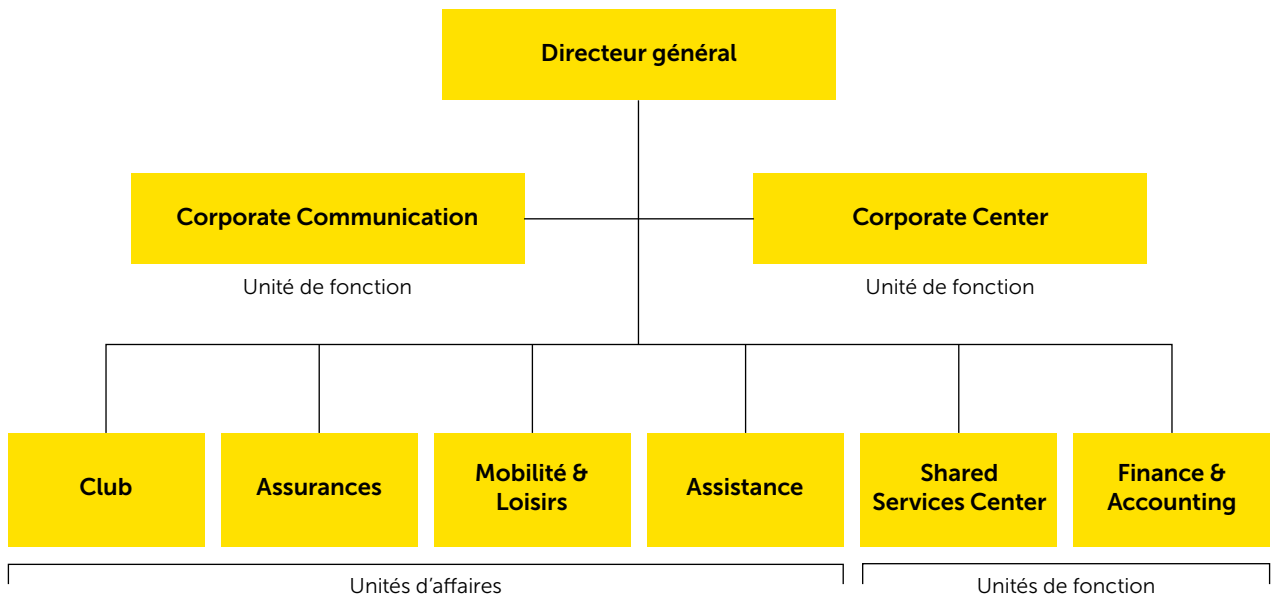
Ce développement s'est poursuivi de manière systématique et efficace, même après le départ du directeur général dans le courant de l'exercice écoulé, ce qui confirme la stabilité fonctionnelle et l'orientation à long terme de notre organisation. Grâce à cette base solide, le TCS est bien armé pour affronter les profonds changements intervenant dans la mobilité et sur le marché des assurances, en étendant et en précisant systématiquement son offre. Dans l'idée d'une différenciation par rapport aux produits usuels disponibles sur le marché, le TCS s'oriente strictement en fonction des besoins de ses membres et clients et ne perd jamais de vue les éléments essentiels que sont l'assistance, le conseil et la protection. Voilà les valeurs centrales du TCS qui forment une base solide sur laquelle se fonderont des prestations de service supplémentaires et nouvelles.

La présentation suivante donne un aperçu des principaux développements par unité d'affaires ou de fonction.

Unité d'affaires Club

L'unité d'affaires Club a concentré ses efforts sur la croissance et sur l'efficacité du marketing et de la distribution. Des mesures de marketing et de distribution ciblées visent à fidéliser les membres du club tout en attirant de nouveaux membres et clients. Par exemple, l'offre du club a été étendue par des partenariats exclusifs. Les services et produits comme l'assurance de protection juridique, l'assurance auto et le dépannage ont été rendus plus attractifs.

En s'alignant davantage sur les besoins des membres et clients et en améliorant en termes de qualité et de processus le suivi des membres et clients, le TCS a réussi à augmenter le degré de satisfaction de ces derniers. La nette baisse des revendications et réclamations, tout comme les bons résultats des sondages, confirment le succès de ces mesures.



Touring

Touring en format magazine été lancé au milieu de l'année 2015. Ce changement est une réaction aux nouvelles habitudes de lecture et à la tendance vers des textes plus courts et des illustrations plus attractives. La présentation moderne a été conçue de manière à renforcer le caractère émotionnel des thèmes de la mobilité et à impliquer directement les lecteurs. 11 anciens bulletins de Section ont déjà pu être intégrés dans le nouveau magazine qui paraît désormais 12 fois par an contre 20 fois pour l'ancien format journal. Le magazine Touring est désormais aussi vendu en kiosque, ainsi que dans les aéroports de Zurich et de Bâle.

En même temps que le format de Touring, l'offre et la présentation du Shop Touring ont été mises à jour et sont désormais également accessibles en ligne.

Conseils en mobilité et sécurité routière

Les infoguides et tests indépendants du service de conseils en mobilité ont continué de susciter un vif intérêt durant l'exercice écoulé. Les dernières tendances dans le domaine automobile avec des moteurs à combustion et électrique ainsi que des sièges d'enfants, des pneus et d'autres accessoires ont été mis à l'épreuve et évalués.

Le département de la sécurité routière s'est lui aussi distingué en tant que centre de compétence au sein du TCS par diverses séries de tests et d'enquêtes dans le domaine de l'infrastructure routière. Les actions les plus spectaculaires étaient la simulation d'une collision près de Lausanne, le lancement de la plateforme www.play4safety.ch et la campagne de sécurité routière pour la rentrée scolaire.

Contact Center

A côté d'internet et des points de contact des Sections, le centre de contact (CC) est la principale plateforme de dialogue du TCS avec ses membres et clients. Le nouveau système de gestion des clients (Customer Relationship Management) a pu être stabilisé et perfectionné, si bien que l'an passé environ 1,2 million de contacts écrits, téléphoniques et personnels ont été traités. Grâce au grand engagement des collaboratrices et collaborateurs du club central et des Sections, toutes les demandes ont été gérées dans les délais utiles et à la satisfaction des membres.

Unité d'affaires Assistance

L'unité d'affaires Assistance a bouclé l'an passé son projet de réorganisation baptisé Assistance@TCS, qui optimise l'alignement des produits sur le marché et la production de prestations de service.

Le service d'assistance a enregistré en 2015 quelque 925'000 appels de personnes demandant de l'aide. Environ 530'000 sont entrés au 0800 140 140, le numéro d'appel en cas de panne et d'accident en Suisse, quelque 115'000 au 058 827 22 20, le numéro des détenteurs du Livret ETI, et environ 280'000 étaient des appels de clients du domaine B2B. Malgré cet important volume de mandats, les standards de qualité en termes de durée d'attente et de taux de voitures reprenant la route après l'intervention du patrouilleur ont pu être maintenus: les patrouilleurs sont en règle générale sur place en l'espace

de 35 minutes et 8 véhicules sur 10 peuvent reprendre la route après leur intervention. Les premières voitures VW Caddy ont été mises en service durant l'exercice écoulé. Elles remplaceront progressivement les Chevrolet Captiva comme véhicules de patrouille.

Au début de l'année 2015, deux grands groupes automobiles ont pu être intégrés dans le réseau de service de l'assistance véhicules. Désormais, le TCS assure la totalité des programmes d'assistance spécifiques aux marques des groupes Volkswagen et BMW. Ces partenariats soulignent la compétence et renforcent la présence du TCS.

L'assistance aux personnes est compétente pour toutes les questions touchant à l'aide dont peuvent avoir besoin des personnes en voyage. Un nouveau système de gestion des cas (case management) et un centre de compétence pour les prestations touristiques ont été mis en place en 2015 pour les plus de 620'000 détenteurs d'un Livret ETI. Tous les cas concernant des problèmes de santé sont traités par le «case management», en étroite collaboration avec le service médical. Le nombre d'examen médicaux et de rapatriements sanitaires a baissé, mais celui des annulations de voyages a augmenté. Ce développement s'explique sans doute par la situation internationale agitée, qui exige une observation et une analyse permanente et intense.

Autre réorientation importante: la focalisation sur les rapatriements dans les affaires d'assistance aux personnes et, partant, l'abandon des activités d'hélicoptère. Par conséquent, le TCS a vendu fin 2015 son paquet d'actions de la société Alpine Air Ambulance (AAA).

Unités d'affaires Mobilité & Loisirs

Les six centres de sécurité routière et de conduite de TCS Training & Events SA ont organisé en 2015 au total 4'700 cours de conduite et de sécurité routière, qui ont été fréquentés par environ 47'500 participants. Le TCS reste donc clairement leader du marché suisse des cours de conduite. De nouveaux types de formation ont été développés et introduits en 2015, par exemple pour les motocyclistes, les chauffeurs professionnels et les grands clients. Dans le domaine des événements, les grandes manifestations comme les journées de test de motos de Derendingen, le concert de plein air «Rock the Ring» à Hinwil, le festival de voitures anciennes «Lignièrès historique», ainsi que la manifestation Supermoto à Lignièrès ont une fois de plus attiré un nombreux public. Une nouveauté a été lancée avec succès sous la forme des soirées cinéma «TCS Drive-in Movies».

Comme toute la branche touristique suisse, les deux hôtels et les 27 campings du TCS ont dû se battre l'an passé contre un contexte monétaire difficile. Alors que les touristes étrangers ont largement fait défaut,

le cours avantageux de l'euro n'a heureusement pas empêché de nombreux hôtes suisses de choisir des destinations helvétiques. Les grandes attractions du millésime écoulé ont été le restaurant TCS Camping «Pier 11» de Soleure, ainsi que les logements de camping originaux comme les tentes safari, les mégapods ou les roulottes de gitans. Grâce aussi au beau temps de l'été dernier, le nombre de nuitées n'a que légèrement baissé.

L'Académie de la mobilité a développé et accompagné l'an passé plusieurs projets et programmes dans les domaines de la mobilité électrique, collaborative et active. Elle a réussi à renforcer sa position de centre de compétence et son rôle central dans la formation des opinions, les conseils stratégiques en mobilité, la recherche axée sur la pratique et la mise en réseau ouverte sur l'avenir. Les moments forts étaient le lancement de l'initiative suisse pour le vélo de transport «Carvelo», l'organisation du 3^e Congrès mondial de la mobilité collaborative («wocomoco») à Innsbruck (Autriche), la mise sur pied de la première Journée suisse de la mobilité électrique (Swiss eDay) et le lancement à Berne du premier réseau public de partage de vélos-cargos.

Unité d'affaires Assurances

L'unité d'affaires Assurances est en premier lieu responsable du règlement des sinistres, ainsi que de la gestion technique des produits pour les affaires de protection juridique du groupe TCS et du développement de celles-ci dans le secteur B2B. Cette unité d'affaires est de surcroît le centre de compétence interdisciplinaire pour les questions d'assurance.

Tous les produits de protection juridique pour particuliers (circulation, privé, immeuble) ont affiché une croissance en 2015. A la fin de l'année le portefeuille comptait 444'924 polices. C'est dire que la protection juridique circulation a elle aussi repris le chemin de croissance. De nombreux nouveaux produits ont été lancés en 2015 pour la protection juridique privée et seront commercialisés durant le premier trimestre 2016.

Dans les affaires B2B, le chiffre d'affaires avec les partenaires existants s'est accru de plus d'un quart pour atteindre près de 10 millions de francs. Dans ce domaine également, de nombreuses nouveautés ont été mises au point et lancées.

Plusieurs postes supplémentaires de juristes ont été créés en 2015 dans les services des sinistres. Le coût global a été légèrement réduit sans incidences négatives sur la qualité du travail et la satisfaction des clients.

Unité de fonction Corporate Communication

Communication

Le service de presse a publié en 2015 plus de 60 communiqués et informé sur plus de 170 thèmes différents. Dans l'ensemble, la présence médiatique du club a été maintenue à un niveau élevé: durant l'exercice écoulé, 3'102 articles de la presse écrite, 108 émissions de télévision, 223 émissions de radio et 4'339 articles en ligne avaient un rapport direct avec le TCS. Le test de collision organisé au printemps à Lausanne a eu un écho médiatique exceptionnel.

L'un des moments forts a été l'application d'un concept de communication intégré pour renforcer la perception du TCS à l'extérieur et développer la communication interne, notamment via intranet. Zoom, le magazine des collaboratrices et collaborateurs, a été distingué en 2015 pour la conception de sa couverture par l'Association suisse de la communication interne (ASCI), ainsi qu'au niveau européen par la FEIEA (European Association for Internal Communication).

Digital Media

Le site www.tcs.ch a été adapté aux exigences de sécurité accrues qui sont désormais valables sur internet. Le développement des médias audiovisuels s'est poursuivi l'an passé. Résultat: le nombre de visiteurs du portail vidéo a progressé de 20% par rapport l'année précédente pour atteindre près de 2 millions.

Brand Strategy

Avec sa nouvelle stratégie de sponsoring, le TCS se concentrera à l'avenir sur ses propres événements. L'exercice écoulé a donc été le dernier où le TCS participait à la série des manifestations SlowUp de SuisseMobile. Un "Mois TCS" a été organisé lors de la sortie du nouveau film 007 dans le cadre du partenariat avec le Musée suisse des transports.

Lancée en 2014, la campagne de marque du TCS «Toujours à mes côtés» s'est poursuivie en deux vagues (février/octobre) durant l'année 2015. Le Corporate Design pour les actions publicitaires du TCS a été développé conformément aux besoins. Dans le cadre des travaux sur le positionnement du TCS, les promesses de marque et de prestations, ainsi que les valeurs de la marque ont été adaptées. Ces travaux ont été entrepris en même temps que le développement du modèle directeur du TCS. Les aspects de la responsabilité sociale, sociale et économique du TCS seront éclairés sous le titre de la «Corporate Social Responsibility».

Politique

Une attribution équitable du produit des impôts et redevances versés par le trafic motorisé a toujours été un thème central pour le TCS, qui s'oppose aux revendications fiscales excessives, dont font l'objet les usagers de la route. L'assemblée des délégués de juin 2015 a donc adopté une résolution concernant le fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA), qui fixe les conditions auxquelles le TCS peut soutenir ce projet. Le TCS demande notamment que le FORTA soit lié à l'initiative «pour un financement équitable des transports (initiative vache à lait)». Malheureusement, ni le Conseil fédéral, ni le Parlement n'ont suivi cette recommandation. L'initiative aura ainsi été soumise aux votations avant la fin des travaux parlementaires concernant le projet FORTA.

Le TCS aura en outre joué avec succès un rôle de premier plan, à côté de l'Union suisse des arts et métiers, dans la campagne sur le tunnel routier du St-Gothard. Pour des raisons de sécurité routière et aussi dans l'idée de maintenir ouverte cette liaison avec le Tessin, le TCS s'est battu pour la construction d'un deuxième tube.

Le TCS est cependant aussi intervenu au niveau cantonal, par exemple concernant la gestion des places de parc (réduction du nombre de places de parc, impôt sur les places de parc, etc.) pratiquée par plusieurs cantons pour des motifs de protection de l'environnement. Il a prouvé sur la base d'une étude que, par exemple, un système de partage de places de parc privées pouvait offrir une solution au problème de la pénurie de parkings publics.

Unité de fonction Corporate Center

En étroite collaboration avec le service «Achats et immobilier», le Corporate Center a préparé en 2015 l'acquisition d'un outil de gestion des contrats applicable dans tout le TCS. Cet instrument sera rendu opérationnel en 2016. Le département «Legal & Compliance» s'est occupé de plusieurs tâches liées à des projets ainsi que de la préparation de contrats. Il a, par exemple, accompagné pour l'unité d'affaires Assistance la sortie du TCS du joint venture AAA Alpine Air Ambulance SA. En outre «Legal & Compliance» a organisé le congrès annuel des consultants juridiques du TCS.

Un projet a été lancé dans le domaine du «Risk & Quality Management» pour la mise en place d'un système de contrôle intégré de l'entreprise, qui comprend les fonctions de compliance, gestion du risque, contrôle interne IKS et audit interne. Le but est de coordonner plus étroitement et d'uniformiser les rapports établis par ces fonctions. Un autre projet a servi à créer une base uniforme pour l'ensemble des processus et la gestion de la qualité au sein du TCS.

Le département «Corporate Development» a en outre accompagné le processus stratégique et divers projets d'innovation du groupe TCS. Il a également coordonné la préparation du nouveau modèle directeur.

Unité de fonction Shared Services Center

Les secteurs IT, RH et «Achats et immeubles» ont été réunis comme fonctions de support dans l'unité de fonction Shared Services Center. Cette structure permet une coordination fonctionnelle et axée sur les besoins des clients des prestations de service internes et d'optimiser les processus dans ce sens.

IT

En 2015, le service informatique a atteint un de ses objectifs prioritaires, à savoir la stabilisation du système CRM. Il a en outre mis en œuvre plusieurs grands projets comme le programme Business Intelligence, qui assure un meilleur pilotage des activités. En outre, divers processus internes ont été révisés et adaptés, de nombreux systèmes ont été optimisés et la performance de l'infrastructure a été améliorée, par exemple grâce à la modernisation et à l'extension des capacités de stockage de données. Enfin, ce département a participé à des réorganisations et implémentations de projets dans d'autres domaines.

Ressources humaines

Durant l'exercice écoulé, les ressources humaines ont vérifié, simplifié et redéfini de nombreux processus dans le secteur du personnel. Les modèles et documents harmonisés et les nouvelles descriptions de postes pour de nombreux profils et domaines de compétences témoignent du succès de cette mise à jour. L'offre de formation et de perfectionnement pour tout le TCS a été révisée. Les unités d'affaires Club et Assistance ont été accompagnées dans leurs opérations de restructuration interne. Appliqué durant toute l'année, le projet pilote Medi24 a été abandonné fin 2015 parce que les optimisations visées de la gestion des absences n'ont pas pu être réalisées.

Après une pause de cinq ans, une fête du personnel du TCS a de nouveau été organisée en juin 2015 à Thoune avec le soutien de l'unité Corporate Communication. Il s'agissait d'exprimer la gratitude du TCS à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs. Une réédition de la fête a eu lieu en septembre à Lausanne pour les personnes qui n'ont pas pu être présentes à Thoune.

Achats et immobilier

Les adaptations apportées durant l'année écoulée aux processus internes ont généré des synergies et optimisé la production de prestations dans tous les sites du Club central grâce au Facility Management. L'accent a été mis sur l'uniformisation des prestations à l'intention des clients internes, ainsi que sur la surveillance et la diminution des coûts d'exploitation. Les processus de la chancellerie ont également été adaptés aux besoins des secteurs commerciaux et de fonction. Autre point fort des activités dans ce domaine: les travaux sur le projet «Site d'intervention Schönbühl».

Affaires internationales

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

ARC Europe SA

Le TCS est actionnaire fondateur de la société anonyme ARC Europe Group fondée à Bruxelles en 1991. Il s'agit du plus grand réseau d'assistance automobile d'Europe, qui fournit une assistance routière, personnelle et médicale, avec plus de 26'000 véhicules, 42 stations d'appel d'urgence et 37 hélicoptères de sauvetage dans plus de 40 pays européens représentant plus de 40 millions d'automobilistes. En 2015, le TCS était représenté au sein du Conseil d'administration, le ARC Europe Board, par le Directeur général.

Fédération internationale de l'automobile (FIA)

La FIA, créée en 1904, réunit plus de 238 organisations automobiles dans 142 pays, représentant plus de 100 millions de foyers à travers le monde, dont près de 40 millions en Europe. Le Président central du TCS, Peter Goetschi, représente le TCS au sein de ces instances internationales.

La Région I de la FIA regroupe les organisations membres d'Europe, du Moyen-Orient et de l'Afrique. Son Bureau européen à Bruxelles a comme fonction principale le lobbying auprès des institutions européennes dans les domaines du transport, de la mobilité, du tourisme, de la protection des consommateurs, de la sécurité routière et de la protection de l'environnement. Le Président central du TCS, Peter Goetschi, est membre de l'Euroboard.

Dans le cadre des activités avec la FIA, le TCS a participé à la FIA Conference Week en septembre 2015 à Londres, qui a réuni des centaines de participants pour un échange fructueux sur l'avenir de la mobilité.

Lors du 30^{ème} concours annuel européen d'éducation routière du 3 au 6 septembre 2015 à Vienne, les couleurs du TCS et de la Suisse ont été brillamment représentées. Le 12^{ème} concours annuel des patrouilleurs Road Patrol Training for Excellence a rassemblé du 8 au 11 septembre 2015, sur invitation du club hôte croate HAK à Sibenik, 16 clubs européens qui ont participé à une formation continue pour ensuite s'affronter. L'équipe du TCS a remporté le prix du changement de roue le plus rapide. Durant les FIA Spring meetings du 6 au 8 mai 2015 à Tunis, le TCS a remporté deux prix: le 1^{er} prix pour une affiche sur la sécurité routière et la 3^{ème} place dans le domaine de l'innovation pour son projet TCS Road Ranger.

Global Mobility Alliance (GMA)

La GMA a été fondée en 2008 et son but principal est de favoriser l'échange d'idées et de stimuler les discussions sur les défis des clubs. Elle organise deux symposia par an sur des sujets liés aux aspects commerciaux des clubs, des webinars, une table ronde réservée aux CEO ainsi qu'un symposium pour les Présidents et CEO, dont les sujets touchent généralement les questions de gouvernance, de leadership, ou les défis économiques.

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

Sections

Engagement aux côtés des membres

Les 24 Sections forment les liens locaux et régionaux avec les membres du TCS. Elles s'engagent fortement en politique de mobilité et représentent les intérêts des membres sur place. Elles conseillent les membres dans toutes les questions touchant au sociétariat et à la mobilité et proposent des tests et expertises de véhicules, ainsi que toutes sortes de cours pour les usagers de la route. Conformément à leur statut d'associations, elles offrent également à leurs membres une vie de club attractive.

Engagement en politique des transports et de la mobilité

De concert avec le Club central, les Sections se sont engagées avec force en 2015 dans la campagne de votation pour la construction d'un tunnel de réfection au St-Gothard. Elles y ont participé activement, souvent en siégeant dans les comités cantonaux soutenant ce projet. La Section Uri a même organisé une visite du tunnel du St-Gothard pour les personnes intéressées.

Au niveau cantonal, les Sections ont pris part durant l'exercice écoulé à de nombreuses discussions régionales et locales de politique des transports. Plusieurs Sections sont membres de conférences cantonales du trafic, certaines même depuis de très nombreuses années. C'est dans ce cadre que plusieurs manifestations cantonales ont été organisées.

Des représentants des Sections ont régulièrement participé à de nombreux groupes de travail et d'intérêts concernant des projets locaux de politique des transports. Les thèmes abordés allaient des conceptions globales des transports à la mobilité douce et la gestion du trafic, en passant par des questions d'aménagement du territoire.

De nombreuses Sections se sont battues en 2015 contre des créations disproportionnées de zones à 30 km/h et contre la hausse des impôts sur les véhicules à moteur. Certaines sont également intervenues dans le débat sur la diminution de la déduction fiscale accordée aux pendulaires.

La Section Argovie s'est défendue contre une mainmise de l'Etat sur la caisse de la route dans le cadre du programme d'allégement budgétaire proposé par le gouvernement cantonal et envisage un éventuel référendum contre la réduction de la déduction forfaitaire pour les pendulaires. Elle a également participé à la consultation concernant la répartition des tâches entre le canton et les communes, ainsi qu'à la nouvelle réglementation de la péréquation financière intercommunale.

La Section des deux Bâle s'est engagée avec succès contre l'initiative routière ATE, qui a été rejetée par les citoyennes et les citoyens des deux cantons en même temps que le contreprojet du gouvernement. Elle a également récolté des signatures pour une pétition demandant la réduction de la durée de réfection du tunnel Schänzli.

A Genève, la Section du TCS a participé à la préparation de la loi

cantonale sur la mobilité qui sera soumise à la votation populaire en 2016. L'engagement de cette Section pour la poursuite des ondes vertes sur les axes routiers principaux et en faveur de l'aménagement de places de stationnement supplémentaires pour les deux-roues commence à porter des fruits.

Les Sections Neuchâtel et Jura neuchâtelois sont intervenues pour le développement du projet Mobilité 2030 du canton de Neuchâtel ainsi que pour une liaison ferroviaire entre Neuchâtel et la Chaux-de-Fonds.

La Section St-Gall-Appenzell Rh.E. s'est battue pour le percement d'un troisième tube à travers le Rosenberg, pour l'autoroute urbaine, ainsi que pour un raccordement souterrain au Pays d'Appenzell.

Au Tessin, la Section TCS a soutenu un programme de mesures pour la protection de l'environnement. Elle s'est aussi exprimée sur des questions concernant des places de parc.

Le contournement ouest-est dans la vallée inférieure de la Reuss a été soutenu par la Section Uri. Celle-ci demande aussi que l'aménagement prévu de l'Axenstrasse soit accéléré.

La Section Zoug s'est engagée dans la campagne de votation contre le prix à son avis trop élevé d'un nouveau tunnel urbain. Les citoyennes et les citoyens ont partagé cette opinion et ont clairement rejeté ce projet.

Dans le canton de Vaud, la Section TCS a apporté son soutien à plusieurs projets de transport et routiers. L'année passée également,



diverses communes vaudoises ont recouru aux compétences de la Section concernant des projets d'aménagement urbains.

La Section Valais est intervenue à propos de travaux sur l'autoroute A9, de signalisations mal posées et pour l'encouragement du covoiturage.

La Section Zurich a critiqué la coordination insuffisante des chantiers de la Confédération, des cantons et des communes, dysfonctionnement qui a causé inutilement des bouchons.

Engagement pour la sécurité routière

L'engagement pour la sécurité routière est une tâche importante des Sections. A côté de leur participation à la campagne nationale «Roues arrêtées, enfants en sécurité», les Sections ont poursuivi en 2015 leurs activités traditionnelles dans le cadre

de la rentrée scolaire et dans les écoles, souvent en étroite collaboration avec la police. Elles ont distribué des gilets réfléchissants aux enfants des premières classes et fait installer des banderoles pour inviter les usagers motorisés de la route à redoubler de prudence. La Section Vaud offre ses cours de sécurité routière également dans de nombreuses écoles privées du canton.

De nombreuses Sections ont organisé des journées de la sécurité routière ou de la mobilité qui ont à chaque fois attiré un public nombreux. Dans certains cas, les Sections ont combiné avec bonheur ces manifestations avec une journée des portes ouvertes dans un de leurs centres.

Les Sections ont participé en 2015 également à la Journée de la lumière. De nombreuses Sections ont remplacé gratuitement des ampoules défectueuses.

La Section Berne a proposé en 2015 une émission de conseils routiers sur quatre stations de radio privées.

La Section Tessin a accompagné la deuxième phase de test des bornes d'avertissement optiques qui sont censées renforcer la sécurité des passages pour piétons sans feux de signalisation. Si les résultats de cet essai sont positifs, l'installation de telles bornes pourra être envisagée avec les communes intéressées.

La Section Schwyz a déjà construit, en collaboration avec le Fonds de sécurité routière six parcs de la circulation dans le canton de Schwyz, pour permettre aux enfants d'apprendre sans danger à se mouvoir sur la route. La Section Argovie a également participé à la réalisation d'un tel équipement à Lenzburg.

Plusieurs Sections ont mis sur pied en 2015 également des actions radars pour sensibiliser les usagers de la route, en partie avec le concours de la police cantonale. De surcroît, plusieurs Sections ont participé durant l'exercice écoulé aux tests périodiques de passages pour piétons dans leur région.

Quelques Sections ont profité d'expositions, foires et spectacles pour présenter diverses campagnes sur des thèmes de la sécurité routière. Par exemple, la Section Genève a thématiqué l'alcool au volant lors de la foire d'automne annuelle. La Section Zurich a participé à la campagne sur l'ambiance dans la circulation routière sous le titre «Generell freundlich» (toujours aimable).

Durant les fêtes de fin d'année, la Section Argovie a apporté sa contribution à la sécurité routière en collaborant avec l'organisation «Nez rouge», alors que les Sections romandes ont organisé des transports de personnes pour divers festivals.

Enfin, la Section Fribourg a publié dans son bulletin un grand reportage sur les mesures et effets du programme Via sicura, afin de sensibiliser et d'informer les membres et le public.

Large offre de cours

Comme les années précédentes, les Sections ont organisé en 2015 d'innombrables cours et préparé ou lancé de nouvelles offres de formation. Les cours du TCS sont appréciés tant par les membres, que par les non-membres du club et jouissent d'une forte demande. La Section Vaud, par exemple, a organisé plus de 800 cours avec au total plus de 8'000 participants.

A côté des offres traditionnelles, comme les cours de conduite pour seniors, pour vélos électriques et les cours de conduite sur la neige et la glace, les Sections lancent régulièrement des formations nouvelles et originales. La Section Argovie, par exemple, a organisé un cours intitulé «Sécurité routière grâce à la bonne forme psychique». Dans le canton de Vaud, on peut suivre un cours pour véhicule 4x4 sur une piste spécialement préparée à cet effet. Enfin, les camps de formation

pour jeunes dès 16 ans que proposent plusieurs Sections sont chaque année fort bien visités. Les jeunes participants peuvent à cette occasion obtenir le certificat de secouriste et passer leur examen théorique.

Présence sur place

Le TCS possède au total 20 centres techniques qui sont exploités par les Sections. Les membres y bénéficient de conseils détaillés et peuvent y commander divers tests: tests de voitures d'occasion, tests d'hiver, analyses critiques de factures de garagistes, pour ne citer que quelques exemples. Plusieurs Sections ont en outre été chargées par les services cantonaux des automobiles d'effectuer les expertises périodiques officielles. La Section Vaud, par exemple, a procédé en 2015 à plus de 5'000 contrôles techniques volontaires de véhicules.

Dans le canton de Berne, les prestations techniques ne sont plus produites depuis 2015 par les différentes représentations régionales, mais directement par la Section. Grâce à cette simplification administrative, les prestations de service des centres techniques d'Ittigen et de Thoune-Allmendingen seront mieux harmonisées et l'existence des deux centres sera durablement assurée.

Début 2015, la Section Waldstätte a mis en service le centre de mobilité urbaine de la ville de Lucerne qui proposait tout au long de l'année des actions et offres spéciales. La Section Zurich a ouvert en 2015 son premier centre de mobilité à Schlieren et a obtenu l'autorisation d'en construire un deuxième à Neftenbach qui sera inauguré en automne 2016.

Après presque deux années de travaux de construction, la Section Vaud a inauguré en automne 2015 son nouveau centre de Cossonay. Comportant notamment une halle d'expertise moderne, de nom-

breuses pistes et un grand bâtiment administratif, cet équipement s'est rapidement établi comme centre de compétence régional.

Grâce à diverses mesures publiques, la Section des deux Bâle a sensiblement augmenté le taux de fréquentation de son centre de Füllinsdorf. A noter que cette Section s'est classée au premier rang du programme interne du TCS pour l'encouragement et la distinction de prestations de pointe (Spirit).

Les Sections, principalement celles situées dans les régions frontalières, ont comme de coutume assisté leurs membres et clients projetant des voyages à l'étranger. Dans la mesure des disponibilités, ils leur proposaient le télépéage français, la vignette autoroutière autrichienne ainsi que Via Card et Telepass en Italie. Les Sections continuent aussi de participer aux présentations de voyages et d'aventures d'Explora que les membres du TCS peuvent suivre à des conditions de faveur.

Vie du Club

Les manifestations, excursions et visites organisées par les Sections ou leurs sous-groupes constituent un aspect central des activités des Sections. Les bals et soirées théâtrales sont également très appréciés par les jeunes et les moins jeunes, tout comme les tickets exclusifs, par exemple pour les spectacles du cirque Knie. La Section Valais a organisé durant l'exercice écoulé deux concerts avec le fameux groupe suisse «77 Bombay Street» qui ont attiré à chaque fois plusieurs centaines de spectateurs.

Les Sections ont aussi souvent participé à des manifestations sportives comme des slow-up, snow-up, courses à pied et rallies. La Section Genève était une fois de plus très présente à la «Course de l'Escalade», une des courses à pied les plus populaires de Suisse.

Les Sections Jura neuchâtelois et Neuchâtel ont organisé chacune un voyage de plusieurs jours à Paris auxquelles ont participé quelques douzaines de personnes à des conditions de faveur.

Les Sections de Schwyz et de Zoug étaient en 2015 partenaires de mobilité d'une cérémonie commémorative pour le 700e anniversaire de la bataille de Morgarten. Grâce à la mobilisation des deux Sections, la gestion du trafic autour de cette grande manifestation a été parfaitement assurée par une équipe de cadets routiers expérimentés. Les membres des deux Sections ont en plus pu profiter de tickets de fête à des conditions spéciales ainsi que d'un accueil VIP.

Comité des Sections

Plusieurs Sections ont élu de nouveaux membres à leur comité. Celles d'Uri et des Waldstätte ont choisi un nouveau président: Toni Epp remplace Oskar Vollenweider à la présidence de la Section d'Uri et Peter Schilliger succède à Peter Steiner à la tête de la Section Waldstätte. Les deux nouveaux présidents ont été élus en juin 2015 au Conseil d'administration du club central. Par la même occasion, Thomas Ulrich, président de la Section de Zoug depuis 2014, a également été nommé au Conseil d'administration du club central.

Corporate Governance et Organes

Principes et structures

Généralités

Le Touring Club Suisse (TCS), dont le siège est à Vernier, a été fondé en 1896 à Genève. Il est inscrit au Registre du Commerce en tant qu'association à but non-lucratif au sens des articles 60 et ss. CCS. Ses principes d'organisation, de direction, de comportement et de contrôle sont fixés par un ensemble de règles transparentes et claires. Les 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. Le règlement d'organisation TCS a été adapté aux nouvelles normes statutaires et est également entré en vigueur au 1^{er} janvier 2012. De ce fait, le TCS dispose d'une structure de conduite statutairement et réglementairement fixée.

Assemblée des délégués 2015 à Bâle

Lors de l'Assemblée ordinaire des délégués du 26 juin 2015 à Bâle, Peter Goetschi, Président central du TCS en fonction depuis 2012, a été réélu à l'unanimité pour un nouveau mandat de 3 ans. Treize membres du Conseil d'administration qui se représentaient ont été confirmés dans leur fonction. Les changements suivants sont à signaler: quittant le Conseil d'administration, Oskar Vollenweider, Peter Steiner et Urs Jakober ont été remplacés par Toni Epp (Uri), Peter Schilliger (Waldstätte) et Thomas Ulrich (Zoug). Les délégués ont aussi approuvé une résolution concernant le fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA), dans laquelle ils exigent que la route et le rail soient traités sur un pied d'égalité. L'Assemblée s'est aussi clairement exprimée en faveur de la construction d'un tunnel de

réfection au St-Gothard. La société Ernst & Young SA a été élue à l'unanimité comme organe statutaire de révision externe du groupe TCS pour l'année 2016. Les délégués ont pris connaissance du rapport de l'organe de révision, approuvé le rapport annuel 2014, les comptes 2014 et donné décharge au Conseil d'administration pour l'année 2014.

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. L'Assemblée des délégués et le Conseil d'administration sont présidés par le Président central. Ils représentent les membres du TCS et défendent leurs intérêts.

Assemblée des délégués

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

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

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est élu par l'Assemblée des délégués et se compose du Président central, ainsi que d'un représentant par Section. Chaque Section a le droit à un siège au Conseil d'administration et les membres sont élus pour une période de 3 ans. Le Conseil d'administration s'organise en un bureau, qui compte neuf membres, et en quatre comités ordinaires. Il élit deux vice-présidents parmi les présidents des directions. 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. Il est responsable de la fixation du cadre de la comptabilité, du contrôle financier et de la planification financière ainsi que de l'établissement des comptes et du rapport annuel à l'attention de l'Assemblée des délégués. La tâche du Conseil d'administration est également l'engagement, le licenciement des personnes chargées de la direction et la fixation de leur rémunération ainsi que l'élection des membres des comités ordinaires et extraordinaires.

Composition du Conseil d'administration

- Peter Goetschi, Président central, avocat, Fribourg
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Peter Bohnenblust, anc. procureur, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland
- Christoph Buser, directeur, Füllinsdorf, Section des Deux Bâle
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg
- Rolf Engler, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell Rh.I.
- Toni Epp, professeur d'enseignement professionnel, Amsteg, Section Uri (depuis juin 2015)
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne
- Pierre-Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Domenic Gross, secrétaire du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Hans Werner Iselin, anc. enseignant, Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug (jusqu'en juin 2015)
- Heinz Jucker, ingénieur génie civil, St-Gall, Section Appenzell Rh.E.
- Peter Löhner, ingénieur génie civil, Dällikon, Section Zurich
- François Membrez, avocat, Genève, Section Genève

- Pierrette Roulet-Grin, ancienne préfète, Yverdon-les-Bains, Section Vaud
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz
- Hansjürg Rhyner, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris
- Peter Steiner, conseiller politique, Lucerne, Section Waldstätte (jusqu'en juin 2015)
- Peter Schilliger, conseiller national, Udligenswil, Section Waldstätte (depuis juin 2015)
- Thomas Ulrich, avocat et notaire, Oberägeri, Section Zoug (depuis juin 2015)
- Jean-Luc Vautravers, directeur du Bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur génie civil, Weinfelden, Section Thurgovie
- Oskar Vollenweider, chef de chantier, Bürglen, Section Uri (jusqu'en juin 2015)

Composition du Bureau

- Peter Goetschi, Président central, avocat, Fribourg
- Thierry Burkart, vice-président, avocat, Baden, Section Argovie
- Carlo Vitalini, vice-président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fritz Arni, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Fabienne Bernard, directrice, Martigny, Section Valais
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne (depuis septembre 2015)
- Peter Löhner, ingénieur génie civil, Dällikon, Section Zurich
- François Membrez, avocat, Genève, Section Genève
- Markus Reichmuth, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz (depuis septembre 2015)
- Hansjürg Rhyner, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris (jusqu'en septembre 2015)
- Peter Steiner, conseiller politique, Lucerne, Section Waldstätte (jusqu'en juin 2015)

Comités ordinaires

Comité stratégique

- Peter Löhner, président, ingénieur génie civil, Dällikon, Section Zurich
- François Membrez, vice-président, avocat, Genève, Section Genève
- Peter Bohnenblust, anc. procureur, Bienne, Section Biel/Bienne-Seeland
- Peter Goetschi, Président central, avocat, Fribourg
- Hans Werner Iselin, anc. enseignant, Schaffhouse, Section Schaffhouse
- Heinz Jucker, ingénieur génie civil, St-Gall, Section Appenzell Rh.E. (depuis septembre 2015)
- Oskar Vollenweider, chef de chantier, Bürglen, Section Uri (jusqu'en juin 2015)

Comité de rémunération

- Carlo Vitalini, président, avocat, Lugano, Section Tessin
- Fabienne Bernard, vice-présidente, directrice, Martigny, Section Valais
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois (depuis septembre 2015)
- Peter Goetschi, Président central, avocat, Fribourg
- Heinz Jucker, ingénieur génie civil, St-Gall, Section Appenzell Rh.E. (jusqu'en septembre 2015)
- Thomas Ulrich, avocat et notaire, Oberägeri, Section Zoug (depuis septembre 2015)

Comité politique

- Thierry Burkart, président, conseiller national et avocat, Baden, Section Argovie
- Peter Steiner, vice-président, conseiller politique, Lucerne, Section Waldstätte (jusqu'en juin 2015)
- Christoph Erb, vice-président, avocat, Berne, Section Berne (depuis septembre 2015)
- Christoph Buser, directeur, Füllinsdorf, Section des Deux Bâle
- Eric Collomb, économiste d'entreprise, Lully, Section Fribourg
- Rolf Engler, avocat, St-Gall, Section St-Gall-Appenzell Rh.I.
- David Erard, avocat, La Chaux-de-Fonds, Section Jura neuchâtelois (jusqu'en septembre 2015)
- Peter Goetschi, Président central, avocat, Fribourg
- Domenic Gross, secrétaire du Grand Conseil, Coire, Section Grisons
- Hansjürg Rhyner, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris (depuis septembre 2015)
- Urs Jakober, chimiste, Hünenberg, Section Zoug (jusqu'en juin 2015)
- Pierrette Roulet-Grin, ancienne préfète, Yverdon-les-Bains, Section Vaud
- Peter Schilliger, conseiller national, Udligenswil, Section Waldstätte (depuis septembre 2015)
- Jean-Luc Vautravers, directeur du Bureau de journalisme, Boudry, Section Neuchâtel
- Marco Vidale, ingénieur génie civil, Weinfelden, Section Thurgovie

Comité de contrôle

- Fritz Arni, président, expert bancaire, Schnottwil, Section Soleure
- Hansjürg Rhyner, vice-président, avocat et notaire, Glaris, Section Glaris (jusqu'en septembre 2015)
- Markus Reichmuth, vice-président, expert bancaire, Schwyz, Section Schwyz (depuis septembre 2015)
- Christoph Erb, avocat, Berne, Section Berne (jusqu'en septembre 2015)
- Toni Epp, professeur d'enseignement professionnel, Amsteg, Section Uri (depuis septembre 2015)
- Pierre-Arnauld Fueg, avocat, Porrentruy, Section Jurassienne
- Peter Goetschi, Président central, avocat, Fribourg

Audit interne

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

Organe de révision

Conformément aux statuts, l'organe de révision est élu par l'Assemblée des délégués pour une période d'un an; il est rééligible. L'organe de révision doit avoir son siège en Suisse, posséder les 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 SA, l'organe de révision, se montaient en 2015 à CHF 362'000 (2014: CHF 388'000).

Direction

La direction est nommée par le Conseil d'administration. La direction opérationnelle du Club central du TCS ainsi que la préparation des décisions stratégiques et le contrôle de l'évolution financière du Groupe TCS incombent à la direction. Le Directeur général conduit la direction de l'entreprise. Du 1^{er} janvier 2013 au 14 septembre 2015 Stephan Grötzinger était Directeur général du TCS. Le Président central Peter Goetschi a assuré la direction opérationnelle ad interim en double mandat depuis le 14 septembre 2015, et ce jusqu'à la nomination d'un nouveau directeur général.

Composition de la direction

- Stephan Grötzinger, Directeur général (jusqu'en septembre 2015)
- Serge Burgener, Finance & Accounting (depuis 2001)
- Bernhard Bieri, Club (depuis 2014)
- Stefan Burri, Assurances (depuis 2014)
- Pierre-Frédéric Grau, Shared Services Center (depuis mars 2015)
- Sandra Herren, Mobilité & Loisirs (depuis 2012)
- Jürg Marti, Assistance (depuis 2014)
- Rudolf Zumbühl, Corporate Communication (depuis 2004)

Filiales

Conseil d'administration Assista Protection juridique SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Thierry Burkart, vice-président, Baden
- Stefan Burri, délégué, Kirchlindach
- Serge Burgener, membre, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membre, Bienne (jusqu'en septembre 2015)

Conseil d'administration TCS Assurances SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- François Membrez, vice-président, Genève
- Jürg Marti, délégué, Granges
- Serge Burgener, membre, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membre, Bienne (jusqu'en septembre 2015)

Conseil d'administration Académie de la Mobilité SA

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Peter Steiner, vice-président, Lucerne (jusqu'en juin 2015)
- Christoph Erb, vice-président, Berne (depuis novembre 2015)
- Sandra Herren, déléguée, Bremgarten
- Serge Burgener, membre, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membre, Bienne (jusqu'en septembre 2015)
- Rudolf Zumbühl, membre, Villars-sur-Glâne

Conseil d'administration TCS Training & Loisirs SA (avant Heberga SA)

- Peter Goetschi, président, Fribourg
- Fabienne Bernard, vice-présidente, Martigny
- Sandra Herren, déléguée, Bremgarten
- Carlo Vitalini, membre, Lugano
- Serge Burgener, membre, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membre, Bienne (jusqu'en septembre 2015)

Les sociétés TCS Training & Events SA, TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA, Buholz Immobilien SA et Centre de conduite TCS Lignièrès SA ont été fusionnées par absorption avec la société TCS Training & Loisirs SA (avant Heberga SA). La fusion a été publiée au registre du commerce le 26 juin 2015.

Conseil d'administration TCS Training & Events SA (jusqu'en juin 2015)

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

Conseil d'administration

TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA (jusqu'en juin 2015)

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

Conseil d'administration Buholz Immobilien SA (jusqu'en juin 2015)

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

Conseil d'administration

Centre de conduite TCS Lignièrès SA (jusqu'en juin 2015)

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

La société TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA a également été fusionnée par absorption avec la société TCS Training & Loisirs SA (avant Heberga SA). La fusion a été publiée au registre du commerce le 21 décembre 2015.

Conseil d'administration

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA (jusqu'en décembre 2015)

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

Conseil de fondation de la caisse de pension du TCS

Représentants de l'employeur

- Fabienne Bernard, présidente, Martigny
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Peter Goetschi, Fribourg
- Melchior Allet, Pully

Représentants des bénéficiaires

- Barbara Garin, vice-présidente, Nyon
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Martin Minten, Onex
- Thomas Canonica, Mühlethal

Administrateur de la caisse de pension

- LPP Gestion

Editeur / Rédaction
TCS Corporate Communication, Berne

Réalisation
büro z {grafik design}, Berne

Photos
Emanuel Freudiger, TCS, Berne

Impression
Ast&Fischer SA, Wabern

06_2016

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_suisse