



Rapporto annuale 2014
TCS – sempre al mio fianco

- 4 Prefazione
**del Presidente centrale
e del Direttore generale**
- 6 Il Gruppo TCS
Riorganizzazione e sfide future
- 17 Sezioni
Sempre al fianco dei soci
- 24 Corporate Governance e Organi
Regole e strutture



Prefazione del Presidente centrale e del Direttore generale

Cari soci, Cari collaboratori,

Il presente rapporto annuale è nella sua interezza all'insegna del motto: «TCS – sempre al mio fianco». Per noi, non si tratta semplicemente di uno slogan pubblicitario, bensì di un programma: vogliamo essere costantemente presenti e vicini ai nostri soci, sostenendoli concretamente in ogni situazione. Nel TCS, un socio non deve mai sentirsi solo!

Guardando a ritroso, possiamo affermare che il TCS è sempre riuscito ad adattarsi alle attese dei propri soci e, di conseguenza, rimanere al loro fianco. Sebbene il mondo e la mobilità, dalla fondazione del TCS nel 1896, abbiano subito un cambiamento fondamentale, il Club è sempre stato un perno stabile e affidabile nella vita pubblica svizzera e noi vogliamo salvaguardare questa tradizione.

Siamo sempre a disposizione dei nostri soci con i nostri servizi di assistenza alle persone e ai veicoli; non importa dove essi si trovino: in vacanza dall'altra parte del mondo, in viaggio in un paese vicino in Europa, sul tragitto casa-lavoro o direttamente al loro domicilio. Sia sulle strade percorse giornalmente, sia in occasione di avventure uniche e straordinarie, il TCS è sempre un compagno di viaggio fedele e affidabile. In ogni parte del mondo e in qualsiasi situazione si trovi, il socio può raggiungere il suo Club, 24 ore su 24, e potrà sempre avvalersi del sostegno dei nostri collaboratori, di esperti e specialisti.

Un sostegno che giunge ai nostri soci non soltanto quando essi viaggiano, ma, il TCS è anche sempre presente nella quotidianità con tutta una vasta serie di servizi e attività che sono d'aiuto: corsi guida per conducenti giovani e meno giovani, per motociclisti o per utenti di biciclette elettriche, test di veicoli, prestazioni assicurative, consulenza su ogni aspetto della mobilità e un instancabile impegno per la sicurezza stradale.

Il fatto che offriamo tutte queste prestazioni, nel quadro della nostra tradizionale organizzazione federalista, è una garanzia in più che dimostra che siamo in grado di mantenere sempre le nostre promesse. Il TCS è presente in tutta la Svizzera con oltre 1'600 collaboratori e vanta ricche tradizioni. Una rete capillare fortemente radicata a livello locale, garantisce contatti di assoluta fiducia con noti interlocutori e un'attiva e ricca vita di Club. Con le sue 24 Sezioni, i centri di sicurezza stradale e di perfezionamento della guida, i punti di contatto per i soci e clienti, i centri tecnici e un servizio di soccorso stradale presente in tutto il Paese, il TCS è al centro della mobilità svizzera. In questo modo, possiamo intervenire efficacemente nei più disparati settori, quali: la sicurezza stradale, la politica dei trasporti e la protezione dei consumatori, a livello nazionale, regionale e locale. La complessità della mobilità moderna richiede soluzioni individuali e globali. Ed è proprio in quest'ambito che il Club, quale competente interlocutore delle autorità e di altre organizzazioni, interviene per una politica

dei trasporti efficiente, ma sempre nell'interesse dei soci.

Ovviamente, tutto ciò lo raggiungiamo soltanto grazie ai nostri collaboratori che, con competenza e passione, sono alla ricerca di soluzioni concrete, per rispondere alle richieste individuali dei soci e dei clienti. I nostri servizi sono concepiti in funzione della persona, dell'essere umano. Con circa 1,5 milioni di soci, il TCS è il più grande Club della mobilità della Svizzera e i suoi collaboratori si sforzano giornalmente di rispondere alle necessità di ciascun socio. Ecco perché, in questa sede, occorre ringraziarli sentitamente.

Siamo convinti che l'idea del Club, anche in un mondo dai cambiamenti repentini, informatizzato e in rete, è e resterà un modello di successo. Questa certezza ci sprona ogni giorno ad accompagnare i nostri soci, con servizi e prodotti affermati, affinché ciascuno di loro possa affermare con convinzione che il «TCS è sempre al mio fianco!».

Peter Goetschi, Presidente centrale
Stephan Grötzinger, Direttore generale

Il Gruppo TCS

Riorganizzazione e sfide future

L'esercizio 2014 è stato confrontato con alcuni problemi, derivanti dall'introduzione nel 2013 del nuovo sistema di gestione dei dati e da un'incisiva modifica della struttura della direzione operativa, orientata verso il futuro. Questi adeguamenti risultano di un mercato in costante evoluzione e di fronte alle mutate abitudini di mobilità e le nuove attese dei soci.

Sviluppo del mercato e introduzione di un nuovo sistema di gestione dei dati

Sebbene siano riconosciuti il successo e la notorietà dei suoi servizi e dei suoi prodotti, il TCS deve affrontare con impegno le sfide che giungono dal mercato. La concorrenza di nuovi prodotti, abitudini e forme di mobilità diversificate rappresenta tanto un'opportunità, quanto un rischio; ma tuttavia devono incoraggiare il Club ad adattare le strutture alla necessità di mobilità dei nostri soci e spronarlo a sviluppare costantemente tutti gli altri servizi.

La situazione è stata resa difficile dagli ardui problemi iniziali del nuovo Customer Relationship Management (CRM) che hanno purtroppo avuto effetti sfavorevoli nei contatti con i soci, con i clienti e sull'insieme delle attività del TCS. Dati errati, documenti mancanti o sbagliati, che hanno messo a dura prova la pazienza dei nostri soci e sovraccaricato l'intero TCS. Grazie alla comprensione dei nostri fedeli soci e clienti, tramite un encomiabile impegno e un comune sforzo, a tutti i livelli, del personale del TCS, è stato possibile superare questo gravoso e oneroso problema. Il rinnovo dell'associazione e degli altri prodotti per i soci e per i clienti s'è così svolto normalmente e con completa rassicurazione. C'è stata, comunque, una inevitabile riduzione del fatturato, ma si farà di tutto per compensarla quest'anno.

Riorganizzazione orientata puntualmente sul mercato

Pianificata nel 2013, la riorganizzazione è stata attuata nel 2014, per rispondere allo sviluppo generale del mercato, con un orientamento strategico e sistematico in funzione delle necessità dei soci e clienti. Essa poggia sulle seguenti misure e ristrutturazioni organizzative:

- la direzione del Club è stata ridotta da dieci a sette membri con uno stato maggiore, invece di due. La struttura ora comprende: quattro unità operative e quattro unità di funzione, rispetto alla precedente che era formata da sette unità di funzione, due unità operative e due stati maggiori;
- sempre nell'intento di allineare il TCS allo sviluppo del mercato, sono state ridefinite le competenze e le responsabilità dei vari settori. Tutte le attività riguardanti i soci sono state riunite nell'unità operativa «Club». L'unità operativa «Assistenza», che integra la gestione dei dossier per tutti i tipi d'assistenza, unisce l'assistenza alle persone e ai veicoli, sfruttando così preziose sinergie. L'introduzione dell'unità operativa indipendente «Assicurazioni» rivalorizza le attività del TCS in questo campo. Le attività di formazione e perfezionamento di TCS Training & Events SA, i settori Camping e Alberghi e l'Accademia della mobilità sono stati raggruppati nell'unità operativa «Mobilità & Tempo libero»;
- accanto a «Finance & Accounting», tre nuovi settori sono stati definiti a livello delle unità di funzione. Il servizio informatico, le risorse umane e i servizi centrali sono stati raggruppati nel «Shared Services». Tutte le attività della Comunicazione, ossia: comunicazione del marchio, sponsoring, relazioni pubbliche e politica, sono ora coordinate dall'unità di funzione «Corporate Communication». Le funzioni di sviluppo, di controllo, l'applicazione delle leggi, la conformità alle norme, la gestione del rischio, della qualità, dei progetti e lo sviluppo aziendale sono integrati nell'unità di funzione «Corporate Center».

Grazie a questa snella e efficiente struttura, il TCS può focalizzare le proprie attività sfruttando preziose sinergie, riunendo e rivalorizzando funzioni e settori chiave. Una regolamentazione chiara delle competenze e delle responsabilità rafforza, in definitiva, il societariato e il settore dei clienti commerciali.

Sviluppo del Gruppo TCS

Le difficili condizioni del mercato e i problemi legati al nuovo sistema di gestione dei dati, hanno provocato nel 2014 un calo dell'effettivo dei soci e una contrazione di prodotti come: il Libretto ETI, l'assicurazione di protezione giuridica e auto. Tale diminuzione è stata in parte recuperata verso la fine dell'anno, con dei provvedimenti mirati. Nel settore Tempo libero & Turismo, il calo del fatturato è dato da fattori esterni, in particolare dalla meteorologia e dal franco forte.

Questa difficile situazione ha tuttavia avuto, quale effetto positivo, la gestione più rigorosa dei costi, che si è tradotta in un aumento dell'efficienza.

In altri settori, come la Patrouille, la formazione e il perfezionamento si sono registrati sviluppi nettamente positivi. Nel complesso, è emerso che le sinergie introdotte con la riorganizzazione nella distribuzione e nel marketing hanno effettivamente generato i risparmi sperati. Nei settori Assistenza e Assicurazioni è stato possibile ridurre in gran parte i costi dei sinistri, a dimostrazione dell'utilità dell'unificazione dell'assistenza alle persone e ai veicoli. Questi due ultimi settori hanno, inoltre, registrato sviluppi rallegranti e promettenti a livello di clienti commerciali, che, nei prossimi anni, avranno effetti positivi sul mercato degli affari.

Nel 2014, il TCS ha continuato a consolidare e a ampliare la propria posizione quale centro di competenza in tutti i settori della mobilità. Con numerosi test e ricerche sui veicoli, sulle loro componenti, sui prodotti e sull'infrastruttura stradale, il Club ha confermato il proprio impegno nella sicurezza stradale, nella protezione dei consumatori e nelle nuove forme di mobilità. In collaborazione con le autorità e la polizia, il TCS ha inoltre lanciato e messo in atto numerose campagne d'informazione e di sensibilizzazione in favore della prevenzione degli incidenti.

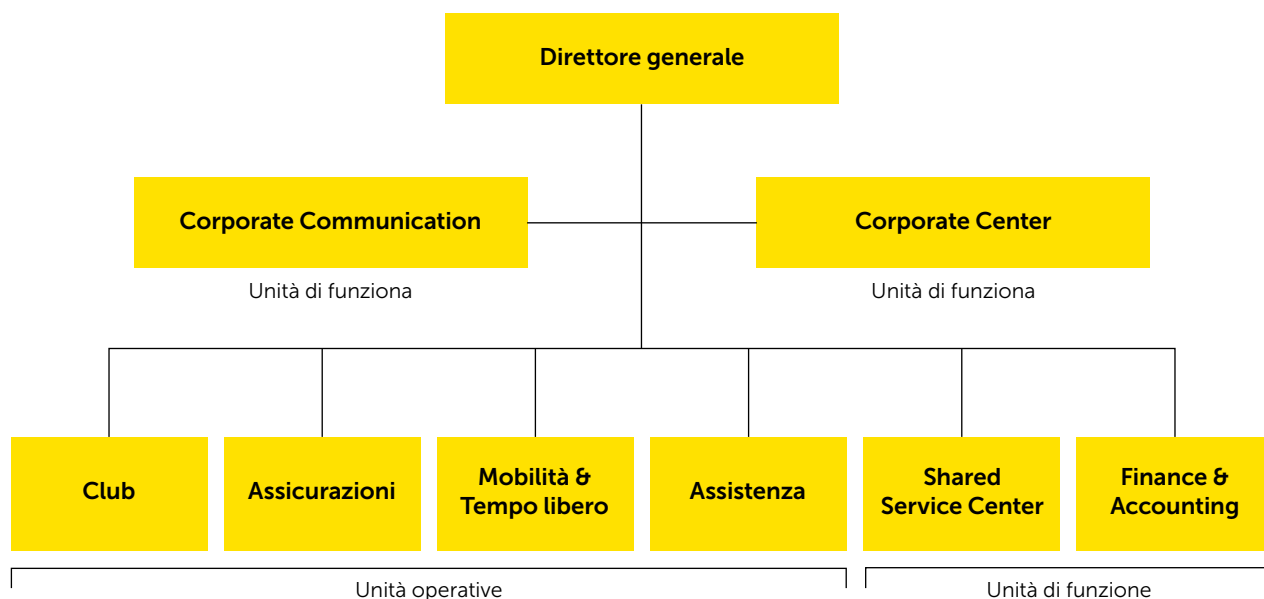
Il TCS ha parimenti difeso con vigore, gli interessi dei soci in materia di politica dei trasporti a livello nazionale e regionale.

Ben organizzato per affrontare le sfide future

Dopo la faticosa introduzione del nuovo e moderno sistema di gestione dei dati e grazie alla riorganizzazione a livello operativo, il TCS è ora pronto a raccogliere le sfide future.

Il Club è attualmente ben organizzato per rispondere agli importanti cambiamenti del settore auto e del mercato delle assicurazioni, ampliando costantemente e in funzione delle richieste effettive l'offerta di prestazioni e le relazioni con i propri soci e clienti. L'aggiornamento e la semplificazione delle categorie di societariato faranno la differenza rispetto agli usuali prodotti esistenti sul mercato. L'obiettivo principale è di allinearsi alle necessità dei soci e clienti, attraverso prestazioni chiave quali: l'assistenza, la consulenza e la protezione. Questi servizi rappresentano i veri valori del TCS e costituiscono una solida base su cui sviluppare nuovi servizi.

Maggior Club della mobilità in Svizzera e interlocutore privilegiato delle autorità, il TCS continuerà a impegnarsi politicamente per una concettualità dei trasporti equilibrata e sostenibile. Nella fattispecie, una delle rivendicazioni più importanti è la garanzia a lungo termine di un'infrastruttura stradale efficiente e imperniata su un fondo di finanziamento. L'ostacolo principale risiede nel trovare un buon equilibrio fra la tensione provocata dalla richiesta agli utenti della strada di oneri supplementari e il finanziamento del necessario ampliamento della capacità della rete delle strade nazionali. In ogni caso, il TCS si batterà con fermezza in favore della costruzione della nuova galleria stradale di risanamento al San Gottardo.



Di seguito, un riassunto degli sviluppi per unità operative:

Unità operativa Club

La riorganizzazione dell'unità operativa Club si concentrerà sulla crescita e sull'efficienza del marketing e della distribuzione. Con la riunificazione di tutte le attività a favore dei soci e della distribuzione, essa è strutturata come segue:

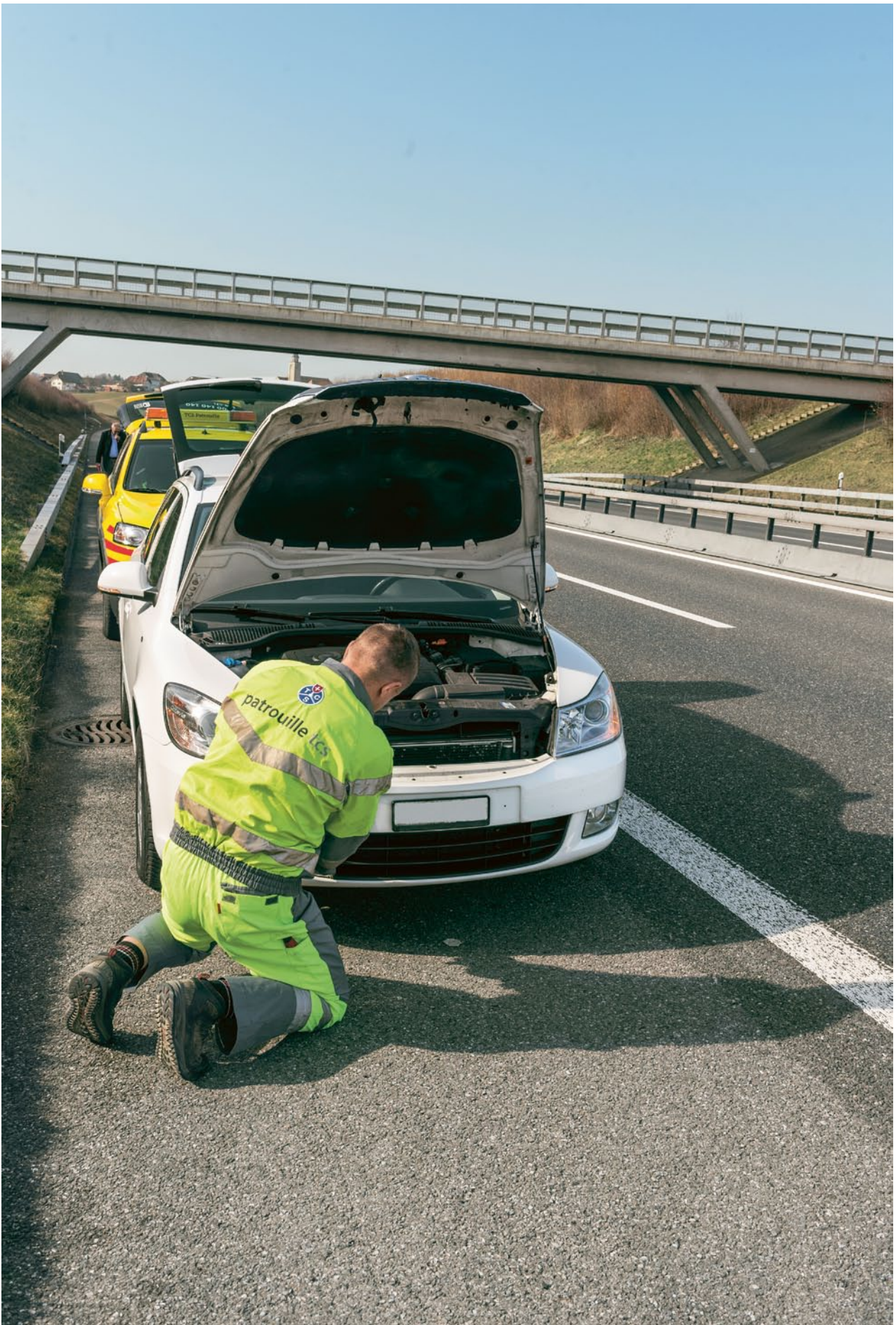
- l'unità d'organizzazione (UO) Pianificazione & Pilotaggio funge da stato maggiore dell'unità operativa. È responsabile della strategia del settore, della gestione strategica dei partner, della gestione dei processi e del portafoglio dei progetti;
- l'unità d'organizzazione Prestazioni Club & Marketing è responsabile della gestione operativa dei soci. Comprende la rivista Touring, l'editore, la consulenza sulla mobilità, la sicurezza stradale e, quale novità, il marketing operativo e le prestazioni del plusvalore;
- l'unità d'organizzazione Distribuzione & Servizi alla clientela dirige e guida i vari canali di vendita e di servizio del Club: il Contact Center, i canali elettronici, i canali partner interni e i partner di distribuzione esterni;

- l'unità Customer Intelligence & Output-Management è responsabile dell'analisi dei dati, della gestione degli indirizzi e dell'uscita dei documenti;
- la gestione dei prodotti, in collaborazione con i vari servizi commerciali, prepara le strategie dei prodotti, del mercato e della distribuzione.

La nuova struttura, unità operativa Club, ha già potuto innovare in diversi settori:

Touring

Nel 2014, sono state preparate le necessarie opzioni in vista della trasformazione del giornale dei soci «Touring» in rivista life-style, prevista nell'estate del 2015. Questo cambiamento tiene conto delle nuove abitudini dei lettori che prediligono testi più corti. Nella nuova veste, «Touring» riferirà su tutte le sfaccettature della mobilità attraverso attraenti illustrazioni e articoli vicini agli interessi dei lettori. Presenterà regolarmente i nuovi modelli d'automobili, di motociclette, di biciclette elettriche e altre nuove forme di mobilità, esprimendo il proprio punto di vista critico. Gli esperti del TCS continueranno a pubblicare i risultati dei loro test sui seggiolini auto e sulle gomme e le valutazioni su altri prodotti della vita quotidiana dei soci. Questi attrattivi contenuti saranno completati da affascinanti reportages di viaggi. La rivista «Touring», che avrà la più alta tiratura della Svizzera, continuerà ovviamente a occuparsi dell'attualità politica dei trasporti e dell'ambiente.



Consulenza mobilità e sicurezza stradale

Le infoguide e i test indipendenti della consulenza mobilità e della sicurezza stradale del TCS sono stati molto richiesti anche nel 2014. In particolare, sono stati accuratamente esaminati e valutati: le nuove tendenze nel campo automobilistico, con veicoli con motore a combustione o elettrico, i seggiolini per bambini, le gomme e altri accessori.

Il settore della sicurezza stradale si è profilato come centro di competenza in seno al TCS per alcuni test e studi sull'infrastruttura stradale. In collaborazione con le Sezioni e la polizia, ai bambini della prima elementare sono stati distribuiti circa 80'000 gilet di sicurezza. Dal test 2014 sui passaggi pedonali è stato rilevato che solo un terzo dei passaggi finora esaminati dal TCS è stato corretto, mentre per gli altri rimane ancora molto da fare.

I due settori consulenza mobilità e sicurezza stradale sono stati riuniti definitivamente nel gennaio 2015 in una sola unità operativa, nell'intento, unendo le forze, di sfruttare le potenziali sinergie.

Contact Center

Il centro di contatto CC è la piattaforma centrale di dialogo tra il TCS e i suoi soci e clienti. Il problema derivato dall'introduzione del nuovo sistema di gestione dei dati (Customer Relationship Management) ha provocato un forte accumulo di domande e reclami, sia presso il CC, sia nei punti di contatto delle Sezioni. Lo scorso anno sono stati evasi circa 1,2 milioni contatti scritti, telefonici o personali. Grazie al grande impegno profuso da tutti i collaboratori del Club centrale e delle Sezioni, con la comprensione e la tolleranza dei nostri fedeli soci, il TCS è riuscito a superare le difficoltà.

Unità operativa Assistenza

L'unità operativa Assistenza è responsabile della totalità delle prestazioni di servizi del settore dell'assistenza a persone e veicoli per tutti i segmenti di clienti e garantisce così direttamente la distribuzione B2B.

Per migliorare i processi, l'unità operativa Assistenza si è data una nuova struttura uniforme e basata sulla registrazione dei casi per centro di competenza che funge quale punto di contatto per le prestazioni d'assistenza a persone e veicoli.

Nel 2014, il numero di telefono 0800 140 140 della Centrale d'intervento per il soccorso stradale e assistenza ha registrato circa 530'000 chiamate per panne

o incidente, con conseguenti 380'000 interventi della Patrouille TCS e dei suoi partner. In più di otto casi su dieci, i pattugliatori hanno permesso ai conducenti in difficoltà di ripartire. Nel 2014, hanno ottenuto il certificato federale di capacità i primi apprendisti del nuovo corso di formazione di «soccorritore stradale» (www.roadranger.ch).

La Centrale d'intervento ETI ha ricevuto 108'996 richieste d'intervento. Queste sono state gestite secondo i criteri abituali e riguardavano: l'esame delle domande di rimborso per annullamento viaggi, diagnosi mediche e rimpatrio sanitario, soccorso in caso di panne/traino e rimpatrio dall'estero di veicoli che non erano più in grado di viaggiare. Questa attività ha permesso di offrire, lo scorso anno, un servizio completo a oltre 600'000 titolari di un libretto ETI.

Il TCS è, inoltre, intervenuto, dando un contributo importante nell'organizzazione del rimpatrio in Svizzera delle vittime di due gravi incidenti, in cui sono stati coinvolti dei torpedoni, avvenuti nel 2014 (in marzo in Gran Canaria e in luglio in Norvegia).

Iniziati dal TCS, più di un decennio fa, gli affari B2B nell'assistenza veicoli sono stati consolidati ed ampliati, grazie a nuovi contratti conclusi nel 2014 e nel 2015. Estendendo e migliorando questo settore, il TCS conferma così una delle sue competenze chiave. Le forniture di prestazioni sono regolate individualmente e riguardano in generale servizi di «call center», soccorso stradale sul posto, organizzazione di traino del veicolo, vettura di sostituzione o richiesta di alloggio e coordinamento con altri servizi di emergenza.

Unità operativa Assicurazioni

L'unità operativa Assicurazioni è prima di tutto responsabile della liquidazione dei sinistri e della gestione tecnica dei prodotti concernenti l'assicurazione di protezione giuridica per il Gruppo TCS, come pure dello sviluppo degli affari nel settore B2B. Questa unità operativa è intesa come un centro di competenza interdisciplinare.

Le 442'257 polizze d'assicurazione Auto-TCS e protezione giuridica privata sono i prodotti trainanti di questo settore.

Il fatturato B2B con i partner esistenti è stato aumentato di circa un terzo rispetto l'esercizio precedente.

Unità operativa Mobilità & Tempo libero

Il TCS, il leader nel mercato svizzero nella formazione dei conducenti, nei sei centri di sicurezza stradale e di guida TCS Training & Events AG ha organizzato, lo scorso anno, 4'630 corsi e esercitazioni di sicurezza stradale, frequentati da 45'200 partecipanti. In tre centri TCS, grandi manifestazioni come: le giornate test delle moto a Derendingen, «Supermoto» a Lignières e lo spettacolo a cielo aperto «Rock the Ring» a Hinwil hanno attirato migliaia di spettatori. Infine, oltre 9'000 appassionati di veicoli d'epoca e dello sport motorizzato hanno assistito, in agosto, alla corsa «Lignières Historique», nella quale oltre 300 conducenti si sono cimentati sul tradizionale circuito di Lignières.

Il TCS è stato confrontato, con i due alberghi e i 27 campeggi, alla situazione difficile che ha toccato il turismo svizzero causa il franco forte. I campeggi, inoltre hanno sofferto per l'estate piovosa. L'introduzione di alcuni progetti pilota innovativi (offerta di carrozzoni da circo, mini-lodge, yurte e tende safari) hanno frenato la tendenza negativa, però non a sufficienza per impedire una leggera diminuzione del fatturato e dei pernottamenti.

Le attività dell'accademia della mobilità, il Forum Mobilità elettrica, sostenuto dalla Confederazione e dal TCS, hanno iniziato una seconda tappa. Entro il 2016, il Forum si concentrerà sulle esigenze locali e regionali della mobilità elettrica, accompagnando le attività dell'associazione Swiss eMobility. Quest'ultima e l'accademia della mobilità hanno organizzato assieme il 5° Congresso svizzero sulla mobilità elettrica. Il «World Collaborative Mobility Congress» (wocomoco) ha attirato a Berna numerosi rappresentanti della mobilità collaborativa. Il team dell'accademia della mobilità sta raccogliendo un crescente successo nell'acquisizione di mandati di ricerca e di consulenza sulla tematica della mobilità condivisa.

Unità di funzione Corporate Communication

Comunicazione

Il servizio stampa ha continuato, anche nel 2014, gli sforzi volti a sostenere attivamente la reputazione del TCS. La presenza mediatica del TCS è stata mantenuta globalmente a un livello elevato: 3'225 articoli di stampa, 131 emissioni televisive, 360 trasmissioni radiofoniche e 3'617 articoli online si riferivano direttamente al TCS. Grande attenzione ha suscitato, in marzo, l'attività della Centrale d'intervento ETI e di TCS Ambulance, in seguito all'incidente di un bus nelle Canarie.

Le manifestazioni TCS a Lignières (Supermoto Lignières e Lignières Historique), i test sui pneumatici estivi e invernali e quelli sui seggiolini auto hanno avuto una forte eco mediatica. L'introduzione obbligatoria del sistema di monitoraggio delle gomme, il 1° novembre, è stata preannunciata tempestivamente. Nella comunicazione interna, i punti forti sono stati lo sviluppo dell'informazione via Internet, NextStep, gli schermi d'informazione, la rivista per i collaboratori Zoom e la preparazione e l'organizzazione di diverse manifestazioni per i collaboratori come la giornata della salute svoltasi per la prima volta nel 2014.

Media digitali

Trasformando il suo navigatore online gratuito in un calcolatore multimodale di itinerari, il TCS ha consolidato nel 2014 la propria posizione di leader svizzero dei servizi di mobilità. La piattaforma www.via-tcs.ch consente di paragonare direttamente i vari mezzi di trasporto (automobile, treno, aereo) e di abbinarli nel modo più opportuno per raggiungere la destinazione seguendo la via più confacente. L'introduzione del «responsive web design» è un altro passo importante verso il futuro digitale: questo sistema adatta il contenuto del sito web alla risoluzione dello schermo terminale (smartphone o tablet).

Brand Strategy

Il nuovo settore Brand Strategy ha fatto progredire la comunicazione integrale. Questo sistema di comunicazione globale è la conseguenza dell'introduzione e del pilotaggio di un piano annuale che copre l'intero TCS e che comporta le principali e consolidate attività di comunicazione. Lo spot d'immagine del marchio «TCS – sempre al mio fianco», lanciato in autunno, punta esplicitamente sulle emozioni per rafforzare il sentimento d'appartenenza dei soci al Club. La campagna è incentrata sui soci e pone l'accento sul confortevole sentimento di poter contare sempre e ovunque sul TCS.

Brand Strategy è anche responsabile del controllo del marchio TCS per tutto il gruppo, della garanzia e dello sviluppo della CI/CD e della preparazione e dell'implementazione delle relative direttive, in particolare per lo sponsoring, onde garantire una presenza del TCS uniforme. Il «brand tracker» è uno strumento rivelatosi utile e serve a verificare l'immagine del TCS a livello del marchio mantello. Permette d'identificare rapidamente i cambiamenti e trarne le conclusioni per la pianificazione della comunicazione.





Politica

Il TCS s'impegna per la realizzazione di una infrastruttura di trasporto efficiente. Con il progetto di «Fondo per le strade nazionali e il traffico d'agglomerato (FOSTRA)», ancorato nella Costituzione federale, la Confederazione si prefigge di garantire, a lungo termine, l'efficienza della rete stradale. Per il TCS, che da anni esige l'uguaglianza di trattamento fra strada e ferrovia, questo passo è di capitale importanza, dopo l'accettazione del progetto per il finanziamento e l'ampliamento dell'infrastruttura ferroviaria (FAIF), nel febbraio 2014. In quest'ottica, il Club ha così fornito, d'accordo con le associazioni partner, una risposta dettagliata alla procedura di consultazione. Per il TCS, un fondo stradale equivalente a quello ferroviario è imperativo.

Sul progetto di risanamento della galleria autostradale del San Gottardo, inaugurata nel 1980, il TCS s'impegna con determinazione per la realizzazione di un secondo tubo. Interverrà con forza nella campagna in vista della votazione federale. La costruzione di un «tubo di risanamento» costituisce la soluzione più economica e duratura non solo in termini di costi e d'utilità, ma anche dal punto di vista della sicurezza stradale.

Il TCS si batte anche contro la tendenza, sempre più accentuata, di imporre limiti di 30 km/h anche sulle strade principali. Analizzando i risultati di recenti studi e ricerche scientifiche, gli esperti del TCS sono giunti alla conclusione che questi provvedimenti, contrariamente a quanto si affermi, non aumentano la sicurezza e non riducono le emissioni foniche e inquinanti. Al riguardo, il TCS rafforzerà gli sforzi d'informazione verso il pubblico e le autorità.

Unità di funzione Corporate Center

Dal 1° settembre 2014, il servizio giuridico è posto sotto una nuova direzione. La ristrutturazione, intervenuta all'inizio di dicembre, ha integrato la maggior parte dell'ex stato maggiore e il servizio giuridico, dando vita alla nuova unità operativa Corporate Center. L'essenziale delle funzioni di governance e compliance del TCS formano ora una sola unità operativa. Il Corporate Center comprende le Sezioni: Legal & Compliance, corrispondente finora al servizio giuridico, Risk & Quality Management, con le funzioni Group Risk Office, Gestione dei processi e della qualità e Project Management Office e la Sezione Corporate Development. Oltre ai vari compiti legati ai progetti, il servizio giuridico accompagna la preparazione dei complessi contratti B2B del settore operativo Assistenza. Assume pure le funzioni di responsabile della Compliance e di preposto alla protezione dei dati per l'intero Gruppo TCS, mentre la Sezione Corporate Development accompagna il processo strategico del Gruppo TCS.

Unità di funzione Shared Services

IT

Il servizio informatico ha lavorato febbrilmente nella stabilizzazione della nuova piattaforma CRM e nella correzione degli errori del sistema. Ha così fornito un contributo determinante alla rimozione dei problemi posti dall'introduzione del nuovo sistema di gestione dei dati. Inoltre, sono stati realizzati diversi progetti informatici, su richiesta di alcuni settori, quali Assistenza e RU.

Risorse umane

La riorganizzazione RU ha avvicinato l'amministrazione del personale all'attività operativa quotidiana dei singoli settori. I responsabili dei settori commerciali e funzionali sono ora sostenuti dal partner RU-Business. Le RU hanno accompagnato diversi progetti di rinnovamento e si sono occupate del reclutamento di personale specializzato per l'applicazione dei nuovi contratti B2B. A inizio novembre, è stata organizzata una giornata della salute e lanciato il progetto «Medi24», che mira a una migliore gestione delle assenze. La formazione del personale ha contemplato temi quali «Teambuilding» e «Leading Change» per i quadri di direzione.

Acquisto ed immobiliare

La nuova unità istituita nel febbraio 2014, comprende i seguenti settori: acquisti centralizzati, manutenzione, servizio immobiliare, stampa, servizi interni e architettura. I compiti principali dei servizi centrali comportano il sostegno professionale ai settori aziendali, la garanzia di un'infrastruttura ben sviluppata e funzionale e il servizio d'acquisto professionale. Un'adeguata strategia e organizzazione professionale d'acquisto, centralizzata e decentralizzata, è una tappa importante.

Affari internazionali

Dalla sua fondazione nel 1896, il TCS ha riconosciuto l'importanza delle relazioni e delle alleanze internazionali. Grazie alla sua appartenenza a varie federazioni internazionali e alla sua stretta collaborazione con partner europei e internazionali, il TCS può aiutare i propri soci velocemente ed efficacemente al di là delle frontiere.

ARC Europa SA

Il TCS è azionista fondatore, nella misura del 5%, della società anonima ARC Europa, fondata a Bruxelles nel 1991. ARC Europa è la più grande rete d'assistenza auto d'Europa, con il 40% di parte del mercato. Circa 40 milioni di automobilisti sono allacciati a questa rete e approfittano dell'assistenza stradale e personale, di assistenza medica, nonché di un supporto telefonico in oltre 40 regioni e paesi d'Europa.

Nell'ambito di questa rete, nel settembre 2014, il TCS ha partecipato all'«ARC Sports Event» in Slovenia. Questo torneo sportivo riunisce Club di 43 paesi e annovera collaboratori provenienti da diverse organizzazioni internazionali. Il torneo promuove i contatti tra Club affiliati ed estende la rete professionale tra preposti all'assistenza e le centrali di chiamata. La delegazione del TCS ha vinto la medaglia d'argento.

Federazione internazionale dell'automobile (FIA)

La FIA, fondata nel 1904, è un'associazione senza scopo di lucro che riunisce ora 238 Club automobilistici, di 142 paesi, nei cinque continenti. Oltre 100 milioni di economie domestiche in tutto il mondo (40 milioni in Europa) includono automobilisti affiliati a una delle sue organizzazioni. Il Presidente centrale Peter Goetschi rappresenta il TCS nell'Assemblea generale della FIA.

Sono state organizzate dalla FIA, nel 2014, a livello mondiale, le seguenti manifestazioni:

- settembre 2014, su invito del Club australiano, si è svolta la «FIA Conference Week». I Club membri della FIA sono stati invitati a dibattere temi quali: la sicurezza stradale, il soccorso in caso di panne e la connettività;
- il 29.esimo concorso europeo FIA sull'educazione stradale dei bambini si è svolto in settembre 2014 a Lilleström, su invito del Club norvegese. Il TCS vi ha preso parte attivamente con un comitato organizzativo e uno specialista della sicurezza stradale;

- l'11.esimo concorso FIA dei pattugliatori ha riunito 13 Club e 12 squadre provenienti da tutta l'Europa. Per tre giorni, le squadre hanno partecipato a una serie test teorici e pratici molto impegnativi, durante i quali hanno avuto modo di dimostrare le loro qualità professionali e anche di migliorarsi.

Global Mobility Alliance

La «Global Mobility Alliance» (GMA) è stata fondata nel 2008 da AAA Australia, AAA Stati Uniti e ARC Europa. L'obiettivo principale della GMA è lo scambio di idee e la promozione di discussioni sulle sfide che i Club devono affrontare. Ogni anno sono organizzati due simposi che trattano gli aspetti aziendali dei Club. Inoltre, GMA organizza tre «webinar» (seminari internet) sugli interessi dei Club, un incontro riservato ai CEO (il CEO Round Table GCR) e un simposio dei presidenti e CEO dei Club, che si occupa di direzione aziendale, di stile di direzione e di sfide commerciali. A inizio 2014, il TCS ha partecipato a Las Vegas al GMA Digital Revolution Symposium, su invito della AAA, al GCR a Tokyo, organizzato dal Club giapponese JAF e in giugno, al GMA «Membership and big data Symposium», su invito del Club tedesco ADAC.

Incontri tra i Club

Il TCS ha partecipato con la tedesca ADAC e l'olandese ANWB, in marzo a Vienna al «Viertreffen» (incontro a quattro), organizzato dal Club austriaco ÖAMTC. Per un giorno, i dirigenti dei quattro Club hanno potuto discutere sullo sviluppo dei Club, sulla collaborazione tra loro e su nuove iniziative.

Nel 2014 si sono svolti numerosi altri incontri europei e internazionali, oltre a manifestazioni e progetti che incoraggiano una collaborazione duratura, trainando un plusvalore per i soci e sviluppando maggiore competitività dei Club sul mercato nazionale e internazionale.

Sezioni

Sempre al fianco dei soci

Le 24 Sezioni del TCS intrattengono in tutta la Svizzera rapporti regionali e locali con i soci. Si impegnano in temi di politica sulla mobilità e rappresentano gli interessi dei soci sul loro territorio. Nei loro punti di contatto consigliano e informano quotidianamente i soci sul societariato e sulle diverse prestazioni di servizio del TCS. I centri tecnici, gestiti dalle Sezioni, svolgono test e offrono perizie su auto, moto, bici elettriche, scooter e altri veicoli, inoltre organizzano corsi per gli utenti della strada. Tutte le Sezioni offrono ai loro soci un'attività di Club variata con molte interessanti manifestazioni.

Nel 2014, le Sezioni hanno ulteriormente rafforzato e approfondito la collaborazione fra loro e con il loro impegno comune, in favore dei soci, hanno contribuito al successo di tutto il Club.

Un'informazione dettagliata su tutte le attività delle Sezioni figura nei loro rispettivi rapporti annuali. La seguente esposizione non è dunque esaustiva, ma si limita a fornire una panoramica delle attività generali delle Sezioni.

Impegno nella politica dei trasporti e sulla mobilità

L'impegno nella politica dei trasporti e sulla mobilità è uno dei compiti centrali delle Sezioni. La maggior parte delle Sezioni partecipa alle procedure di consultazione e alle campagne di votazione sui progetti di politica dei trasporti. Sovente le Sezioni si esprimono su temi relativi la pianificazione territoriale o la gestione del traffico e partecipano a importanti commissioni.

L'introduzione a tappeto delle zone 30 km/h è stato uno dei temi più importanti nell'anno in rassegna. Molte Sezioni si sono occupate di questo problema. Per esempio, la Sezione Grigioni ha partecipato attivamente nel comitato contro l'iniziativa per l'introduzione della limitazione a 30 km/h in tutta la città di Coira, contribuendo in tal modo al suo siluramento, da parte dell'80% dei votanti. Mentre la Sezione di Zurigo ha inoltrato ricorso contro la limitazione a 30 km/h sulle strade principali e di transito. Anche altre Sezioni hanno pubblicato pareri su questo tema. La Sezione Soletta ha persino organizzato una conferenza con la partecipazione di consiglieri nazionali, deputati al Gran Consiglio e sindaci, accompagnati dalle rispettive commissioni dei lavori pubblici, di parecchi comuni del Cantone.

Per difendere gli interessi dei loro soci, le Sezioni si sono impegnate in vari dibattiti politici:

La Sezione Argovia ha elaborato un'iniziativa cantonale per la rapida estensione a sei corsie del tratto argoviese della A1, che il Gran Consiglio ha approvato e indirizzata al

Parlamento federale. La Sezione si è anche intensamente impegnata per una riorganizzazione del traffico nel Nord-Est argoviese, nell'intento di sgravare i centri di Baden e Brugg, migliorare il collegamento stradale nella valle inferiore dell'Aar con la costruzione di un nuovo ponte e sostiene il credito aggiuntivo per il progetto di tangenziale Est di Bad Zurzach. La Sezione Argovia, con una campagna decisa e un impegno mirato in Gran Consiglio, ha impedito che fosse concretizzato il progetto previsto dal Cantone che, per sgravare il bilancio cantonale, proponeva di prelevare ogni anno 5 milioni di franchi da provvigioni costituite per il finanziamento speciale del traffico stradale e di versarle alla cassa generale dello Stato. Infine, la Sezione ha approvato, in linea di principio, la costruzione di una ferrovia nella valle della Limmat, ma si oppone al modo di finanziamento proposto col 52% dei costi a carico degli utenti della strada e ne esige la correzione.

Nell'ambito della consultazione sul piano di misure sull'inquinamento dell'aria, la Sezione Berna ha chiesto di abrogare gli attuali modelli di chilometraggio e di riesaminarli. La Sezione ha anche partecipato attivamente alla pianificazione di Lyss.

La Sezione dei due Basilea, in collaborazione con altre associazioni di trasporto ed economiche, ha fatto pressione sulle autorità del Cantone di Basilea-Città e sull'Ufficio federale delle strade (USTRA) sul congestionamento stradale



della tangenziale Ovest (A2), con il risultato che è stata pianificata la costruzione di un tunnel sotto il Reno, grazie al quale gli ingorghi si ridurranno notevolmente.

La Sezione Biel/Bienne-Seeland ha preso posizione sul piano settoriale del traffico ciclistico del Cantone di Berna e sul nuovo regime tariffario dei parcheggi nella città di Bienne. Rappresentanti della Sezione hanno partecipato al gruppo di lavoro sul nuovo concetto di sistemazione della piazza della stazione ferroviaria e della gestione del traffico di Bienne.

La Sezione Friburgo ha presentato un ambizioso concetto cantonale sulla mobilità, proponendo una nuova visione nell'intento di promuoverla e svilupparla sull'intero territorio cantonale.

La Sezione Ginevra si è impegnata fortemente nel progetto della «Traversée de la Rade», in particolare per la «piccola attraversata del lago».

Ha sostenuto l'iniziativa popolare e diretto la campagna delle organizzazioni apolitiche (ACS, Camera di commercio e altre). Dopo la bocciatura popolare, nel mese di settembre, è stata immediatamente lanciata una nuova iniziativa, stavolta in favore di una grande attraversata del lago. Anche in questo caso, la Sezione Ginevra ha partecipato alla raccolta delle firme.

La Sezione Glarona si è impegnata nel progetto per la costruzione della tangenziale Näfels/Glarona.

La Sezione Grigioni ha avuto un ruolo decisivo nella procedura di consultazione sulla revisione della direttiva cantonale «Moderazione del traffico all'interno delle località», contribuendo così alla messa in vigore di un regolamento più ragionevole e utile.

La Sezione Giura ha partecipato alle riunioni sulla strategia energetica cantonale.

La Sezione Neocastellana, ha invitato le Autorità del capoluogo cantonale a compensare la soppressione di posteggi, prevista con la realizzazione della nuova via urbana «Ring», lungo la riva del lago, ritenendo che senza parcheggi, il progetto non può essere ragionevolmente portato a termine. La Sezione ha anche lanciato con successo una petizione all'USTRA affinché fosse migliorata la segnaletica alla biforcazione sull'A5 a Serrières: i lavori si sono conclusi positivamente a fine 2014.

La Sezione San Gallo-Appenzello Interno, notando che diversi cartelli stradali indicanti i 50 km/h non erano nel posto giusto, ha invitato i suoi soci a segnalare i pannelli mal sistemati. La polizia cantonale si è dichiarata disponibile a correggere tale situazione. La Sezione si è anche impegnata nella comunità d'interessi per l'eliminazione delle strettoie, con l'intento di far costruire una terza galleria autostradale al Rosenberg.

Rappresentanti della Sezione di Sciaffusa hanno partecipato a diversi gruppi di lavoro, incaricati di esaminare i progetti per la soppressione della strettoia di Engi, l'attraversamento di Neuhausen, la pianificazione delle rive del Reno, il nuovo sistema di parcheggio nella città vecchia, la crescita dell'attrazione della città vecchia e il concetto del traffico nei quartieri abitativi.

La Sezione Turgovia ha partecipato al gruppo consultivo «Pianificazione del territorio del Cantone di Turgovia» e al gruppo di lavoro strategico della superstrada «BTS» (Bodensee-Thurtal-Strasse).

La Sezione Ticino ha sostenuto le nuove regole di promozione economica, anche se prevedono un aumento dell'1,5% della tassa di circolazione. Questo lieve aumento è compensato da misure di miglioramento stradale, ambientale e dal sostegno finanziario per i veicoli a basso consumo energetico (cash-bonus). Contro questo programma è stato lanciato con successo un referendum, che sarà posto in votazione popolare prossimamente. La Sezione si è opposta a un progetto d'allargamento della pista ciclabile sulla strada del Monte Ceneri, perché potrebbe compromettere la sicurezza di tutti gli utenti della strada, per la sua rigida sistemica, insita di rischi.

La Sezione Uri ha partecipato attivamente alla preparazione e realizzazione di un concetto regionale della circolazione stradale, che include la tangenziale di Altdorf e il semi-svincolo sulla A2.

Direttamente interessate, le Sezioni Uri e Ticino hanno seguito e accompagnato attentamente il dibattito sul risanamento della galleria stradale del San Gottardo. Mentre la Sezione ticinese si batte contro l'isolamento del Ticino dal resto della Svizzera per più anni, la Sezione Uri cerca di evitare nuovo traffico sulle strade del cantone durante i lavori di risanamento.

La Sezione Waldstätte ha preso posizione sul programma di costruzione stradale nel Canton Lucerna e ha chiesto un uso equilibrato dei fondi disponibili per la città e la campagna. Per quanto riguarda la città di Lucerna, il TCS Waldstätte non è d'accordo su diversi punti della nuova strategia sulla mobilità. Rileva in particolare che la nuova organizzazione della circolazione non sopprime gli ingorghi in città, ma si limita a trasferirli. La Sezione si è pronunciata a favore della sicurezza stradale sulla A8 nel Cantone di Obwaldo.

La Sezione Vaud ha fornito regolarmente il proprio contributo ai lavori della commissione preposta all'esame dei problemi dei trasporti nei maggiori agglomerati del cantone. Ha fatto sua la posizione del TCS centrale sui progetti di mobilità e sul loro finanziamento a livello federale. Ha partecipato alla commissione consultiva del Cantone di Vaud sulla pianificazione territoriale locale. La commissione politica della mobilità della Sezione Vaud è stata consultata dalle autorità urbane (in particolare di Yverdon-les-Bains e di Nyon) sui progetti di pianificazione territoriale nelle città. La Sezione Vaud ha anche espresso la sua preoccupazione per il concetto cantonale del traffico stradale che, quale conseguenza, provocherebbe l'eccessivo restringimento (o blocco), da parte dei comuni, delle vie di circolazione, ostacolando la coesistenza sicura e pacifica di diverse categorie di utenti della strada.

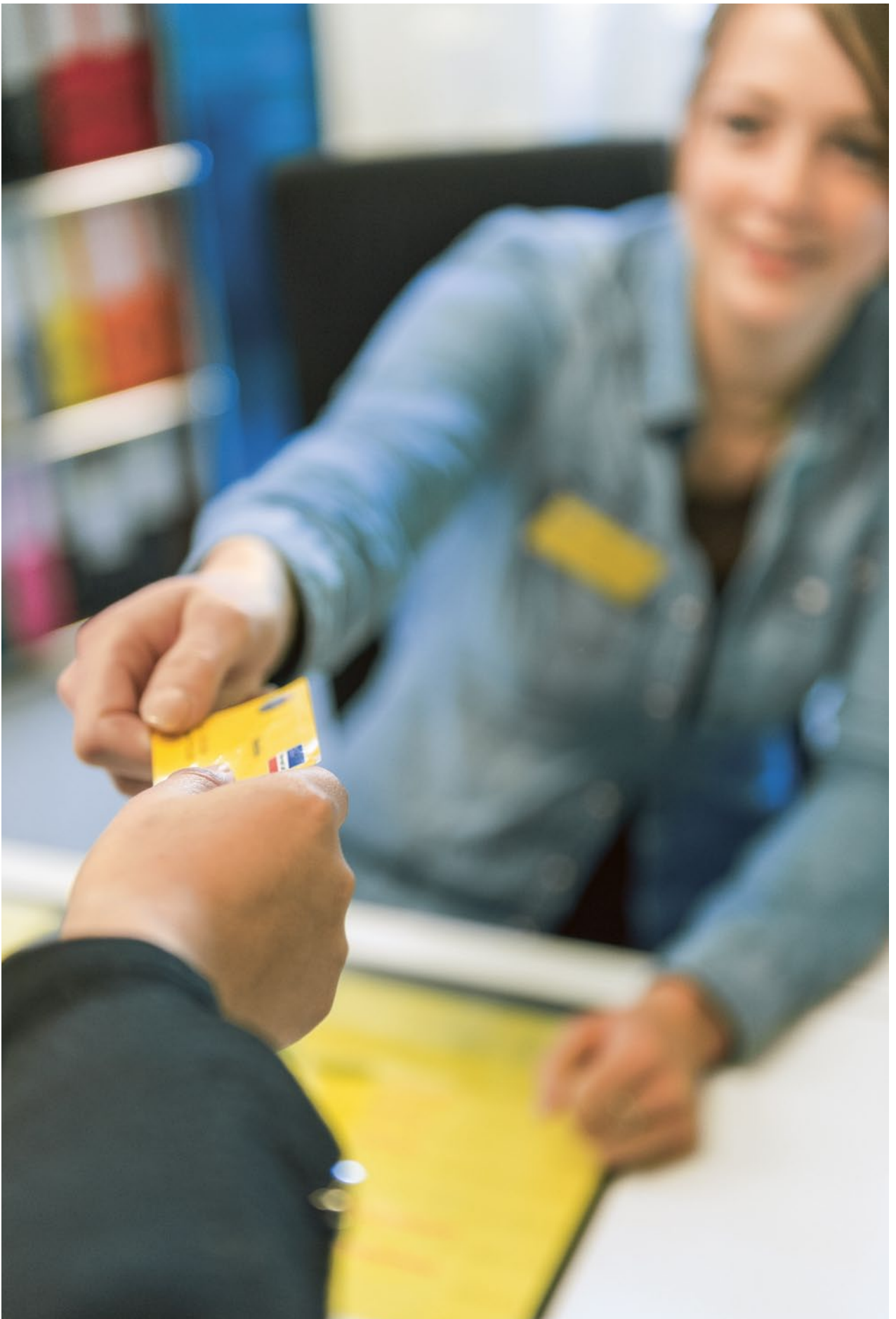
Sicurezza stradale e corsi

La sicurezza stradale è sempre stata una delle principali preoccupazioni delle Sezioni. Le tradizionali campagne per l'inizio scolastico sono state organizzate anche nel 2014 da parte di tutte le Sezioni con la distribuzione di bandoliere e triki rifrangenti e con la posa di striscioni per sensibilizzare gli utenti motorizzati. Molte Sezioni si sono impegnate direttamente nell'educazione stradale a livello scolastico in collaborazione con la polizia. La Sezione Vallese, per esempio, sostiene da anni la sua campagna di prevenzione con matite colorate giganti, sistemate a fianco di insegne e striscioni. Nel 2014, in aggiunta, la Sezione ha creato dei sacchetti di carta con lo slogan «Via il piede dal gas, inizio scuole», che sono stati distribuiti dalla Migros.

La giornata nazionale di educazione stradale è stata organizzata in Ticino, in collaborazione con la polizia. Circa 150 bambini di tutto il Cantone sono giunti a Bellinzona per competere nelle varie discipline, sulle regole della circolazione e sulla sicurezza stradale. I vincitori hanno poi rappresentato la Svizzera alla Giornata internazionale dell'educazione stradale a Oslo.

Diverse Sezioni hanno partecipato al test TCS sui passaggi pedonali nelle località delle loro regioni. Presentati alla fine del 2014, i risultati di questo test hanno suscitato un'enorme risonanza mediatica. La Sezione San Gallo-Appenzello Interno ha pubblicamente criticato il fatto che, dopo l'ultima inchiesta del TCS sulle strisce pedonali, le autorità cantonali competenti non hanno praticamente corretto le lacune rilevate. Questa constatazione della Sezione è stata ripresa da molti media della Svizzera orientale e ha suscitato un grande interesse pubblico.

In collaborazione con l'organizzazione «Nez Rouge», la Sezione Argovia ha dato un contributo significativo alla prevenzione degli



incidenti durante le feste di fine anno 2014. Già da diversi anni le Sezioni della Svizzera romanda hanno lanciato azioni simili e, nel 2014, hanno nuovamente organizzato il trasporto per i partecipanti a importanti manifestazioni musicali, come il Paléo-Festival di Nyon o il Festival Caprices di Crans-Montana.

Molte Sezioni hanno organizzato diverse giornate sulla sicurezza stradale e sulla mobilità, con temi quali: i fari accesi anche di giorno (sostituendo gratuitamente le lampadine difettose), campagne radar per sensibilizzare gli utenti motorizzati ed esami per ciclisti.

I Centri tecnici delle Sezioni hanno offerto ai soci controlli dei veicoli, collaudi ufficiali e consigli, mentre le Sezioni più piccole, che non hanno di un proprio centro tecnico, offrono questi servizi sporadicamente attraverso stazioni di controllo mobili.

Nel 2014, le Sezioni hanno continuato la collaudata organizzazione di molti corsi e lanciazione di nuovi. I corsi per seniores sono molto apprezzati, cresce il numero delle Sezioni che propongono con successo la formazione per la guida delle biciclette elettriche e di perfezionamento della guida di una moto, altre Sezioni promuovono corsi come circolare in una rotatoria: ciò dimostra chiaramente come i soci del TCS apprezzano l'offerta del più grande Club di mobilità della Svizzera.

La Sezione Vaud ha iniziato nel 2014 la costruzione di un nuovo centro di guida a Cossonay. La struttura, che include un nuovo edificio amministrativo con cinque sale per corsi e un ristorante, sarà inaugurata nell'autunno 2015. Infine, i campi di formazione alla guida per giovani

dai 16 anni, proposti da numerose Sezioni, hanno nuovamente riscontrato un grande successo.

Tutte queste attività e tante altre dimostrano l'impegno per la sicurezza stradale di tutte le Sezioni del TCS della Svizzera.

Altri servizi nell'ottica della mobilità

Diverse Sezioni hanno colto l'occasione di mostre, manifestazioni, mercati o spettacoli per presentarsi al pubblico ed esporre le loro campagne tematiche. La Sezione Ginevra, per esempio, ha dedicato la sua presenza alla rassegna «Les automobiles» al tema della mancanza di rispetto nel traffico stradale. Le Sezioni hanno anche proseguito le attività sui temi riguardanti lo sviluppo e la concezione di futuri veicoli e di nuove forme di mobilità. La Sezione Glarona ha verificato l'impatto di una vettura elettrica nell'uso quotidiano. Altre Sezioni hanno impiegato auto elettriche durante le loro offerte di corsi. La Sezione Vaud ha presentato nel suo centro di Cossonay un veicolo che funziona a gas. Queste manifestazioni informative, pensate per aprire il dibattito sulle tecnologie alternative, hanno riscontrato vivo interesse.

Anche la mobilità lenta ha fatto parte dei temi affrontati da numerose Sezioni nel 2014. Quella di Berna ha partecipato al progetto «Velospot» e, come sponsor, la sottosezione dell'Oberland bernese ha offerto ai soci un abbonamento annuale a metà prezzo per questo sistema di noleggio di biciclette, mentre la Sezione di Biel/Bienne-Seeland ha offerto ai suoi soci 100 abbonamenti a prezzo ridotto. La Sezione Turgovia ha aderito all'associazione «IGel», cioè alla comunità d'interessi per la mobilità lenta.

Assistenza ai soci

L'impegno di tutti i collaboratori delle Sezioni, che nel 2014 hanno dovuto rispondere sovente in condizioni difficili alle domande e richieste dei soci, va riconosciuto e lodato. Causa i grossi problemi dovuti dal nuovo sistema di gestione dei soci, molti di loro e persone interessate ad associarsi al Club, non sono riusciti, a volte, a collegarsi con la Sede centrale per ottenere il servizio auspicato. Queste richieste sono state rinviate alle pertinenti Sezioni locali per e-mail, per lettera o personalmente. In molte Sezioni si sono concentrate decine di migliaia di chiamate e grazie al paziente e competente lavoro delle collaboratrici e dei collaboratori delle Sezioni, il contatto con i soci ha comunque avuto in molti casi un esito positivo.

Nell'intento di rispondere nel migliore dei modi ai desideri dei soci, alcune Sezioni hanno esteso e migliorato la loro infrastruttura. La Sezione Waldstätte ha deciso l'anno scorso di aprire il primo centro di mobilità urbana in Svizzera. L'inaugurazione si è svolta a inizio gennaio 2015, alla presenza di un folto pubblico e di personalità della politica e dell'economia. Oltre ai classici prodotti e servizi del TCS, il centro propone offerte che interessano tutta la gamma della mobilità, come caschi per ciclisti, seggiolini auto e accessori da viaggio. L'assemblea dei delegati della Sezione Zurigo ha approvato la costruzione di due centri di mobilità: la commissione edilizia ha avviato i lavori e la realizzazione dei progetti è prevista nel 2015. Inoltre, il Centro di Volketswil ha iniziato a offrire un servizio di soccorso stradale stazionario.

La Sezione Berna ha aperto un nuovo punto di contatto nel centro tecnico di Thun-Allmendingen. La Sezione di Ginevra ha ampliato la propria offerta di servizi e consente ora ai suoi soci di approfittare del «Voyages Club TCS» e del servizio lavaggio nel Centro tecnico di Meyrin. La Sezione ticinese ha imboccato una nuova via nella consulenza dei suoi soci, aprendo il sito internet www.autoefficienti.ch. Questa banca dati, sviluppata in collaborazione con TCS Consulenza in mobilità, offre ai soci una panoramica completa dei veicoli sul mercato efficienti dal profilo energetico, informazioni su costi chilometrici, tasse e altri aspetti che consentono di fare utili paragoni diretti.

Vita del Club

Eventi, manifestazioni, escursioni e serate, organizzati regolarmente dalle Sezioni o dai loro sottogruppi, sono un elemento centrale delle attività del Club. Un esempio: circa 70 soci della Sezione Giura neocastellano hanno partecipato a un viaggio a Parigi e più di 200 persone sono intervenute alla «Fête champêtre» tradizionale organizzata dalla stessa Sezione. Da ricordare anche l'avvenimento turistico ETI a Berna con una presentazione in diretta di Explora. Una manifestazione simile si è tenuta anche a Coira. In occasione dell'incontro «American Live» a Luterbach, la Sezione Soletta era presente con uno stand.

Le Sezioni hanno anche partecipato agli slow-up e manifestazioni sportive podistiche o ai supercross. Il TCS Neuchâtel ha inoltre sostenuto il Club di rugby neocastellano.

La Sezione Svitto ha organizzato, in collaborazione con Insieme Innerschwyz, un'escursione nel Toggenburgo, alla quale hanno

preso parte 49 persone disabili, di cui sei in sedia a rotelle. I partecipanti hanno visitato la fabbrica di biscotti Kägi-Fret e la ferrovia in miniatura del parco-avventura del Toggenburgo.

Le Sezioni vicine alla Sezione di Neuchâtel, sono state invitate a partecipare alla grande corsa d'auto d'epoca «Lignières historique», mentre il Gran Premio Retro Cossonay, altro evento riservato alle auto d'epoca, ha permesso a molti piloti di cimentarsi in pista con le loro macchine per due giorni. La Sezione Ginevra ha partecipato alla festa che celebra il 200° anniversario dell'adesione del Cantone alla Confederazione. Il concerto di Bastian Baker, organizzato dalla Sezione vallesana, ha suscitato notevole interesse, in particolare tra i giovani fans.

Diverse Sezioni hanno eletto nuovi membri di comitato e quelle di Sciaffusa e Zugo hanno designato un nuovo presidente:

- Hans Werner Iselin ha sostituito Alfred Zollinger quale presidente della Sezione Sciaffusa ed è stato eletto nel Consiglio di amministrazione del Club centrale nell'assemblea dei delegati del 2014.
- L'assemblea generale della Sezione Zugo ha eletto Thomas Ulrich come nuovo presidente in sostituzione di Urs Jakober.
- L'assemblea generale della Sezione San Gallo-Appenzello Interno ha designato Rolf Engler quale suo rappresentante nel Consiglio d'amministrazione del Club centrale, nomina confermata dall'assemblea nazionale dei delegati 2014 del TCS. Luigi R. Rossi è stato confermato alla presidenza della citata Sezione per un nuovo periodo amministrativo.

Corporate Governance e Organi

Regole e strutture

Generalità

Il Touring Club Svizzero (TCS), con sede a Vernier, è stato fondato a Ginevra nel 1896. È iscritto nel registro di commercio quale società senza scopo di lucro, ai sensi dell'articolo 60 e seguenti del Codice civile svizzero (CCS). Ha fissato chiaramente in un regolamento i principi sull'organizzazione, la direzione, il comportamento e il controllo.

Assemblea dei delegati 2014 a La Chaux-de-Fonds

In occasione dell'Assemblea ordinaria dei delegati del TCS, il 20 giugno 2014 a La Chaux-de-Fonds, sono stati eletti tre nuovi membri del Consiglio d'amministrazione. In seguito alle dimissioni dal Consiglio di amministrazione di Luigi R. Rossi (Sezione San Gallo-Appenzello Interno), Urs Wüthrich (Sezione Biel/Bienne-Seeland) e Alfred Zollinger (Sezione Sciaffusa), l'assemblea dei delegati ha eletto all'unanimità nel Consiglio d'amministrazione Peter Bohnenblust (Sezione Biel/Bienne-See-land), Rolf Engler (Sezione San Gallo-Appenzello Interno) e Hans Werner Iselin (Sezione Sciaffusa). Per il 2015, quale organo di revisione statutario esterno del gruppo TCS è stata rieletta la ditta Ernst & Young SA. I delegati hanno preso atto del rapporto dei revisori, approvato il rapporto annuale, il consuntivo 2013 e hanno dato scarico al Consiglio d'amministrazione per l'anno 2013. Inoltre, all'unanimità è stata approvata la richiesta di mantenere invariate le quote centrali per il 2015.

Struttura della direzione

Gli organi

Gli organi del TCS sono l'Assemblea dei delegati, il Consiglio d'amministrazione e l'organo di revisione.

L'Assemblea dei delegati

L'Assemblea dei delegati è l'organo supremo del TCS. Essa si compone del Presidente centrale, di 145 delegati delle Sezioni, dei membri del Consiglio d'amministrazione e del delegato dei TCS Camping Club. Per il calcolo del numero dei delegati cui una Sezione ha diritto, fa stato l'effettivo dei soci al 31 ottobre dell'anno precedente. L'elezione dei delegati della Sezione e dei loro supplenti avviene tramite l'assemblea generale dei soci, rispettivamente l'assemblea dei delegati delle Sezioni.

Consiglio d'amministrazione

Il Consiglio d'amministrazione viene eletto dall'Assemblea dei delegati e si compone del Presidente centrale e di un rappresentante per Sezione. Ogni Sezione ha diritto a un seggio nel Consiglio d'amministrazione e i membri sono eletti per un periodo di tre anni. Il Consiglio d'amministrazione si compone di un ufficio presidenziale di nove membri e di quattro comitati ordinari. Elegge due vicepresidenti scelti tra i presidenti dei comitati ordinari. I compiti e le competenze del Consiglio d'amministrazione, dell'ufficio presidenziale, come pure dei comitati ordinari sono fissati negli statuti e nel regolamento d'organizzazione.



Consiglio d'amministrazione

- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Thierry Burkart, vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Carlo Vitalini, vicepresidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Fritz Arni, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Fabienne Bernard, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Peter Bohnenblust, ex procuratore, Bienne, Sezione Biel/Bienne-Seeland (dal giugno 2014)
- Christoph Buser, direttore, Füllinsdorf, Sezione dei due Basilea
- Eric Collomb, economista aziendale, Lully, Sezione Friburgo
- Rolf Engler, avvocato, Appenzello, Sezione San Gallo-Appenzello Interno (dal giugno 2014)
- David Erard, avvocato, La Chaux-de-Fonds, Sezione Giura neocastellano
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna
- Pierre-Arnauld Fueg, avvocato, Porrentruy, Sezione Giura
- Domenic Gross, segretario del Gran Consiglio, Coira, Sezione Grigioni
- Hans Werner Iselin, ex docente, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa (dal giugno 2014)
- Urs Jakober, chimico, Hünenberg, Sezione Zugo
- Heinz Jucker, ingegnere civile, San Gallo, Sezione Appenzello Esterno
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- François Membrez, avvocato, Ginevra, Sezione Ginevra
- Pierrette Roulet-Grin, ex prefetto, Yverdon-les-Bains, Sezione Vaud
- Markus Reichmuth, esperto bancario, Svitto, Sezione Svitto
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona
- Luigi R. Rossi, avvocato, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno (fino a giugno 2014)
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, direttore dell'Ufficio di giornalismo, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, ingegnere civile, Weinfelden, Sezione Turgovia
- Oskar Vollenweider, impresario costruttore, Bürglen, Sezione Uri
- Urs Wüthrich, avvocato, Bienne, Sezione Biel/Bienne-Seeland (fino a giugno 2014)
- Alfred Zollinger, commerciante, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa (fino a giugno 2014)

Ufficio presidenziale

- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Thierry Burkart, vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Carlo Vitalini, vicepresidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Fritz Arni, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Fabienne Bernard, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- François Membrez, avvocato, Ginevra, Sezione Ginevra
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona (dal settembre 2014)
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte
- Alfred Zollinger, commerciante, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa (fino a giugno 2014)

Comitati ordinari

Comitato strategico

- Peter Löhner, presidente, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- François Membrez, vicepresidente, avvocato, Ginevra, Sezione Ginevra
- Peter Bohnenblust, ex procuratore, Bienne, Sezione Biel/Bienne-Seeland (dal settembre 2014)
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Hans Werner Iselin, ex docente, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa (dal settembre 2014)
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona (fino a settembre 2014)
- Oskar Vollenweider, impresario costruttore, Bürglen, Sezione Uri
- Urs Wüthrich, avvocato, Bienne, Sezione Biel/Bienne-Seeland (fino a giugno 2014)

Comitato di remunerazione

- Carlo Vitalini, presidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Fabienne Bernard, vicepresidente, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Heinz Jucker, ingegnere civile, San Gallo, Sezione Appenzello Esterno
- Luigi R. Rossi, avvocato, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno (fino a giugno 2014)

Comitato politico

- Thierry Burkart, presidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Peter Steiner, vicepresidente, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte
- Christoph Buser, direttore, Füllinsdorf, Sezione dei due Basilea
- Eric Collomb, economista aziendale, Lully, Sezione Friburgo
- Rolf Engler, avvocato, Appenzello, Sezione San Gallo-Appenzello Interno (dal settembre 2014)
- David Erard, avvocato, La Chaux-de-Fonds, Sezione Giura neocastellano (dal settembre 2014)
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna (fino settembre 2014)
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Domenic Gross, segretario del Gran Consiglio, Coira, Sezione Grigioni
- Urs Jakober, chimico, Hünenberg, Sezione Zugo
- Pierrette Roulet-Grin, ex prefetto, Yverdon-les-Bains, Sezione Vaud
- Jean-Luc Vautravers, direttore dell'Ufficio di giornalismo, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, ingegnere civile, Weinfelden, Sezione Turgovia

Comitato di controllo

- Fritz Arni, presidente, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta (presidente da settembre 2014, fino ad allora vicepresidente)
- Hansjürg Rhyner, vicepresidente, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona (da settembre 2014)
- David Erard, avvocato, La Chaux-de-Fonds, Sezione Giura neocastellano (fino a settembre 2014)
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna (da settembre 2014)
- Pierre-Arnauld Fueg, avvocato, Porrentruy, Sezione Giura
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Markus Reichmuth, esperto bancario, Svitto, Sezione Svitto
- Alfred Zollinger, presidente, commerciante, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa (fino a giugno 2014)

Audit interno

L'audit interno è subordinato al Comitato di controllo del Consiglio d'amministrazione. Le attività di audit sono condotte secondo le norme della professione del IIA (Institute of Internal Auditors). L'audit interno è diretto da Charly Orso, sede centrale, Vernier.

Organo di revisione

Secondo gli Statuti, la durata del mandato dell'organo di revisione, eletto dall'Assemblea dei delegati, è di un anno. La rielezione è possibile. L'organo di revisione deve avere sede in Svizzera, disporre delle qualifiche necessarie per lo svolgimento dei suoi compiti ed essere indipendente dagli altri organi.

L'organo di revisione verifica se la contabilità, i conti annuali e la proposta sulla destinazione degli utili sono conformi alle leggi e agli statuti. L'organo di revisione esegue i propri compiti secondo i principi di base della presentazione dei conti vigenti per le società anonime. L'organo di revisione presenta un rapporto sui risultati delle proprie verifiche all'attenzione dell'Assemblea dei delegati. Nel 2014, l'onorario dell'organo di revisione Ernst & Young SA è ammontato a CHF 388'000 (2013: CHF 363'000).

Direzione

La direzione è nominata dal Consiglio d'Amministrazione. Alla direzione incombe la guida operativa del Club centrale del TCS, come pure la preparazione delle decisioni strategiche e il controllo dell'evoluzione finanziaria del Gruppo TCS. Il Direttore generale guida la direzione dell'impresa.

Composizione della Direzione

- Stephan Grötzinger, Direttore generale (dal 2013)
- Serge Burgener, Finanze & Contabilità (dal 2001)
- Bernhard Bieri, Club (dal maggio 2014)
- Stefan Burri, Assicurazioni (dal febbraio 2014)
- Sandra Herren, Mobilità & Tempo libero (dal 2012)
- Jürg Marti, Assistenza (dal febbraio 2014)
- Rudolf Zumbühl, Corporate Communication (dal 2004)

Filiali

Consiglio d'amministrazione

Assista Protezione giuridica SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- Thierry Burkart, vicepresidente, Baden
- Stefan Burri, delegato, Kirchlindach (da aprile 2014)
- Roger Schober, delegato, Winterthur (fino a aprile 2014)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne

Consiglio d'amministrazione TCS Assicurazioni SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- François Membrez, vicepresidente, Ginevra
- Jürg Marti, delegato, Grenchen (da aprile 2014)
- Roger Schober, delegato, Winterthur (fino a aprile 2014)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne

Consiglio d'amministrazione Heberga SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- Fabienne Bernard, vicepresidente, Martigny
- Sandra Herren, delegata, Bremgarten
- Carlo Vitalini, Lugano
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne

Consiglio d'amministrazione

TCS Training & Events SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- Peter Löhner, vicepresidente, Dällikon
- Sandra Herren, delegata, Bremgarten
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne

Consiglio d'amministrazione

Accademia Mobilità SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- Peter Steiner, vicepresidente, Lucerna
- Sandra Herren, delegata, Bremgarten (dall'aprile 2014)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, Bienne
- Rudolf Zumbühl, Villars-sur-Glâne



360° BERATUNG

TCS Rechtschutz-Angebote

Leistungsbeschreibung
Anbieter: TCS Rechtschutz
Leistungsbeschreibung: Rechtschutzleistungen
Leistungsbeschreibung: Rechtschutzleistungen
Leistungsbeschreibung: Rechtschutzleistungen

Item	Quantity	Unit Price	Total Price
1	100	1.00	100.00
2	200	2.00	400.00
3	300	3.00	900.00
4	400	4.00	1600.00
5	500	5.00	2500.00
6	600	6.00	3600.00
7	700	7.00	4900.00
8	800	8.00	6400.00
9	900	9.00	8100.00
10	1000	10.00	10000.00

Consiglio d'amministrazioneTCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

- Hans-Peter Zürcher, presidente, Heimenschwand
- Carlo Vitalini, vicepresidente, Lugano
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Consiglio d'amministrazioneTCS Verkehrssicherheitszentrum Betzholtz SA

- Thomas Lüthy, presidente, Ebmatingen
- Fritz Arni, vicepresidente, Schnottwil
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Consiglio d'amministrazione Buholz Immobilien SA

- Markus Mächler, presidente, Lucerna
- Thierry Burkart, vicepresidente, Baden
- - Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- - Alois Meile, Lucerna

Consiglio d'amministrazioneCentre de conduite TCS Lignièrès SA

- Claude Gay-Crosier, presidente, Orpund
- Fritz Arni, vicepresidente, Schnottwil
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates

Consiglio di fondazione della cassa pensione del TCSRappresentanti del datore di lavoro

- Fabienne Bernard, presidente, Martigny
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Peter Goetschi, Friburgo
- Melchior Allet, Pully (da febbraio 2014)

Rappresentanti dei beneficiari

- Barbara Garin, vicepresidente, Nyon (dall'ottobre 2014)
- Pierre Wurlod, vicepresidente, St-Cergue (fino a maggio 2014)
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Moreno Volpi, Chavannes-des-Bois (fino a maggio 2014)
- Martin Minten, Onex (da ottobre 2014)
- Thomas Canonica, Mühlethal (da ottobre 2014)

Amministratore della cassa pensione

- Claudio Bertoni, Vernier (fino a dicembre 2014)

Editore/Redazione
TCS Corporate Communication, Berna

Realizzazione
büro z {grafik design}, Berna

Foto
Emanuel Freudiger, TCS, Berna

Stampa
Ast&Fischer SA, Wabern

06_2015

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_svizzero