



Rapporto annuale 2011
**Inconfondibilmente giallo,
chiaramente TCS.**

Rapporto annuale 2011
**Inconfondibilmente giallo,
chiaramente TCS.**

- 4 **Prefazione del presidente centrale**
- 5 **Prefazione del direttore generale**
- 7 Parliamone
Fresco e dinamico
- 16 TCS Ambulance
Dopo la terra, il cielo!
- 19 Il Gruppo TCS
Unione di forze
- 33 Sezioni
Prossimità e attenzione ai soci
- 45 Corporate Governance e organi
Strutture rinnovate

Prefazione del presidente centrale

Cari soci del Club

Fondato nel 1896, quale associazione senza scopo di lucro, il TCS è rimasto fedele a questa forma giuridica e continuerà a restare al servizio dei suoi soci anche in futuro. Tuttavia, ciò non deve impedirgli di sviluppare le sue strutture. Il TCS è confrontato in un contesto di dura concorrenza e deve avere i mezzi per reagire rapidamente ed efficacemente ai cambiamenti del mercato e delle necessità dei propri soci. Per far fronte a ciò, riveste una grande importanza la cooperazione ottimale e professionale tra le Sezioni e la Sede centrale. È in questo senso, che l'anno scorso i delegati hanno approvato la riorganizzazione dei vertici del Club. L'istituzione di un Consiglio di amministrazione di 24 membri, nel quale sono rappresentate tutte le Sezioni, coinvolge maggiormente quest'ultime nella responsabilità del Club. Si sono poste così le condizioni che consentono al TCS di sfruttare al meglio i vantaggi della sua struttura federalista, facendo rapidamente le proprie scelte e seguendo da vicino il mercato.

Presidente di Sezione per diversi anni e membro del Consiglio delle Sezioni, ho partecipato alla modifica degli statuti, venendo scelto, all'adozione degli stessi, quale nuovo Presidente centrale al posto del dimissionario Niklaus Lundsgaard-Hansen. Mi rallegro di poter concretizzare l'applicazione di questa strategia volta ad un maggior coinvolgimento e una più assidua collaborazione delle Sezioni con la Sede centrale sia nei servizi forniti ai nostri soci, sia nelle attività politiche del TCS.



Quale maggiore Club della mobilità della Svizzera, il TCS ha da sempre particolarmente a cuore la sicurezza stradale. Ora, alla luce dei recenti sviluppi, ci preoccupa soprattutto il futuro della rete svizzera dei trasporti. Quest'ultima, giunta oramai ai limiti delle proprie capacità, necessita urgentemente di essere completata. Non possiamo accettare che il trasporto pubblico sia privilegiato eccessivamente rispetto alla strada. Il trasporto pubblico è sicuramente attrattivo fra e negli agglomerati urbani, tuttavia, il trasporto su strada rimane imbattibile e insostituibile nei collegamenti capillari e rappresenta un fattore economico importante, garantendo globalmente l'80% di tutti i servizi di trasporto.

Sembra che questi incontestabili fatti siano sempre repressi quando si tratta di distribuire i limitati mezzi finanziari della Confedera-

zione. Si attinge dalla cassa stradale, senza alcun disagio, per finanziare nuovi progetti, chiedendosi però raramente, se queste realizzazioni rispondono a un reale bisogno. Nella fattispecie, il TCS attende dai politici più chiarezza e maggior lungimiranza e una ragionevole pianificazione delle priorità. Continueremo a batterci per questo.

Mi rallegro di continuare a guidare il TCS, col vostro appoggio e con quello dei collaboratori della Sede centrale e delle Sezioni. Il nuovo marchio del Club simboleggia la freschezza e il dinamismo: è così che pensiamo il futuro del TCS.

Peter Goetschi, Presidente centrale

Prefazione del direttore generale

Cari collaboratori



Negli ultimi anni, il TCS ha subito una profonda trasformazione. Modernizzandosi e orientandosi maggiormente alle esigenze del mercato, ha posto le condizioni per affrontare con successo le sfide del futuro.

Verso l'esterno, il TCS ha presentato la strategia di sviluppo mediante un nuovo marchio: il logo tradizionale di colore giallo dell'assistenza stradale contraddistingue oramai tutte le prestazioni del Club. In questo modo, il TCS rafforza la propria volontà di sostenere gli affiliati in tutte le situazioni inerenti la mobilità.

Le decisioni adottate nel settore dell'assistenza alle persone segnalano l'inizio di un nuovo ciclo per il TCS. Dopo aver costituito con successo nel 2010, presso la sede centrale, la nuova cellula medica (ETI-Med), l'anno scorso il Club ha rilevato una partecipazione nella

società Alpine Air Ambulance (AAA). Così, per organizzare i rimpatri sanitari dei possessori di Libretti ETI e per il trasporto di pazienti, il Club può ormai fare affidamento sui servizi di AAA, come pure sugli elicotteri e le ambulanze coi colori del TCS. In questo modo, il TCS offre agli assicurati ETI rimasti a piedi oppure malati un'assistenza professionale completa. La ricetta del nostro successo? Assistenza scrupolosa, rapido disbrigo dei sinistri e disponibilità 24 ore su 24.

Nell'anno in rassegna, il TCS si è dimostrato innovativo anche nel settore finanziario, lanciando una nuova carta di credito MasterCard, assieme a GE Money Bank. Si tratta di un prodotto che ha addirittura ottenuto un premio internazionale a Parigi! Il TCS sta lavorando alacremente per rinnovarsi anche a livello di processi aziendali. La sistematizzazione delle procedure migliora la

qualità e l'efficienza; nell'ambito della protezione giuridica ASSISTA e del Libretto ETI, per esempio, sono state ottimizzate le procedure per l'esame dei sinistri.

Il TCS ha avviato un progetto ambizioso in vista dell'introduzione di un nuovo sistema di gestione delle relazioni coi clienti (CRM). Già nel corso del 2012, i collaboratori che risponderanno alle chiamate dei soci potranno consultare il dossier informatico del cliente. Conoscendo a fondo i nostri affiliati, potremo servirli meglio.

Tutti questi provvedimenti rappresentano un passo importante verso l'ammodernamento del TCS. Queste misure perseguono obiettivi precisi: 1. Migliore visibilità, quindi percezione più ampia del TCS presso il pubblico; 2. Adozione di sistemi moderni e flessibili per l'assistenza dei soci che ci permettano di tenere conto dei bisogni specifici di ciascuno di loro; 3. Adattamento costante della nostra gamma di prestazioni alle necessità dei nostri membri.

Va da sé che la trasformazione appena tratteggiata può dare frutti solo se tutti i collaboratori, comprese le Sezioni, si muovono nella stessa direzione. La via è tracciata e il viaggio del TCS verso un futuro promettente è incominciato; auguro al Club forza e coraggio in questo nuovo cammino.

Bruno Ehrler, direttore generale



Thomas Rügsegger



Marcus Brugger



Myriam Siksou



Parliamone Fresco e dinamico

Dal mese di ottobre 2011, il TCS ha un nuovo «look». A fine febbraio 2012, i responsabili del progetto «strategia del nuovo marchio TCS», Marcus Brugger, Myriam Siksou e Thomas Rügsegger hanno fatto il punto della situazione, in occasione di una riunione di gruppo a Schönbühl.

MARCUS BRUGGER: sono passati quasi cinque mesi da quando abbiamo lanciato la strategia del marchio ombrello. A che punto siamo?

THOMAS RÜEGSEGGER: tutto sommato, le reazioni sono molto positive. Era già stato il caso al momento del lancio e lo è anche, adesso, a lavori in corso. Naturalmente, ci sono state e ci sono qua e là piccole discussioni del tipo, a me il giallo non piace, perché proprio questa scritta, ecc., ma in fondo, credo, l'accettazione della nuova presentazione è grande.

MARCUS BRUGGER: condivido questa impressione. La risonanza da parte dei settori di competenza strategica è buona. E penso che siamo riusciti a convincere anche le Sezioni.

MYRIAM SIKSOU: ...sicuramente, anche perché tutti i settori e le regioni hanno potuto collaborare dall'inizio, ossia già durante il percorso di ricerca, accompagnato dall'Agenzia Branding. Si è cercato di appurare quale cambiamento sarebbe stato quello giusto, in particolare di verificare se la traduzione fosse garantita in tutte le lingue nazionali e fattibile per le diverse divisioni. Si è così stabilito che si poteva creare una nuova identità comune. Questo ampio approccio va attribuito al fatto che molti collaboratori avevano già avuto modo di familiarizzare, nell'ottobre 2011, prima del grande giorno, con la struttura e con la strategia del marchio ombrello.

THOMAS RÜEGSEGGER: alcune Sezioni erano addirittura entusiaste del nuovo marchio e volevano sapere con settimane di anticipo quando saremmo stati pronti e cosa sarebbe cambiato. Da questa euforia è ben presto scaturito un grande impegno personale nel realizzare le nuove direttive. Questo atteggiamento ci ha soddisfatto molto e ci ha anche confermato della bontà del nostro lavoro.

MARCUS BRUGGER: è certamente opportuno offrire, anche in futuro, alle Sezioni e alle diverse divisioni il nostro know-how in caso di problemi legati alla realizzazione.

THOMAS RÜEGSEGGER: sì, questo servizio di consulenza è importante, perché la realtà è più complessa della teoria. Spesso, le domande che ci vengono rivolte concernono solo questioni d'interpretazione, per esempio per l'abbinamento del logo allo sfondo, in altre parole se il logo non possa essere collocato ugualmente contro uno sfondo bianco. Non di rado, i problemi sono invece molto difficili, per esempio, per le insegne sugli edifici. In determinati posti non siamo riusciti ad applicare la colorazione prevista, perché il giallo che volevamo utilizzare su un'ampia superficie, avrebbe distratto gli automobilisti. In questo caso, la legge sulla circolazione stradale ci ha messo il bastone tra le ruote.

Marcus Brugger

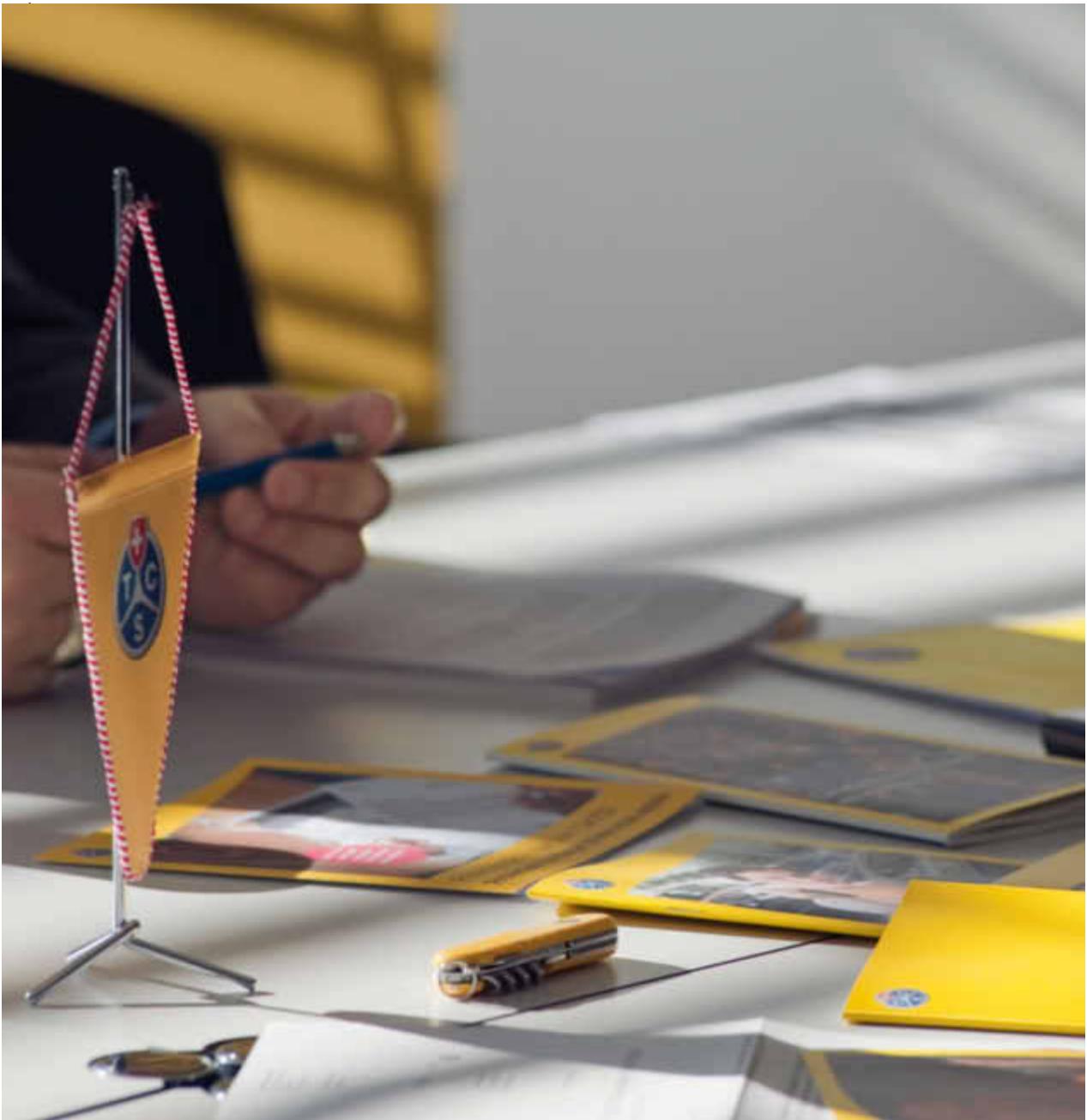
dirige, quale responsabile dei Servizi Marketing, il progetto «Nuovo marchio TCS». È inoltre responsabile delle cooperazioni di sponsoring e marketing del TCS, nonché della presenza del TCS alle esposizioni (per esempio, il Salone dell'automobile di Ginevra o le manifestazioni Slow-up). Marcus Brugger lavora a Schönbühl e a Vernier, assieme al proprio team.

Myriam Siksou

ha, quale responsabile del Marketing strategico, l'intera responsabilità dello sviluppo della strategia del marchio ombrello, compresi l'analisi sull'efficienza e il monitoraggio del marchio. Compito del Marketing strategico è determinare, in modo adeguato, le necessità attuali e future dei soci, creando valore aggiunto, in sintonia con le strategie dei campi d'attività. Myriam Siksou lavora a Schönbühl.

Thomas Rügsegger

è responsabile del Corporate Design in seno al Marketing strategico. Sostiene i settori e le Sezioni nell'applicazione della strategia del marchio ombrello. Parallelamente alla sua funzione di persona di contatto per le questioni che concernono il marchio, si occupa anche del controllo e dello sviluppo delle linee direttive del Corporate Design. Thomas Rügsegger lavora a Schönbühl.



Assistere le Sezioni a titolo consultivo durante la realizzazione della strategia marchio ombrello, fa parte del nostro lavoro.

Thomas Rüegegger

MARCUS BRUGGER: questa sarà una sfida che sicuramente dovremmo raccogliere ancora molte volte: improvvisamente, tutto è legato a nuove condizioni quadro e si tratta di trovare un compromesso ragionevole.

THOMAS RÜEGEGGER: è proprio così. Assistere le Sezioni a titolo consultivo durante la realizzazione della strategia marchio ombrello, fa parte del nostro lavoro. L'obiettivo deve essere quello di mirare a soluzioni pratiche e su misura. Questo, però, richiede tempo...

MYRIAM SIKSOU: le Sezioni fissano le loro priorità in modo diverso e tenendo conto delle risorse a loro disposizione. Infatti, un'esperienza pratica fornisce elementi utili da applicare altrove. Nel migliore dei casi, si ha un effetto domino.

MARCUS BRUGGER: ciononostante, come di TCS abbiamo un interesse imprenditoriale centrale a realizzare il nuovo Corporate Design il più presto possibile. Verso l'esterno vogliamo presentarci uniti ed essere riconosciuti dai nostri soci, con tutte le nostre offerte, come un'organizzazione, un Club. Non vogliamo desistere da questo obiettivo, anche se ci sono molti ostacoli da superare.

MYRIAM SIKSOU: sono sicura che possiamo superare questi ostacoli, perché ciò che potrà essere raggiunto lungo il percorso comporta per il TCS molti vantaggi. Il marchio, che racchiude sotto un sol tetto l'insieme dei servizi, offre grandi opportunità per tutte le divisioni e quindi per l'intera impresa. Il passaggio da diverse strutture di marchio a una sola richiede ovviamente tempo. Ma non si tratta soltanto di procedere a un cambiamento puramente funzionale. Non è in gioco solo il colore giallo. Si tratta di presentare il TCS all'esterno in modo uniforme, attraente e differenziato.

MARCUS BRUGGER: la particolarità del marchio TCS è che suscita emozioni. Un'opportunità di cui non tutte le imprese dispongono. Dovremmo sfruttare al massimo questo potenziale, grazie al nuovo Corporate Design.

MYRIAM SIKSOU: le premesse in merito sono molto buone. Sussiste un clima di fiducia: il TCS in Svizzera è un Trusted Brand, un marchio con grande credibilità. Il compito principale sarà di mostrare in continuazione valori fondamentali del marchio ai nostri soci, attuali e futuri.

THOMAS RÜEGSEGGER: questo processo è in corso. Si fa leva su opuscoli e mail di nuova concezione. Con le misure di comunicazione e di marketing, che mostrano verso l'esterno la nuova immagine del TCS, sosteniamo anche il processo interno d'identificazione.

MYRIAM SIKSOU: non va sottovalutato nemmeno l'effetto della nuova carta di socio gialla nel portafoglio dei nostri 1,6 milioni di membri. Il nuovo marchio è di conseguenza effettivamente già ampiamente diffuso e vicino ai soci, maneggevole e presente nella vita quotidiana. Il giallo è sinonimo di freschezza e dinamicità, di un TCS sempre in movimento.

MARCUS BRUGGER: oltre al giallo tradizionale, è stato decisivo il fatto di aver lasciato il logo del TCS pressoché invariato. L'obiettivo era di non mettere in pericolo il marchio del TCS, già molto noto, ma di rafforzarlo ulteriormente. La nuova tridimensionalità del ben noto simbolo TCS segnala presenza, ma ribadisce chiaramente la tradizione. Vengono così presi in considerazione allo stesso modo i soci più anziani e più giovani.

THOMAS RÜEGSEGGER: sono convinto che il nuovo marchio si imporrà.

MARCUS BRUGGER: in che modo riconosceremo il successo?

THOMAS RÜEGSEGGER: quando il nuovo Corporate Design sarà dato per scontato. Quando sarà visibile e vissuto in tutti i settori.

MARCUS BRUGGER: un'altra pietra miliare nella realizzazione del nuovo marchio è avvenuta allo stand del TCS al Salone di Ginevra, che ha posto chiaramente l'accento sull'uniformità della sua nuova immagine. Per l'occasione, oltre alla presentazione dei settori primari del TCS, al centro delle attività dello stand è stato collocato il socio, rispettivamente la persona.

La presenza del TCS al Salone è stata vissuta con trepidazione, sia per il nuovo spazio assegnatogli nel 2012, sia per la presentazione del nuovo marchio del Club.

Non va sottovalutato
nemmeno l'effetto della
nuova carta di socio gialla
nel portafoglio dei nostri
1,6 milioni di membri.

Myriam Siksou

Un'altra pietra miliare è
avvenuta allo stand del
TCS al Salone di Ginevra.

Marcus Brugger

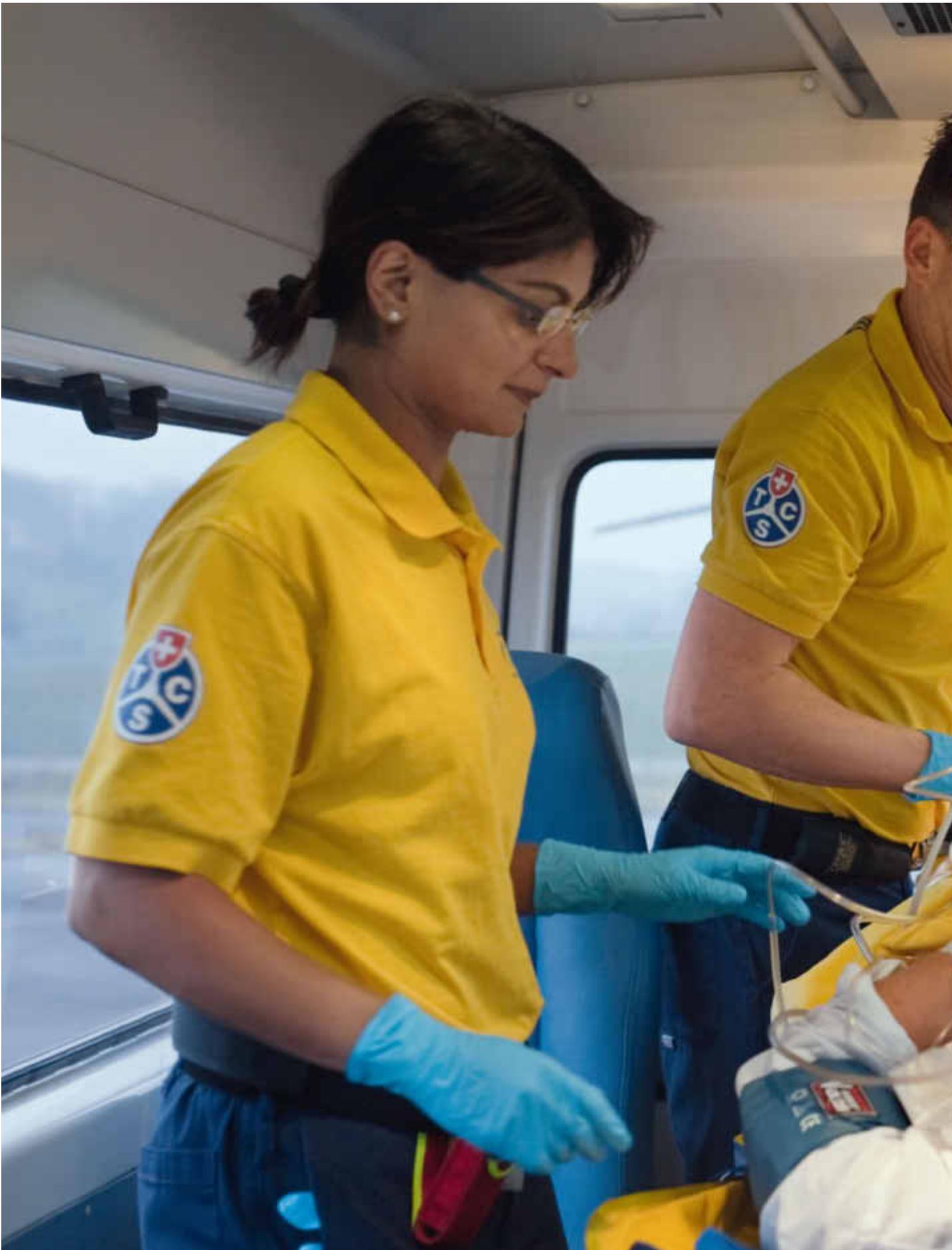




TCS Ambulance: ancora più flessibilità e assistenza individuale per i soci in difficoltà.









TCS Ambulance

Dopo la terra, il cielo!

Il 15 novembre 2011, il TCS ha senz'altro scritto una nuova pagina della sua storia. Con il lancio di TCS Ambulance, il Club ha infatti mostrato continuità con la sua missione primaria: l'assistenza. L'offerta di prestazioni si è notevolmente rafforzata con elicotteri e veicoli sanitari con i colori del TCS. TCS Ambulance viene a completare in modo ottimale l'offerta del Libretto ETI.

Dopo aver creato nel dicembre 2010 un servizio di assistenza medica in seno alla centrale d'intervento del Libretto ETI, il TCS si è associato ad Alpine Air Ambulance che organizza trasporti sanitari per conto del TCS. In questo modo, il TCS diventa un interlocutore unico per i titolari del Libretto ETI che ricevono, in caso di malattia o d'incidente, un'assistenza professionale e completa.

Con la sua partecipazione (49%) nella società Alpine Air Ambulance (AAA), basata a Zurigo, il maggiore Club della mobilità in Svizzera dispone di tre elicotteri e di due veicoli sanitari con l'insegna del TCS, con cui svolge rimpatri o trasferimenti (trasporto secondario). Inoltre, Alpine Air Ambulance può reperire in ogni momento mezzi supplementari, tra cui un Airbus 320, un Gulfstream 100 e un Dornier 328. Un elicottero è di stanza nel Mittelland, un altro apparecchio di riserva si trova a Zurigo, e la Svizzera romanda è coperta da un terzo elicottero, disponibile grazie a un rapporto privilegiato di cooperazione che il TCS intrattiene con l'Ospedale universitario di Ginevra (HUG). Da aprile, tutti i trasporti sanitari decisi dal TCS sono gestiti da Alpine Air Ambulance che seleziona la migliore offerta secondo criteri di qualità, costi e tempistica, e organizza il trasporto sanitario.

Interlocutore unico per l'assistenza sanitaria

Con questa prestazione, il TCS completa la sua offerta e agisce quale unico interlocutore per i 700'000 titolari del Libretto ETI che dispongono così di un'assistenza professionale in caso di malattia o incidente. Creato dal TCS nel dicembre 2010, il servizio di assistenza medica ETI-Med svolge il ruolo di consulenza medica in modo competente. Grazie a ETI-Med e alla partecipazione in Alpine Air Ambulance, il TCS è quindi in grado di offrire ai propri soci un'assistenza completa e di controllare l'intera catena d'intervento.

Il TCS opera quale principale attore di rimpatri sanitari in Svizzera, con quasi 800 operazioni organizzate l'anno, in favore dei titolari del Libretto ETI. Può vantarsi, senza dubbio, di essere una delle organizzazioni con maggiore esperienza nel settore dell'assistenza sanitaria. Dal lancio del Libretto ETI nel 1958, vari partner specializzati hanno compiuto rimpatri sanitari per conto del TCS.

Inserito nella rete dei Club europei

Le prime esperienze fatte con Alpine Air Ambulance e con il servizio d'assistenza medica sono eccellenti. Nel 2011, ETI-Med ha risposto a oltre 8'000 chiamate e fornito quasi 2'500 diagnosi. Da aprile 2011, Alpine Air Ambulance ha organizzato quasi 500 trasferimenti sanitari, raccogliendo giudizi molto favorevoli. Con i nuovi mezzi annunciati nel novembre 2011, il TCS potrà dunque ampliare l'offerta e compiere un maggior numero di rimpatri sanitari per via aerea, anziché via terra (in un raggio massimo di 500 km dall'ospedale di destinazione). Per tutto ciò potrà inoltre far capo anche alla rete ARC Europe, società fondata dagli 8 principali Automobile e Touring Club europei, di cui fa parte il TCS (ADAC, ANWB, AA, TCB, ÖAMTC, ACI e RACE). Si tratta di un vantaggio nell'organizzazione di rimpatri, poiché il TCS potrà usufruire di appoggi logistici in tutto il continente. Inoltre, la maggior parte dei Club europei dispone già di un servizio di rimpatrio sanitario aereo. Tutto ciò potrebbe sfociare in interessanti sinergie.



Assistenza sanitaria altamente qualitativa

Dalla primavera 2011, Alpine Air Ambulance organizza tutti i rimpatri sanitari a bordo di aerei ambulanza, di linea, elicotteri o autolettighe. In occasione di queste operazioni, l'equipe medica di AAA è pure impegnata nel garantire un servizio di qualità. La centrale d'intervento di AAA è raggiungibile 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno e collabora con numerosi operatori nel settore dei voli sanitari. Può contare su una flotta composta di due elicotteri e due ambulanze con i colori del TCS, nonché su una flotta aerea completa (aerei, elicotteri) del Lions Air Group AG.

ETI-Med raggiungibile 24 ore su 24

Fondato nel dicembre 2010, il servizio di assistenza medica del TCS ha competenze riconosciute per fornire consulenza ai titolari del Libretto ETI in caso di necessità. Il gruppo di medici ed esperti sanitari (medical officer, operation manager, operation assistant) è accessibile 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno. Nel 2011, questo servizio ha già risposto a quasi 8'000 chiamate e disposto oltre 776 rimpatri sanitari. Il suo ruolo è di raccogliere le domande di assistenza medica, fornire consulenza ai titolari del Libretto ETI in difficoltà, discutere la diagnosi con i medici sul posto e disporre, se necessario, il rimpatrio sanitario in Svizzera. Dal momento in cui il rimpatrio è deciso dal TCS, spetta ad Alpine Air Ambulance scegliere la soluzione migliore: eseguire essa stessa il rimpatrio oppure incaricare un altro operatore riconosciuto.

Assistenza completa con il Libretto ETI (Entraide Touristique Internationale)

Il Libretto ETI è un compagno di viaggio indispensabile. Possederne uno significa viaggiare senza problemi. È rassicurante sapere che in caso di difficoltà si può sempre contare su specialisti della centrale d'intervento ETI a Ginevra. È significativo il fatto che il TCS abbia venduto nel 2011 in tutto oltre 1,026 milioni di prodotti ETI. Per poter acquistare o rinnovare un Libretto ETI occorre essere socio del TCS. Si accede così a un'«assicurazione d'assistenza turistica» completa, che offre un rapporto prezzo/prestazioni estremamente vantaggioso. I soci del TCS sanno che in caso di difficoltà possono contare sulla centrale d'intervento ETI a Ginevra che organizzerà rapidamente, e senza cavilli burocratici, un'assistenza efficiente e, se necessario, anche il loro rimpatrio. Assistenza personale, grande esperienza ed estesa rete di contatti: questo il biglietto da visita ETI!

Dati principali sul Libretto ETI

- numero di Libretti ETI Europa al 31.12.2011: 694'959
- numero di Libretti ETI Mondo al 31.12.2011: 205'671
- chiamate alla centrale d'intervento ETI nel 2011: 129'376

Il Gruppo TCS

Unione di forze

Marketing & Vendita

Introduzione

Nel 2011, la divisione Marketing & Vendita ha consolidato ulteriormente le proprie strutture. La focalizzazione del lavoro sulle attività strategiche e il rafforzamento del know-how mediante l'occupazione di posti vacanti hanno permesso di ottimizzare i processi e di rinsaldare i team. Per il resto, sono state avviate misure che permettono di analizzare continuamente le prestazioni di ogni divisione e, nel caso, di migliorarle.

Marketing ed eventi

Nel 2011, il marketing ha sottoposto l'organizzazione delle campagne pubblicitarie a un Process Management con l'obiettivo di uniformare le procedure e analizzare le performance dei diversi canali. In questo modo sarà possibile valutare i risultati delle nostre campagne che si avvalgono di un numero crescente di canali di diffusione. Per definire il tipo di campagna, studiamo ovviamente la cronistoria delle attività e il budget, ma anche il volume di vendita atteso. Nei fatti, le campagne che si avvalgono di invii di massa sono senz'altro più care rispetto a quelle 1:1; tuttavia, le prime permettono di acquisire volumi maggiori in un lasso di tempo più breve.

Dal mese di ottobre 2011, grazie al riposizionamento e alla nuova identità visiva (Corporate Design), il TCS sta rafforzando la propria posizione quale leader della mobilità sul mercato svizzero.

Grazie all'efficace sostegno delle Sezioni nell'organizzazione di numerosi eventi regionali, la presenza del TCS al Salone dell'auto di Ginevra e ai numerosi SlowUp si è dimostrata nuovamente positiva.

Reti sociali e applicazioni per la localizzazione geografica

Il TCS è ora raggiungibile anche sui social network. Appena tre mesi dopo il lancio, il profilo facebook dell'associazione contava più di 10 mila sostenitori. Particolarmente apprezzati sono stati i filmati caricati sul canale youtube del TCS. Dal 2012, il TCS offre tra le sue applicazioni (iPhone e Android) anche l'assistenza geolocalizzata. In futuro, l'ubicazione del veicolo in panne verrà comunicata automaticamente alla centrale d'intervento.

Vendita

Durante l'anno in rassegna, il coordinamento dei canali di vendita e l'introduzione di strumenti tecnici per l'ottimizzazione della conduzione delle campagne ha rappresentato il punto centrale dell'attività svolta dal team vendita. In merito al coordinamento dei canali di vendita, il team vendita si è procurato diversi strumenti di controllo e previsione, ciò che ha permesso l'analisi settimanale delle prestazioni dei vari canali. La matrice di distribuzione e il cockpit di marketing e vendita (M&V) hanno inoltre facilitato la pianificazione annuale 2012. Con l'ausilio di strumenti di business intelligence è stata condotta l'introduzione del CRM, mediante i quali è stato possibile ottimizzare le campagne in corso. Ciò ha permesso di abbassare i costi massimizzando i risultati rispetto al 2010 (per es., winback di clienti).

Avvio implementazione progetto Customer Relationship management (CRM)

Nel 2011, il progetto CRM (Dynamo) è stato portato avanti presso i più importanti operatori di mercato mediante il lancio di una gara d'appalto internazionale. La scelta è caduta sulla piattaforma Salesforce.com. Quest'ultima ci garantisce una visione a 360 gradi che ci permetterà, in futuro, di abbinare nuove componenti. Il progetto è stato diviso in due fasi. La prima – 70% del progetto – è già stata realizzata, in particolare per quanto riguarda la gestione delle campagne e dei canali per il Customer Interaction Center (CIC). Il primo impiego s'è svolto nella primavera del 2012.

Progetto Web4TCS

La pagina web del TCS è stata completamente rifatta. Dalla primavera del 2012, il Club mette a disposizione informazioni utili e molteplici servizi su una piattaforma online moderna e di facile utilizzo. Grazie al collegamento col CRM a livello di gruppo, nei prossimi mesi agli utenti saranno offerti a tappe nuovi servizi. In futuro, i soci potranno accedere al loro profilo per gestire autonomamente i dati personali (indirizzo ecc.). Una nuova piattaforma E-Commerce permetterà dal 2013 di acquistare i prodotti del TCS, in modo ancor più veloce e semplice.

Lancio del nuovo marchio

Il lancio del nuovo logo TCS, avvenuto il 7 ottobre 2011, rappresenta il risultato visibile della nuova strategia del marchio ombrello del nostro Club. Obiettivo della strategia è fare in modo che ogni attività venga condotta sotto il marchio TCS, al fine di migliorare la visibilità della nostra associazione e renderla più facilmente riconoscibile. È stato possibile anticipare di qualche mese il lancio del marchio, previsto inizialmente per il 2012, grazie al grande impegno delle Sezioni e della sede centrale, che ha permesso di superare assieme gli ostacoli esistenti. Ora, dopo la presentazione – coronata da successo – del nuovo marchio TCS, non resta che proseguire il più velocemente possibile nella sua applicazione ai vari settori.

Formazione e perfezionamento

Nel corso dell'esercizio 2011, il settore d'attività Formazione e Perfezionamento ha registrato un'ulteriore crescita. La filiale Test & Training tcs AG ha organizzato 1'201 corsi in 2-fasi ai quali hanno partecipato 13'301 persone (2010: 1'030 corsi e 11'303 partecipanti). A sorpresa, i corsi obbligatori per autisti professionisti (corsi Oaut), previsti dall'ordinanza sull'ammissione degli autisti, hanno fatto segnare una flessione: si è passati da 540 persone (2010) a 489 del 2011. Responsabile di questo calo è il settore degli autofurgoni; i corsi per camion e bus hanno invece fatto registrare un incremento. Con la futura inaugurazione del Centro di sicurezza stradale (VCZ) di Derendingen (SO), il TCS disporrà di un ulteriore sito adatto anche ai veicoli commerciali. Ciò mette Test & Training tcs AG nelle condizioni di poter concentrare i propri sforzi sul reclutamento di nuovi interessati ai corsi Oaut.

Anche nel 2011, la direzione del team si è concentrata in particolare sul settore «perfezionamento volontario» per motociclisti, conducenti di automobili e autofurgoni. Per questa categoria sono stati registrati nell'anno in rassegna 2'187 corsi, pari a una crescita del 14%

rispetto al 2010. Un successo simile si spiega con l'ulteriore espansione delle attività di marketing e vendita e della risultante acquisizione di nuovi grossi clienti nel segmento della flotta veicoli. A tale proposito occorre ricordare Postlogistik, con un volume totale di oltre 2'500 partecipanti (fino al 31 dicembre 2012), ognuno dei quali istruito individualmente alla guida ecologica.

Le Sezioni e le società partner hanno organizzato globalmente, nei 32 centri del TCS destinati alla formazione in 2-fasi, circa 4'000 corsi ai quali hanno partecipato 45 mila persone.

Nel 2011, «TCS Training School» appena istituito per moderatori e istruttori ha sfornato 12 nuovi formatori. Questa scuola del TCS è ormai un istituto di formazione riconosciuto.

Nel giugno del 2011, dopo una pianificazione di 4 anni e diverse analisi economiche, è stato dato il primo colpo di piccone volto alla realizzazione del sesto sito di formazione del TCS, il Centro di sicurezza stradale (VCZ) di Derendingen. I primi corsi di guida in questo complesso, ubicato nel centro dell'Altipiano, si terranno a partire dal giugno 2012.

Il centro di Lignières destinato ai corsi di guida ha registrato nel 2011 un'evoluzione positiva. I gestori hanno tuttavia denunciato l'assenza di strutture adeguate per la teoria, per la refezione e per il pernottamento, soprattutto in caso di brutto tempo. In stretta collaborazione col servizio immobili e le Sezioni vicine è stato quindi preparato un piano dettagliato per il risanamento dell'edificio, incluso il finanziamento. L'inizio dei lavori è stato fissato per il 16 gennaio 2012; la riapertura per la fine di maggio dello stesso anno.

L'ampliamento delle strutture destinate alla formazione in 2-fasi è terminato. Per quanto riguarda le ultime incognite, ossia il cantone Vallese, sono in corso discussioni tra le autorità cantonali e la Sezione.

Consulenza mobilità

Il settore d'attività strategico «Consulenza mobilità» di Emmen (già Consulenze & Perizie) è responsabile per il coordinamento e l'analisi di tutte le questioni rilevanti nei settori della sicurezza, dell'economia e dell'ambiente che ruotano attorno al problema «auto» e al tema della mobilità in generale.

A tutti i clienti, interni e esterni (soci, Sezioni, Ufficio stampa, Touring, Campcar, Internet, Motorshow, newsletter, reti sociali, ecc.) sono state fornite informazioni aggiornate sulla base dei rispettivi bisogni. I dati raccolti durante i test sui prodotti e le perizie sono stati utilizzati sia durante le campagne di marketing sia per prese di posizione in ambito politico. La forte richiesta di consulenze sul tema dell'automobile in generale è ancora più rallegrante, perché è anche stato possibile aumentare continuamente il volume degli incarichi esterni, ciò che ha permesso di chiudere con un risultato finanziario

molto positivo. Le conoscenze specifiche raccolte nel corso degli anni dal settore consulenze sulla mobilità ha convinto addirittura l'Ufficio federale dell'ambiente: il settore, per lo svolgimento del test, ha ricevuto un incarico.

Per quanto riguarda Internet, anche nel 2011 è stato registrato – per la quarta volta di fila – un ennesimo incremento di visitatori. Nell'anno in rassegna, sono stati registrati in media ben 3'500 contatti giornalieri. Il 75% delle chiamate telefoniche per consulenze personalizzate proveniva da soci del TCS. La maggior parte di richieste da parte di non soci riguardano questioni legate alla sicurezza, in particolare quella dei bambini. Un buon 10% di tutte le informazioni concernono domande poste dai media, ossia giornalisti di quotidiani (stampa e online), della stampa specializzata, di radio e televisioni. Nel 2011 sono state inoltre concesse oltre 50 interviste. La consulenza ai soci ha lavorato anche con agenzie cinematografiche. Sono stati realizzati, per esempio, brevi filmati sul modo di «preparare e caricare i bagagli» sull'automobile o sulle misure di sicurezza da adottare in caso di «viaggio con rimorchio». In apposite rubriche del TCS pubblicate su riviste e giornali – come il Blick o il St.Galler Tagblatt – esperti nel campo della mobilità hanno risposto, talora a scadenza settimanale, agli interrogativi dei lettori.

La Sezioni del TCS sono state sostenute anche nella pubblicazione di articoli di carattere tecnico. Giornali regionali vengono riforniti periodicamente o settimanalmente con rapporti diversi. Affinché possa essere garantita una presenza coordinata e omogenea del TCS nei media, il settore della consulenza sulla mobilità lavora a stretto contatto col Ufficio stampa del TCS.

Delle circa 1'000 domande indirizzate al TCS nel 2011, il 57% proveniva dai soci delle Sezioni Waldstätte, Zurigo, Berna, Argovia e Basilea, il 13% da Ginevra e Vaud. La statistica del 2011 ci presenta in breve il panorama seguente: acquisto auto/occasioni 24% (2010: 19%) – il 10% delle richieste riguardava l'importazione diretta dall'estero – seggiolini per bambini 23% (2010: 28%; 2010 entrata in vigore della nuova legge), gomme estive/invernali 15%, diritto/riparazioni 11%, ambiente 5%, costi chilometrici 3%, costi per servizi 2,5%, prevenzione guasti 2%.

L'introduzione, nel 2010, del Customer Interaction Center (CIC) di Schönbühl ha provocato nel 2011 una diminuzione del 29%, rispetto all'anno prima, delle risposte fornite ai soci del TCS dal centro di Emmen.

Riassumendo: il settore «Consulenza mobilità» ha archiviato un esercizio 2011 estremamente soddisfacente, durante il quale non solo ha risposto alle domande dei media, ma anche a quelle trasmesse dal CIC. Se da un lato questo settore intende imporsi quale centro di competenza per la consulenza sulla mobilità, dall'altro vuole cooperare attivamente con gli altri sistemi del TCS quali «web4tcs» e il CRM. Per questo motivo, questo

settore auspica una buona cooperazione con le Sezioni e, in particolare, con i centri tecnici, primi interlocutori dei soci per domande sulla mobilità.

Assistenza alle persone

L'eccezione conferma la regola: anche il 2011, come l'anno precedente, è stato contraddistinto da crisi ed avvenimenti eccezionali. Durante l'anno in rassegna si è quindi reso necessario osservare in modo reattivo e giudicare attentamente l'evoluzione della situazione, al fine di adeguare alle singole situazioni le istruzioni e informazioni, come nel caso, per esempio, degli attentati terroristici in Marocco, delle ribellioni in Tunisia, Egitto, Giordania, Siria – e in altri paesi arabi in occasione della «primavera araba» – della catastrofe nucleare di Fukushima o delle gravi inondazioni di Bangkok.

Lo scatenarsi delle forze della natura in occasione del sisma e dello tsunami nel Nord-Est del Giappone ha rappresentato per il Libretto ETI un'assoluta novità: per la prima volta si sono dovute attivare le prestazioni per eventi di carattere nucleare. La conseguenza inevitabile è stato l'ennesimo aumento del numero di sinistri, in particolare per quanto riguarda l'annullamento di viaggi (+0,2% per il Libretto ETI Europa e +14% per il resto del mondo). Onde reagire in maniera ancora più professionale ed efficiente in occasione di grandi catastrofi, e poter disporre in ogni momento su uno stato maggiore di specialisti, nel 2011 si è data priorità al progetto «management di crisi», avviato l'anno precedente. Ogni fase e ogni funzione sono state definite in maniera particolareggiata e ottimizzate. Particolare attenzione è stata conferita alla mobilitazione delle squadre d'intervento.

Dal primo di gennaio 2011, il servizio medico ETI Med è l'unico responsabile per tutte le pareri di carattere sanitario: tutte le chiamate di soci ammalati o infortunati provenienti da ogni angolo del mondo vengono esaminate da specialisti del TCS. Se necessario, viene organizzato il rimpatrio col mezzo di trasporto più appropriato. Nel 2011 sono stati assistiti circa 2'616 pazienti; in 776 casi si è reso indispensabile il rientro in patria mediante jet ambulanza, volo di linea, autolettiga o elicottero.

Nonostante tassi di cambio mai così bassi, nel 2011 si è data ancora precedenza al contenimento dei costi per sinistri, come anche al miglioramento delle procedure interne. È stato possibile raggiungere tale obiettivo mediante un'applicazione rigorosa di misure ad hoc, come anche l'introduzione di una politica severa degli oneri contraddistinta da processi correnti e dal management collaboratori: il risultato globale è stato di 3,3 milioni di franchi, per un numero di sinistri uguale da un anno all'altro. La riduzione dei costi è stata significativa principalmente nel settore del rimpatrio sanitario e del trasporto veicoli. A causa dei già ricordati grandi eventi, l'assicurazione che copre i costi di annullamento è stata

confrontata con numerose richieste di indennizzo, fenomeno che ha causato un inevitabile, sebbene lieve, incremento degli oneri e dei dossier.

Se nel 2010 è stata superata per la prima volta la soglia del milione di libretti ETI venduti, tale record è stato migliorato nel 2011 con un incremento dell'1,2%: globalmente sono stati acquistati, rispettivamente rinnovati, 1'026'262 prodotti ETI. Tale successo si spiega soprattutto col considerevole incremento (+9,7%) della quota di rinnovi per i costi di cura. Onde sostenere questa evoluzione positiva, sono stati adottati, quali misure di accompagnamento, due provvedimenti di marketing: dal maggio 2011, per i costi di assistenza in Europa, la presa a carico dell'aliquota percentuale per le cure stazionarie e ambulatoriali e, dall'autunno dello stesso anno, l'inclusione dei costi di cura extra europei per tutte le nuove polizze estensione mondo.

Assistenza veicoli

Da decenni, soci e non soci in Svizzera e all'estero fanno affidamento sui servizi legati all'assistenza veicoli del TCS. Con una quota di mercato di circa il 60%, il TCS è leader in Svizzera nel settore del soccorso stradale in caso di panne o incidente. Quando è possibile, si fa di tutto affinché un veicolo guasto possa ripartire. Nel nostro paese, l'immatricolazione di un'automobile nuova su tre avviene grazie a un programma d'assistenza al veicolo del TCS.

L'helpdesk tecnico del TCS evita missioni inutili, aiutando a mantenere alta la qualità di ogni intervento. In questo modo vengono tenuti bassi i costi e minimizzato lo spreco di tempo per il cliente. Il settore d'attività assistenza veicoli sviluppa e commercializza soluzioni complete, adeguate alle varie tipologie di clienti, destinate alla mobilità individuale.

In collaborazione con Chevrolet Svizzera SA, nel 2011 è stato introdotto un programma completo post vendita nel settore assistenza. Nell'esercizio in rassegna, dopo precedenti analisi sono state avviate misure destinate a sostenere la vendita di carte aziendali del TCS.

Globalmente, è stato possibile rafforzare la posizione del TCS all'interno del mercato dell'assistenza stradale in caso di guasto o incidente.

Protezione giuridica Assista

Il 2011 è stato per Assista un esercizio dinamico e di successo. Col Groupe Mutuel assicurazioni GMA è stato possibile trovare un partner forte che permette ad Assista di partecipare al meglio alla crescita del mercato al di fuori di quello dei soci TCS. I primi risultati sono promettenti. Anche con il partner di lunga data Bâloise è stata migliorata la collaborazione mediante il lancio, coronato da successo, della nuova protezione giuridica promossa dall'assicuratore renano. Con l'istituzione del proprio supporto di vendita e l'accorpamento – terminato con successo – del product management, è stato possibile migliorare la presenza sia esterna che interna presso i partner. Il supporto specialistico e numerosi corsi di formazione hanno contribuito in maniera decisiva al successo degli affari.

Preparata l'anno precedente, l'introduzione nel 2011 del Balanced Scorecard (scheda di valutazione bilanciata, BSC) ha permesso di intensificare la collaborazione col settore marketing del TCS, contribuendo in questo modo al successo ottenuto dalle campagne pubblicitarie. La sostituzione della vecchia protezione giuridica per immobili sta per essere completata; per quanto attiene alla protezione giuridica privata, lo scorso settembre è stato avviato con successo il passaggio al nuovo prodotto. I buoni risultati della vendita e dei rinnovi dimostrano che i nuovi prodotti rispondono ai bisogni dei clienti.

Per aumentare l'efficienza e l'efficacia nell'organizzazione dei sinistri, a fine 2011 sono stati istituiti a Berna e Ginevra centri di competenza a carattere sovraregionale dove, dal 2012, verranno gestiti tutti i casi esterni e quelli interni particolarmente complessi. Il nuovo orientamento della struttura organizzativa e dei flussi di lavoro non ha avuto ripercussioni a livello di impieghi.

In giugno, la prima manifestazione a livello nazionale per lo scambio di informazioni e di dialogo ha offerto agli impiegati attivi nei vari siti la possibilità di conoscersi meglio.

Vendite e rinnovi

Rispetto al 2010, nel 2011 è stato possibile migliorare sensibilmente le vendite di polizze sia per la protezione giuridica circolazione, sia per quella privata. Soprattutto le campagne via mail hanno raggiunto globalmente gli obiettivi prefissati, superandoli addirittura per quanto riguarda la protezione giuridica privata. Anche per la nuova protezione giuridica immobili le vendite sono risultate superiori alle attese.

Nonostante l'andamento positivo nei nuovi affari e il buon livello delle cifre di rinnovo, l'effettivo globale del portafoglio (circolazione, privata, immobili e piccole e medie aziende) ha registrato una leggera contrazione (-0,2%). Ciò si spiega con la forte saturazione nel mercato dei soci e una concorrenza sempre più aggressiva e innovativa da parte delle grandi compagnie assicurative.

Affari giuridici/Andamento dei sinistri

Anche nel 2011, come per l'anno precedente, si è registrato un calo nell'apertura di nuove vertenze giuridiche. Il portafoglio dei casi pendenti alla fine dell'anno è sceso nuovamente in maniera sensibile attestandosi a quota 15'228, il numero più basso dal 1994. Grazie alle eccellenti prestazioni dei collaboratori di Assista, i costi globali esterni dei sinistri sono stati ridotti di circa 2,3 milioni di franchi.

Financial Services

TCS Assicurazione Auto

Anche il 2011 è stato un anno caratterizzato da una forte concorrenza nel settore dell'assicurazione per veicoli a motore. Nonostante gli sforzi profusi nella vendita, non è stato possibile rispondere alle attese. Da qui l'ennesimo calo dell'effettivo.

Le misure volte a fidelizzare i clienti, come anche gli sforzi per evitare annullamenti, hanno registrato i primi successi. Il buon tasso di rinnovamento rappresenta un segnale tangibile che le assicurazioni per veicoli a motore del TCS sono apprezzate dai soci.

L'idea di realizzare dei punti vendita fisici è stata portata avanti mediante l'apertura di tre filiali pilota; i primi risultati mostrano che la consulenza personale in loco risponde a un bisogno reale dei soci. Non si arresta l'interesse per Internet, canale di vendita che anche nel 2011 ha segnato una crescita. Le sfide future che attendono TCS Assicurazione Auto sono l'ampliamento dell'offerta di prestazioni e la continuazione della politica attrattiva in materia di premi. Anche in avvenire, il TCS intende continuare a offrire ai propri soci assicurazioni per veicoli attrattive per quanto riguarda il rapporto qualità/prezzo.

Carta di credito

Durante l'ultimo esercizio, il mercato interno delle carte di credito ha registrato nuovamente una crescita a livello di numeri e di volume delle transazioni.

Il settore d'attività «Financial Services» ha dato la precedenza all'introduzione sul mercato della carta di credito TCS MasterCard. Il lancio è avvenuto il 16 agosto 2011. Il momento culminante è stato raggiunto a inizio dicembre, in occasione della consegna a Parigi dei Publi-News Awards: grazie alle molteplici e originali prestazioni offerte, il nostro programma di carte di credito è stato giudicato il più innovativo per il settore «servizi» nella zona «international». È la prima volta che una carta di credito svizzera può fregiarsi di un simile riconoscimento.

Nel 2011, il numero di carte di credito drive del TCS ha segnato una flessione. Positivo invece l'andamento del fatturato: rispetto al 2010, i ricavi medi generati da ogni carta sono risultati in crescita.

Viaggi TCS

Il settore elvetico dei viaggi è stato messo alla prova nel 2011 da diversi avvenimenti: i sovvertimenti politici nei paesi arabi e la catastrofe di Fukushima. Il forte apprezzamento del franco ha spinto molte persone a prenotare le vacanze nei paesi della zona euro oppure a rivolgersi su Internet ad agenzie straniere. A ciò si aggiunge il fatto che il tradizionale tour operating ha perso ancora d'importanza presso le grandi agenzie di viaggio. Questi fattori hanno influenzato negativamente gli affari degli operatori turistici locali.

Per TCS viaggi il 2011 è stato l'anno del consolidamento della collaborazione col Gruppo Kuoni. Particolare successo hanno riscontrato le offerte di viaggio per i lettori della rivista del TCS: oltre 230 soci hanno per esempio partecipato all'esclusiva crociera in Groenlandia, durante la quale l'ospite di riguardo – l'astronauta svizzero Claude Nicollier – ha tenuto varie relazioni. Grazie ai contatti sul portale Internet è stato possibile aumentare il fatturato globale generato dai nostri partner. Vale la pena completare questo settore con provvedimenti mirati, al fine di offrire ai soci ancora più prodotti e offerte allettanti, grazie agli speciali vantaggi riservati loro.

Camping

Per quanto riguarda il camping, il 2011 è stato caratterizzato dalla debolezza dell'euro e da un brutto mese di luglio. Ciononostante, il risultato, appena inferiore a quanto preventivato e all'esercizio precedente, può essere considerato soddisfacente.

È rallegrante il fatto che Camping TCS abbia guadagnato notevoli quote di mercato, mentre la concorrenza svizzera ha registrato cali fino al 10%.

La prima «Giornata nazionale del camping» del TCS ha dato al Club molta risonanza e portato nuovi ospiti. Va soprattutto considerata un successo nell'Altipiano.

Inoltre, le attività di campeggio sono state integrate retroattivamente al 1.1.2011, nell'Heberga SA e gestite assieme ai due hotel del TCS «Bellavista» e «Schloss Ragaz». In questo modo, le attività alberghiere del TCS sono ora riunite sotto un sol tetto. La regolazione nel quadro del concetto camping è praticamente conclusa e, con il campeggio «Les Iris» a Yverdon, la presenza del TCS in Romandia nel 2012 è stata rafforzata con un grande campeggio, direttamente sul lago. Con l'estensione dell'attuale sistema di prenotazione nei campeggi, il settore camping viene integrato nel 2012 nella rete dei dati del TCS.

Il settore campingclub ha potuto aumentare leggermente i propri soci. Con la revisione degli statuti, sulla quale si pronuncerà nel 2012 l'Assemblea dei delegati, e con una nuova strategia di comunicazione ha gettato le basi per un futuro promettente.

Bici & Tempo libero

Bici & Tempo libero ha organizzato nel 2011 sette brevetti e ha partecipato a 10 ai SlowUp quale sponsor nazionale. Il TCS ha richiamato l'attenzione nei suoi stand con una bicicletta gigante. Un vasto pubblico ha così potuto sapere che il TCS copre tutti gli ambiti della mobilità e propone anche prodotti legati alle due ruote.

Anche nell'anno in rassegna è stato sostenuto il «Tour des Jeunes», un giro in bicicletta di circa 800 km in sette giorni per giovani tra i 12 e i 24 anni. Grazie alla buona organizzazione e agli accompagnatori (meccanici, medici e motociclisti), che si sono preoccupati delle condizioni stradali e della sicurezza, la manifestazione sportiva si è svolta senza problemi.

Heberga

Nel 2011, l'Hotel Schloss di Bad Ragaz ha registrato in tutto 23'454 pernottamenti e un fatturato annuo netto in calo di CHF 144'939. Rispetto all'anno prima, l'albergo ha registrato 174 clienti in meno, ciò che ha portato a una diminuzione dei pernottamenti. L'occupazione di dicembre, nonostante la sfavorevole cadenza delle date dei giorni di festa, è stata lievemente migliore rispetto all'anno precedente. Dato che il settore alberghiero di Bad Ragaz ha registrato nel 2011 una diminuzione dei pernottamenti dell'8,3%, è ugualmente stato possibile conquistare quote di mercato. Retrospectivamente, l'Hotel Schloss di Bad Ragaz ha archiviato un anno positivo, nonostante un contesto difficile.

L'Hotel Bellavista di Vira-Gambarogno ha raggiunto un fatturato di CHF 3,134 milioni, con 21'365 pernottamenti. Oltre il 68% degli ospiti erano soci del TCS. Grazie a una primavera calda e un lungo autunno, è stato possibile mantenere l'occupazione a un alto livello. Vanno citati due importanti seminari all'inizio (Camping TCS, marzo) e alla fine della stagione (Honda SA, novembre). Il punto culminante della stagione 2011 è stato il Rally Oldtimer del TCS attorno al Lago Maggiore con 36 tra Oldtimer e auto più recenti. Anche nel 2011 si è proceduto a molti ammodernamenti. Per conservare lo standard degli alberghi, nel 2012 sono previsti investimenti per circa CHF 300'000.

Societariato

Dalla fondazione, oltre 115 anni fa, il Club s'impegna a vari livelli per i suoi soci in questioni legate al traffico.

Grazie alla diffusione dei veicoli motorizzati privati (attualmente l'81% delle famiglie in Svizzera possiede almeno una vettura), come pure allo sviluppo della rete dei trasporti pubblici (in particolare la ferrovia e i mezzi pubblici stradali), gli Svizzeri sono diventati sempre più mobili.

Tuttavia, la scelta del mezzo di trasporto resta nella valutazione del singolo. I mezzi per recarsi dal punto A a quello B sono sempre più numerosi e disparati. Di conseguenza, crescono anche le possibilità di combinare i diversi mezzi di trasporto, in particolare nelle aree cittadine. Nell'interesse dei propri soci, il TCS moltiplica gli sforzi per difendere presso le autorità federali e cantonali la libera scelta del mezzo di trasporto.

Il lancio del nuovo marchio TCS, nella seconda metà del 2011, testimonia a sua volta la volontà del TCS di rafforzare la propria posizione quale esperto indispensabile nelle questioni di assistenza e di trasporto individuale, nella vita quotidiana e nel tempo libero.

I risultati del sondaggio del 31 ottobre 2011 tra i soci – grado di fedeltà del 94% – ha dimostrato ancora una volta il loro forte attaccamento al Club. Tra i 1'605'690 soci del TCS ci sono più giovani tra i 16 e i 25 anni. Attualmente sono 77'351 pari al 4,8%. Di questi, 32'984 appartengono alla categoria dei giovani conducenti (Cooldown Club). Questa tendenza illustra la forte attrattiva sui giovani esercitata dal traffico motorizzato individuale, nonché lo sforzo crescente del TCS nella prevenzione, come pure nella formazione.

In Svizzera, il tempo libero resta il motivo principale della mobilità. Le attività di svago generano quasi la metà dei chilometri percorsi. A tale proposito, il TCS non sta a guardare e propone per il tempo libero numerose offerte e servizi, in particolare sotto forma di vantaggi per i soci. Tra l'altro, 18'650 membri approfittano dei 30 campeggi situati nelle più belle regioni della Svizzera.

Customer Interaction Center (CIC)

Il «TCS Customer Interaction Center» (CIC), nato nel 2010 quale fusione tra il Centro di contatto per la clientela e il settore chiamate d'emergenza, nel 2011 è stato ottimizzato. L'introduzione della nuova telefonia e l'abilitazione dei collaboratori in materia di consulenza e vendita sono stati i punti cardinali di quest'anno molto intenso. Oltre al disbrigo dei servizi operativi, sono state investite numerose ore nel lavoro di progettazione (soprattutto telefonia, CRM).

Lo scorso anno è stato positivo. Per quanto riguarda le chiamate d'emergenza, si è trattato di garantire che, anche in futuro, i soci del TCS siano serviti direttamente. Ciò è stato possibile con l'introduzione del numero 0800 140 140. In tutti i settori (Servizio di soccorso in caso di panne, B2B e ARC), con un volume di poco meno di 600'000 chiamate, sono stati comodamente raggiunti gli ambiti indici di qualità.

Nel centro di contatto per la clientela sono state evase al telefono o per iscritto circa 1,1 milioni di richieste. Tutto ciò pure raggiungendo l'annunciato Service Level 80/20 (ossia, nell'80% dei casi si è risposto entro 20 secondi). Oltre 30'000 cambiamenti d'indirizzo – con a volte le necessarie ricerche – hanno portato a

un'alta qualità della banca dati degli indirizzi. È stato possibile sostenere i punti di contatto delle Sezioni in oltre 13'000 casi. La concentrazione della comunicazione telefonica e scritta con i soci nel CIC ha consentito al TCS un competente, flessibile e tempestivo servizio di consulenza e prestazioni di vendita, nell'ottica di una mobilità senza preoccupazioni.

Intervento

Il 2011 è stato, dal punto di vista del meteo, un anno temperato. Rispetto all'anno prima, questo dato di fatto ha comportato anche una diminuzione degli interventi per panne. Presso la centrale d'allarme di Schönbühl sono giunte 500'000 chiamate, che hanno provocato 280'000 interventi dei pattugliatori e 80'000 casi risolti da garage partner.

Le auto elettriche godono sì di attenzione da parte dei media, ma nella statistica attuale non sono praticamente ancora presenti. Ciononostante, il TCS ha acquisito a vari livelli le necessarie competenze in merito alla nuova tecnica d'alto voltaggio, in particolare istruendo in questo campo tutti i pattugliatori.

Anche lo scorso anno, gli interventi dei soccorritori in caso di panne sono stati motivati soprattutto da batterie scariche o difettose, pneumatici danneggiati o da chiavi perse o dimenticate all'interno del veicolo. Ne risulta un tasso dell'86% d'interventi conclusi con successo, ossia col proseguimento del viaggio, a fronte di una significativa riduzione a 35 minuti, rispetto all'anno precedente, del tempo d'attesa per i clienti.

Il progetto «NaviCom» ha equipaggiato il veicolo di soccorso di ogni pattugliatore con una completa infrastruttura IT. In questo modo, grazie al sistema di navigazione il pattugliatore può ora essere guidato direttamente sul luogo della panne dove, grazie all'accesso Internet, può risolvere anche problemi complicati. L'introduzione, nel 2012, del rapporto elettronico sui guasti equivale, per così dire, alla definitiva entrata nell'era digitale.

Dal 1. aprile 2012, i pattugliatori opereranno con una nuova griglia oraria annuale. Per questo motivo, il 19 dicembre 2011 è stato firmato un nuovo contratto collettivo di lavoro tra il sindacato dei servizi pubblici (SSP) e il TCS.

I veicoli d'intervento hanno contribuito al miglioramento delle condizioni di lavoro. Oltre a Opel Omega e Peugeot 807, sempre più pattugliatori si recano sul luogo della panne con una Chevrolet Captiva. In questo modo, i soccorritori sono equipaggiati anche in caso di situazioni meteorologiche straordinarie.

IT-Services

Nel 2011 è stata per così dire posta la prima pietra per la nuova pluriennale realizzazione dell'architettura del sistema informatico. Con la nuova concezione dei posti di lavoro PC di tutti i collaboratori, nell'anno in rassegna è stato raggiunto uno degli obiettivi principali. Ora è possibile lavorare in un ambiente moderno ed efficiente con laptop dell'ultima generazione, WLAN, Outlook e il nuovo sistema di collaborazione e comunicazione «Lync».

Una tappa importante è stata anche l'introduzione del nuovo sistema di telefonia, che permette la virtualizzazione indipendente sul posto dei Call Center. Molto lavoro è già stato investito in ulteriori progetti, che si concluderanno nel 2012. È stata data luce verde, per esempio, all'introduzione del nuovo sistema CRM nel primo trimestre 2012.

Inoltre, importanti successi sono stati conseguiti con l'introduzione del nuovo sistema per la direzione d'intervento delle pattuglie, la nuova vendita Extranet, come pure le applicazioni mobili per iPhone e Android.

Il Team IT è ben preparato per affrontare i prossimi cambiamenti. Il numero dei collaboratori IT è lievemente diminuito, mentre l'adeguamento delle tecnologie informatiche alle attività gestionali del TCS è stato rafforzato ancora di più mediante l'impiego supplementare di specialisti per progetti e per l'analisi dei bisogni.

Risorse Umane

Il 2011 è stato un anno di transizione particolarmente intenso per l'ufficio del personale. Il significativo sviluppo del TCS ha coinvolto tutti i gruppi del dipartimento. Questi ultimi hanno dato prova di grande impegno, collaborando attivamente all'applicazione della strategia aziendale. A prescindere dai compiti operativi, il dipartimento ha gestito, tra l'altro, i seguenti progetti:

Rafforzamento delle capacità di reclutamento mediante la cooperazione con una società di consulenza specializzata in questo settore, che opera in tutta la Svizzera.

Sviluppo e introduzione di un nuovo sistema di formazione manageriale per i 230 membri dei quadri dell'azienda. Tutti i quadri hanno così potuto frequentare il corso di due giorni «Prendersi tempo per i compiti manageriali». L'eco da parte dei partecipanti al seminario è stata ottima e la manifestazione nel suo complesso un successo. Di conseguenza, il corso verrà ripetuto nel 2012.

Conduzione di un'inchiesta sul processo imprenditoriale nel settore salute e sicurezza. La ditta incaricata dello studio ha suggerito numerosi provvedimenti, che saranno applicati nel 2012.

Introduzione di un nuovo modello di lavoro per i pattugliatori con orario lavorativo annuale e firma di un nuovo contratto collettivo. L'intero processo è durato soltanto sei mesi.

Studio di fattibilità sull'introduzione del telelavoro in tutto il TCS.

Realizzazione della prima tappa della migrazione informatica su SAP HR.

La Sezione ha promosso un cambiamento di filosofia per trasformarsi in un fornitore di servizi per il personale. Ora, la Sezione Risorse Umane (HR) agisce in qualità di «Business Partner», che assume la funzione di imprenditore strategico.

La Sezione ha anche esaminato la propria organizzazione. Obiettivo: identificare le linee di sviluppo che consentono alla Sezione Risorse Umane di preparare le prestazioni di servizio nel settore del personale, necessarie alla realizzazione della strategia imprenditoriale. Occorre citare anche la messa a punto di nuove strutture per il «Change Management», la nuova organizzazione del settore «formazione e Sviluppo», come pure la realizzazione di un programma con otto progetti strategici HR, grazie ai quali l'attrattiva del TCS quale datore di lavoro dovrebbe essere incrementata.

Politica

Revisione della legge sul CO₂

Nel 2011, la revisione della legge sul CO₂ è stata al centro di numerosi dibattiti in Parlamento, in particolare per quel che concerne la tassa CO₂ sui carburanti. Il TCS si è fermamente opposto a questa tassa d'incentivazione di circa 30 centesimi al litro di carburante e ha chiesto di proseguire secondo il modello del Centesimo per il clima, basato sulla logica della compensazione delle emissioni. Il Club ha tuttavia insistito affinché questo strumento sia limitato, nell'intento di evitare che si trasformi a sua volta in un pesante balzello per i consumatori. All'inizio dell'estate, il TCS e i suoi partner si sono preparati a lanciare un referendum contro il progetto di legge, nel caso in cui fossero introdotte misure volte ad aumentare fortemente il prezzo dei carburanti.

In occasione della sessione invernale, le Camere hanno definitivamente rinunciato all'introduzione della tassa d'incentivazione sui carburanti e deciso di privilegiare il sistema di compensazione delle emissioni. Hanno pure deciso che il supplemento di prezzo per i carburanti non può superare i 5 centesimi al litro. Con il suo impegno, il TCS ha ampiamente contribuito a sopprimere dalla lista dei provvedimenti la tassa CO₂ sui carburanti. Il Club ha così tutelato l'interesse dei suoi soci, che dovranno sopportare un supplemento fiscale di pochi centesimi al litro di carburante, al posto dei 30 centesimi inizialmente previsti.

Aumento del prezzo del contrassegno autostradale

Nella primavera 2011, il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) ha posto in consultazione un progetto inteso ad aumentare a 100 franchi l'anno (+150%) il prezzo del contrassegno autostradale e a introdurre una vignetta di 40 franchi della durata di 2 mesi. Il TCS si è opposto a questo progetto che si prefigge di chiamare gli utenti della strada alla cassa, senza contropartita, ossia un miglioramento delle prestazioni. Infatti, il previsto supplemento non verrebbe utilizzato per finanziare l'estensione e l'adattamento della rete autostradale, benché tali lavori siano necessari alla luce dei frequenti intasamenti.

Finanziamento e ampliamento dell'infrastruttura ferroviaria (FAIF)

La Confederazione ha posto in consultazione il progetto di fondo d'infrastruttura ferroviaria (FAIF), quale controprogetto diretto all'irresponsabile iniziativa popolare dell'ATA «Per i trasporti pubblici». Il TCS ha preso posizione contro il progetto, dato che il nuovo articolo costituzionale proposto avrebbe permesso in futuro di utilizzare gli introiti delle tasse sui carburanti per finanziare la ferrovia. Inoltre, la Confederazione prevede di ridurre nell'imposta federale diretta le deduzioni per le spese di trasporto. Si tratta di un provvedimento che colpirebbe principalmente gli automobilisti, sebbene questi mezzi servano per finanziare l'infrastruttura ferroviaria. Al termine della consultazione, il Consiglio federale ha previsto di modificare il progetto nell'ottica della posizione difesa dal TCS, in particolare aumentando la deduzione fiscale massima da 800 a 3'000 franchi per i pendolari. Nonostante questo ammorbidimento, il TCS ritiene queste modifiche ancora insufficienti.

Sicurezza stradale

La crescente importanza delle attività del dipartimento per la Sicurezza stradale ha comportato una riforma strutturale, necessaria per sfruttare e comunicare meglio tutti i compiti di prevenzione svolti da anni. In particolare, occorre essere più visibili, rafforzando la presenza in occasione delle grandi manifestazioni dedicate alla mobilità e alla sicurezza. La visita della presidente della Confederazione Micheline Calmy-Rey allo stand del TCS al Salone dell'automobile per sostenere il lancio della campagna «Turbosieste» testimonia la volontà di rafforzare l'immagine del dipartimento Sicurezza stradale nel settore della prevenzione degli incidenti.

Il 14 maggio si è svolta a Sciaffusa la Giornata dell'educazione stradale della Svizzera orientale, organizzata dal dipartimento Sicurezza stradale. Vi hanno preso parte 176 bambini provenienti dai cantoni di San Gallo, Turgovia, Sciaffusa, Appenzello esterno e interno, Zurigo, Grigioni e dalla città di Winterthur. Sono stati assistiti da

49 istruttori del traffico della polizia e da docenti. A quattro bambini è stata data la possibilità di partecipare al concorso europeo sull'educazione stradale, che si terrà a Bochnia (Polonia).

Nel 2011, alla polizia, agli insegnanti e alle scuole guida sono stati inviati in tutto 1'239'574 supporti didattici e opuscoli. Da molti anni, il dipartimento sostiene corsi di sicurezza per nuove forme di mobilità «Micro Scooter Kids Day», proposti a varie scuole, al Museo dei trasporti di Lucerna e a manifestazioni dedicate alla sicurezza. Nel 2011, nella Svizzera tedesca sono stati organizzati 81 corsi, ai quali hanno partecipato 8'721 scolari.

Dal 1996, in tutta la Svizzera vengono messi a disposizione di comuni e polizia apparecchi radar d'indicazione elettronica della velocità. Quest'azione ha effetti a tre livelli: 1. Rende consapevole l'automobilista sulla sua velocità effettiva e lo spinge ad adeguare il comportamento. 2. Informa gli abitanti e gli altri utenti del traffico sulle velocità effettivamente raggiunte. 3. Realizza profili statistici della velocità a disposizione della polizia e delle autorità comunali, ciò che consente loro di adottare misure specifiche per determinati luoghi.

In primavera e autunno, nell'ambito della campagna «Slow down» e in collaborazione con nove Sezioni del TCS, sono stati impiegati fino a 20 apparecchi radar, per 18 settimane, in oltre 930 siti. Nell'arco di un anno, apparecchi radar d'indicazione elettronica della velocità sono stati collocati, per circa 500 settimane, in circa 1'800 ubicazioni diverse.

Nel settore delle infrastrutture, è stata molto importante l'attività degli audit e dei test comparativi eseguiti a livello nazionale e internazionale. Gli EuroTest hanno riguardato le stazioni di servizio delle autostrade e i servizi taxi nelle grandi città europee. Sono così stati evidenziati problemi di igiene nelle toilette delle stazioni di servizio. I risultati dei servizi taxi in Svizzera si situano nella media europea. Numerose società di taxi hanno mostrato interesse per la metodica e i criteri dei test per migliorare la loro offerta.

Gli audit concernenti i passaggi pedonali, svolti da anni, sono stati realizzati per la prima volta in dieci città svizzere. Obiettivo: controllare 100 passaggi pedonali. I risultati hanno permesso di evidenziare lacune importanti in oltre la metà dei casi, soprattutto per quanto riguarda la visibilità, l'illuminazione e l'accessibilità.

La problematica della sicurezza dei pedoni è più che mai d'attualità in tutti i comuni e cantoni e gli sforzi vanno incentivati. Il dipartimento Sicurezza stradale sosterrà tutte le misure accompagnatorie per eliminare, da un canto, le lacune infrastrutturali e, dall'altro, per incrementare la sensibilizzazione di automobilisti e pedoni.

Grazie al prezioso sostegno del Fondo di sicurezza stradale (FSS), il TCS ha potuto contribuire alla notevole riduzione delle vittime della strada. Questo impegno è prezioso ed è uno stimolo per continuare in questa direzione.

Touring & editoria

Nell'intento di pubblicare un maggior numero di contributi redazionali, nella primavera del 2011 la pagina Web del Touring è stata trasformata. Allo stesso tempo, è diventata operativa anche la redazione online composta da quella del Touring e dal Content Management. La redazione online deve produrre ogni settimana tre nuovi articoli. Determinati articoli sono inoltre stati completati in modo multimediale con filmati o con album fotografici Flickr. L'obbiettivo era di mettere a disposizione articoli esclusivi online. Tuttavia, le risorse in personale e le condizioni del sistema non consentono di gestire una pagina Web di sole notizie. Inoltre, sarebbe eccessiva anche la concorrenza da parte delle piattaforme informative già esistenti.

Nel 2011, il team redazionale si è concentrato giornalmisticamente su importanti temi legati alla mobilità, pubblicando articoli speciali e tematizzando punti importanti.

Retrospectivamente, l'editore può guardare a un anno particolarmente felice. Nonostante il contesto economico difficile, gli introiti degli annunci sono nuovamente aumentati rispetto al 2010. Tutto ciò, sia per gli annunci di terzi (CHF 6,1 mio in totale), sia anche per quelli propri del TCS (CHF 1,6 mio in tutto). I proventi dell'azione per i lettori (Touring Shop/Touring Events) hanno raggiunto il primato di CHF 1,3 mio. Questi importi sono il frutto, da un canto, di un'intensa collaborazione di mercato con la Publimag e, dall'altro, di un'efficiente e buona collaborazione con TCS Marketing e TCS Viaggi.

Comunicazione

Durante tutto il 2011, il dipartimento Comunicazione si è impegnato nel mantenere una presenza mediatica elevata per il TCS. Effettivamente, tale presenza è aumentata rispetto al 2010. Infatti, nel periodo in rassegna il TCS è stato citato in 3'257 articoli di stampa, 655 emissioni televisive, 306 radiofoniche e in 1'021 articoli online, con una progressione nei media svizzeri superiore all'8% per quanto riguarda la quantità di articoli pubblicati. Come in passato, sono i temi legati alle Sezioni, alla protezione dei consumatori, alla politica dei trasporti e alla sicurezza stradale a occupare gli spazi maggiori, dando visibilità al Club. L'analisi della presenza mediatica indica ancora una volta che il TCS è presente in modo

equilibrato nelle varie regioni linguistiche del paese e che i media hanno un atteggiamento positivo per quel che ci concerne. La notorietà e la reputazione del TCS sono inoltre state oggetto di una meticolosa indagine da parte dell'istituto GfK nel 2011. I risultati mostrano, in particolare, che il TCS è conosciuto da oltre 95% della popolazione residente. Nella classifica delle 100 imprese più considerate, il TCS occupa un ottimo 14° rango (21° nel 2010). Nella sua categoria, il TCS ottiene tra l'altro una posizione di spicco per quanto riguarda la reputazione. La stessa analisi sarà condotta nei prossimi anni e permetterà di trarre utili insegnamenti sull'evoluzione dell'immagine del Club.

Il 2011 è pure stato caratterizzato dalla nascita del nuovo marchio TCS per il quale è stato profuso un grosso sforzo di comunicazione interna e esterna. Anche il lancio di TCS Ambulance ha richiesto molto impegno, nell'intento di garantire la massima visibilità a questo importante progetto per il futuro del TCS. Infine, il test sui passaggi pedonali realizzato dalla Sicurezza stradale ha suscitato un interesse mediatico elevato per vari giorni nel dicembre 2011, consentendo al TCS di profilarsi positivamente nei media.

Accademia della mobilità

Per l'Accademia della mobilità, il 2011 è nuovamente iniziato con il congresso «Forum svizzero della mobilità elettrica», svoltosi alla fine di gennaio negli spazi messi a disposizione dal Museo dei trasporti di Lucerna. Per la seconda volta, sul Lago dei Quattro cantoni si sono dati appuntamento, per un costruttivo incontro di due giorni, dirigenti delle case automobilistiche, specialisti, espositori, ma anche semplici curiosi. Inoltre, in occasione del congresso, circa 20 istituzioni si sono impegnate nel «Luzern Challenge» su determinati obiettivi concreti per la promozione della mobilità elettrica.

Per tutto il 2011, il tema della mobilità elettrica ha acquisito importanza, non da ultimo attraverso il lancio sul mercato di veicoli elettrici di serie. L'Accademia della mobilità ha partecipato al dibattito nell'ambito dell'ulteriore sviluppo del centro nazionale di competenze «Forum svizzero della mobilità elettrica». Unitamente a rappresentanti provenienti dall'economia elettrica, dall'industria automobilistica e dai fornitori di servizi nel campo della mobilità elettrica, è stata così fondata una commissione, incaricata di indicare la via della Svizzera verso il futuro di questa tecnologia. La «road map» così messa a punto sarà pubblicata nel 2012. Con l'opuscolo «Mythbuster Elektroauto» è stato pubblicato, su richiesta, un esaustivo documento di riferimento sulle dieci «false verità» più diffuse sulle auto elettriche. Il «MotionKit»

elettrico, quale strumento d'introduzione a una consulenza in vista di un cambiamento di veicolo, è disponibile dall'estate 2011. Il «MotionKit» ha confermato le prime supposizioni sul comportamento della mobilità in Svizzera. Sarà completato a inizio 2012 con un'applicazione per smartphone.

Domande sulla sicurezza delle auto elettriche sono pure state discusse a fondo da una commissione e valutate da esperti. Ne è scaturito un rapporto di ricerca per il Fondo per la sicurezza stradale sull'incidenza della mobilità elettrica sulla sicurezza del traffico stradale (SAELMO).

È nuovamente stato affrontato il tema «Mobilità a una certa età». In merito sono stati formulati nove principi, che accompagneranno il lavoro dell'Accademia della mobilità in questa seconda tematica di fondo. In merito, l'Accademia è soddisfatta che sia stato possibile affidare questo tema a Christina Haas. Quest'ultima sta preparando, per il 22 e 23 maggio 2012, una grande manifestazione a Bienne, ossia il «Salone svizzero della mobilità per anziani». Oltre a esaminare a fondo il tema «Mobilità a una certa età» attraverso relazioni e discussioni, saranno presentati e scelti vari servizi e offerte per le persone di oltre 65 anni.

Servizio giuridico

Come sempre, il servizio giuridico (SG) del TCS ha sostenuto l'intero Gruppo in tutti gli affari legali. Nel 2011, sono stati trattati, tra gli altri, i seguenti dossier: in relazione con la catastrofe di Fukushima, l'SG ha dovuto risolvere delicate questioni di copertura concernenti il Libretto ETI. L'SG ha coadiuvato, tra l'altro, il progetto del nuovo marchio e ha collaborato all'elaborazione di contratti con Marco Rima quale ambasciatore del marchio TCS. L'SG è stato strettamente coinvolto nella trattativa degli accordi concernenti la nuova carta di credito, offerta dal TCS ai propri soci, in collaborazione con la GE Money Bank.

La nuova telefonia per il «front office» ha richiesto parecchie trattative con Swisscom, alla quali ha partecipato l'SG. Nel servizio dei pattugliatori è stata introdotta una nuova struttura informatica che consente al TCS, tra l'altro, di eseguire i rapporti elettronici sulle panne. I relativi contratti hardware e software sono stati realizzati dall'SG. In vista di un nuovo contratto collettivo di lavoro, in parte realizzato dal SG, è stato introdotto un orario annuale per i pattugliatori.

Inoltre, l'SG ha partecipato all'elaborazione dei contratti con Alpine Air Ambulance, affinché il TCS possa disporre di elicotteri e ambulanze per il trasporto o il rimpatrio sanitario, nonché di accedere ad aerei per il trasporto sanitario, risparmiando così sui costi.

In ambito politico, l'SG ha anche allestito la presa di posizione del TCS in merito alla revisione del diritto di prescrizione. Inoltre, l'SG ha organizzato l'annuale congresso degli avvocati consulenti del TCS e ha collaborato attivamente all'adeguamento di vari regolamenti interni (per es. regolamento delle spese). Ha organizzato e diretto le elezioni in occasione delle due Assemblee dei delegati, ottemperando alle proprie funzioni Compliance mediante vari controlli.

Affari internazionali

Dalla sua fondazione nel 1896, il TCS ha riconosciuto l'importanza delle relazioni e alleanze internazionali. Attualmente, sono in corso vari negoziati, gruppi di lavoro e commissioni internazionali che consentono di migliorare la qualità dei servizi proposta ai soci del TCS all'estero. Grazie alla sua appartenenza a varie federazioni internazionali, il TCS è in grado di aiutare i propri soci al di là delle frontiere.

FIA

La Federazione Internazionale dell'Automobile (FIA), fondata nel 1904, riunisce 227 organizzazioni automobilistiche di 132 paesi. Tale organismo si dedica alla difesa dei diritti del Touring Club e degli automobilisti nel mondo intero. Essa è pure nota in qualità di organizzatrice delle più importanti corse automobilistiche mondiali. In seno alla FIA, il TCS è attivo soprattutto nei settori che riguardano il mondo dell'automobile quale mezzo di trasporto giornaliero: sicurezza stradale, ambiente, protezione del consumatore, problemi di mobilità e turismo.

La Regione I della FIA è una sua struttura interna in materia di mobilità e dell'automobile e raggruppa le organizzazioni che fanno parte della FIA e che hanno la sede centrale in Europa, nel Medio Oriente e in Africa. Missione principale dell'Ufficio europeo della FIA a Bruxelles è l'azione di lobbismo presso istituti europei nei settori del trasporto, della mobilità e del turismo, della protezione del consumatore, della sicurezza stradale e degli standard di protezione dell'ambiente. Ci si prefigge così di convincere l'Unione europea (UE) ad adottare e applicare le posizioni della FIA. L'Ufficio rappresenta gli interessi degli automobilisti e degli altri utenti della strada in seno alle istituzioni europee, nell'intento di difendere il loro diritto a una mobilità sicura, a un prezzo ragionevole. I soci del TCS approfittano di questi sforzi in tutti i settori in cui le decisioni e le direttive europee hanno un influsso sulla Svizzera.

Nel 2011, come ogni anno, si sono svolti due concorsi FIA Europa ai quali il TCS ha partecipato attivamente: il concorso d'educazione stradale per i bambini, con la presenza nel comitato organizzativo di un socio del TCS, e il concorso dei pattugliatori, sotto il patronato della Patrouille TCS.

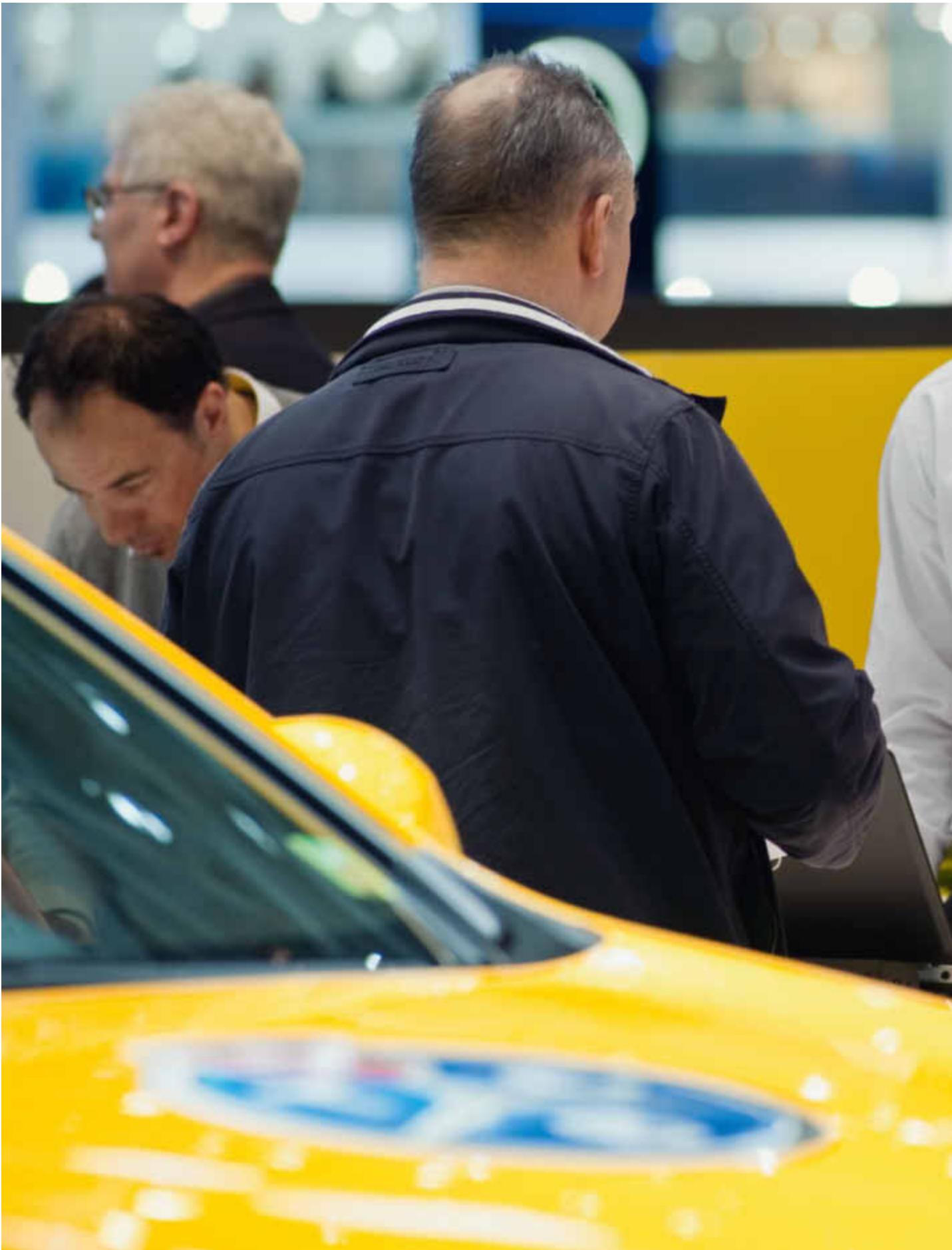
Club partner

Una volta l'anno si tiene il «Vierertreffen» (incontro a quattro), che riunisce i quattro maggiori Club europei, ossia l'ADAC (Germania), l'ANWB (Paesi Bassi), l'ÖAMTC (Austria) e il TCS. Per due giorni, i dirigenti dei quattro Club discutono sullo sviluppo delle rispettive associazioni, sulle sinergie e sulla collaborazione reciproca.

ARC

Il TCS è pure azionista fondatore della società anonima ARC Europa, fondata a Bruxelles nel 1991. Questa società facilita la cooperazione tra i maggiori Club automobilistici europei, attivi soprattutto nel campo dell'assistenza stradale. Obiettivo: garantire ai soci e clienti dei Club la stessa qualità di servizio in tutta l'Europa. Tra i membri fondatori di ARC EUROPE, oltre al TCS, figurano Club di primo piano quali quelli britannico, italiano, tedesco, olandese, austriaco, spagnolo e belga. ARC EUROPE SA è di conseguenza la più grande rete d'assistenza automobilistica d'Europa. Fornisce aiuto stradale, personale e medico, nonché servizi telematici agli automobilisti di oltre 40 regioni e paesi europei, in rappresentanza di oltre 40 milioni di conducenti. ARC gestisce vari contratti stipulati con costruttori di automobili o di diverse società. Sulle strade in Europa i soci di questi Club possono così contare su un aiuto affidabile, sulla consulenza e l'assistenza, su officine e servizi di traino con oltre 26'000 veicoli, 29 centrali per chiamate d'emergenza e 37 elicotteri di soccorso. Il TCS, che è azionista di ARC EUROPE SA nella misura del 5%, fa parte del Consiglio d'amministrazione di quest'ultimo con il suo Direttore generale, Dr. Bruno Ehrler.

Grazie a questi legami internazionali è stato possibile attivare reti d'assistenza in grado di offrire prodotti quali il Libretto ETI. In questo modo è possibile fornire ai membri dei Club una vasta offerta di prestazioni.





Al Salone dell'automobile di Ginevra, il TCS presenta il suo impegno ad ampio raggio per la sicurezza e la mobilità.

Sezioni

Prossimità e attenzione ai soci

Appenzello Esterno

Maggiore impegno nella sponsorizzazione

Continuità e rinnovamento: in questi termini si può descrivere il percorso della Sezione Appenzello Esterno. L'ampia gamma di corsi e manifestazioni sono state di nuovo gradite e ben frequentate dai soci. Digni di nota sono stati i corsi «guidare sicuri nella terza età» e i controlli tecnici volontari presso il Centro tecnico di San Gallo. I grandi appuntamenti organizzati dalla Sezione, come l'incontro internazionale di veicoli Oldtimer sulla Schwägalp, il brevetto prealpino per ciclisti, nonché la corsa Hundwilerhöhi sono ancorati a livello sovregionale. Lo scorso anno, sono entrati a far parte del Comitato Christian Baumberger di Herisau e Daniel Meyer di Schwendbrunn. Hanno sostituito, alla fine del 2011, Georg Schmidt (Vice Presidente e responsabile del settore traffico) ed Elisabeth Rohrer (protocollo, segretariato). Recentemente, la segreteria è stata affidata ad Anja Lutz, collaboratrice del Service Center San Gallo. La Sezione si impegna con maggior slancio nella sponsorizzazione.

Argovia

Ai vertici in fatto di «sicurezza+mobilità»

All'Assemblea dei delegati del 6 maggio 2011, Jürg Richner ha rassegnato le dimissioni dopo 16 anni di attività nel Comitato, di cui 15 quale presidente della Sezione. Rimane nella Sezione come membro onorario. Quale suo successore, l'assemblea dei delegati ha eletto Thierry Burkart, membro del Gran consiglio e avvocato di Baden.

Il punto di contatto di Brunegg rimane un centro importante in grado di rispondere a domande di ogni genere; per questo è molto apprezzato dai soci. La gamma dei servizi è stata ampliata con l'introduzione dell'e-shop. La Sezione ha organizzato le giornate familiari sulla sicurezza a Muri e Baden, invitando vari partner del TCS. Inoltre, la Sezione ha promosso la mostra speciale «sicuri+mobili» alla Fiera commerciale AMA di Aarau. Anche quest'anno, la Sezione ha fornito a tutti i comuni del cantone Argovia striscioni «Attenzione – Scuole!» e bandoliere rifrangenti Tricky. Anche nel Centro tecnico ci sono stati sviluppi positivi: il numero di prove, controlli e collaudi eseguiti sono aumentati del 16%.

I numerosi corsi sulla sicurezza stradale sono stati ben frequentati. In particolare, i corsi per anziani hanno riscosso grande successo. Per la prima volta è stato offerto un corso di e-bike. 40 giovani piloti entusiasti hanno partecipato durante l'estate al campo per giovani conducenti di Scruengo / TI, dove hanno fatto le prime esperienze al volante.

Nel settore della formazione in due fasi, la Sezione svolge un ruolo di primo piano. Infatti, 5'322 partecipanti hanno scelto di frequentare i corsi di perfezionamento presso la Sezione di Argovia.

I punti chiave per quanto riguarda la politica dei trasporti sono state le procedure di consultazione e altre attività politiche circa i grandi progetti di Baden, come la Wiggertalerstrasse nell'area di Zofingen e la legge sui compiti e le finanze. La Sezione si è inoltre impegnata con successo nella campagna di votazioni per la circonvallazione di Mellingen. Attivo e con voce in capitolo, il TCS ha partecipato alla conferenza dei trasporti argoviese. Inoltre, nell'ambito di un gruppo parlamentare, la Sezione mantiene stretti legami con la politica. Coltiva pure contatti regolari con funzionari governativi.

Basilea

Battesimo di «youngtimer e classic»

Per la Sezione delle due Basilee il 2011 è stato, da un canto, un «anno elettorale», poiché sono stati eletti il Consiglio amministrativo, i delegati e i delegati supplenti, il Consiglio consultivo di 25 persone e un nuovo ufficio di revisione. D'altro canto, il 2011 è stato anche un anno del consolidamento. Nel centro di contatto della Sezione, a Füllinsdorf/BL, in tutti i settori risanati l'attività si è sviluppata in modo ottimale.

La collaborazione con i nuovi partner esterni nei settori carburante, rivenditori auto e ristorazione è soddisfacente. Gli orari di apertura del punto di contatto sono stati estesi a causa della grande richiesta, rispettivamente, degli intensi contatti con i clienti. Il nuovo servizio «car-clean» (pulizia interna del veicolo), proposto in via sperimentale, ha avuto un riscontro talmente grande che nel futuro sarà definitivamente incluso nell'offerta, attraverso un partner esterno.

Il trasferimento del controllo al sistema SAP, come pure la nuova contabilità in base alla direttiva del TCS, hanno aumentato la trasparenza, permettendo un confronto dei risultati della Sezione con le cifre dell'anno precedente. Grazie a un severo controllo dei costi si è ottenuto di nuovo un netto miglioramento della redditività e una riduzione del debito.

Il RAID (raduno di auto d'epoca, Basilea-Parigi), ormai parte integrante dell'offerta di manifestazioni della Sezione, si è svolto quest'anno con il battesimo della più giovane sottosezione «youngtimer e classic». Quest'ultima ha triplicato il numero di soci nel 2011. Inoltre in collaborazione con la polizia cantonale di Basilea Campagna, nel centro della Sezione si è svolto il tradizionale appuntamento sul tema della sicurezza. Come queste manifestazioni, anche i corsi proposti hanno nuovamente suscitato grande richiesta.

Come impegno principale nel campo della politica dei trasporti, la Sezione, insieme ad altri partner, ha promosso il referendum contro i cambiamenti nel traffico in Elisabethenstrasse a Basilea. Inoltre, in entrambi i cantoni la Sezione si è confrontata assai attivamente con le questioni di politica dei trasporti, presentando anche misure per singoli progetti.

Berna

75 anni della scuola di sci del TCS

Nella primavera del 2011, con una giornata delle porte aperte, è stato festeggiato il 30esimo anniversario del Centro Tecnico (CT) Thun-Allmendingen. Con una nuova attrezzata pista di collaudo, il TCS è pronto per sfide future.

Grazie alle prestazioni offerte, i centri tecnici di Ittigen e di Thun-Allmendingen godono di un'ottima pubblicità e contribuiscono in modo decisivo a mantenere alta la soddisfazione dei soci. Il TCS Caravan Gas Control (controllo del gas per camper e roulotte), introdotto l'anno scorso per la prima volta, è stato offerto nei giorni di promozione anche a Thun-Allmendingen e Langenthal. Il 10 novembre, in occasione della Giornata nazionale della luce, sono stati effettuati in quattro siti gli esami dei fari e della vista.

Il punto di contatto di Berna, gestito su mandato, si è rivelato utile per numerosi soci. Nell'anno in rassegna, il punto di contatto di Langenthal ha firmato un nuovo contratto di mandato con Aare Seeland Mobil SA. La scuola di sci del TCS, della regione Berna-Mittelland, ha festeggiato un ulteriore anniversario: da 75 anni offre ai soci corsi di sci e di snowboard a prezzi vantaggiosi nell'Oberland Bernese.

Dal punto di vista della politica dei trasporti, sono state presentate varie prese di posizione su proposte regionali e cantonali, vedi per esempio la pianificazione della circolazione a Berna o la prova di circolazione a Thun. Sulla riduzione delle tasse per i veicoli a motore nel cantone di Berna, il popolo dovrà votare una seconda volta. In questo contesto, il TCS ha criticato l'uso improprio di questi mezzi finanziari, mettendo in guardia da tagli nella costruzione e manutenzione stradale, nonché nella sicurezza stradale.

Bienne-Seeland

Aumento dei controlli tecnici

Il 30 gennaio 2011 è deceduto Peter Wenger che, dal 1986 al 2009, è stato responsabile della gestione della sede TCS Biel/Bienne. Nell'aprile 2009, quale riconoscimento per i suoi inestimabili servizi, l'Assemblea generale lo ha nominato socio onorario.

Con un tasso di occupazione relativamente alto di circa il 90 per cento, il centro tecnico della Sezione è stato nuovamente molto sollecitato.

Su un totale di 9'923 controlli tecnici, 5'562 sono stati collaudi ufficiali. Ciò corrisponde a un ulteriore aumento rispetto all'anno precedente (5'237). Inoltre, 2'691 soci hanno beneficiato di una consulenza personalizzata da parte degli esperti. In più si sono aggiunti 149 controlli degli impianti a gas nelle roulotte.

Pure gradita è l'eccellente collaborazione con il DTC Dynamic Test Center SA a Vauffelin e con l'industria automobilistica regionale, in particolare nella formazione professionale e nel perfezionamento delle nuove leve.

Il 1. febbraio 2011 è stato aperto, come complemento al già esistente centro TCS in Bözingenmoos, un nuovo punto di contatto nel centro città. L'ubicazione attrattiva nei locali dell'agenzia di viaggio Kuoni (Bahnhofstrasse 41), orari di apertura generosi e il personale ben formato e competente, hanno convinto molti soci e persone alla ricerca di consulenza. La collaborazione continuerà anche nel 2012.

I punti principali degli impegni in materia di politica del traffico erano e sono i grandi progetti nel campo delle infrastrutture regionali di trasporto. Oltre a ciò, perturbazioni generali o temporanee, dovute a lavori o chiusure degli assi stradali, hanno suscitato molti interrogativi da parte dei soci. In buona parte sono stati trattati ed evasi in modo soddisfacente.

Friburgo**Commiato dal Presidente**

Il 2011 è stato dedicato dalla Sezione di Friburgo al rafforzamento e all'ulteriore sviluppo dei cambiamenti introdotti lo scorso anno. In questo modo, sono stati ulteriormente ottimizzati i centri di contatto creati l'anno precedente nel centro tecnico e la loro collaborazione. Inoltre, le attività sono state estese nel campo della sicurezza stradale con una manifestazione per i motociclisti, organizzata in collaborazione con la polizia cantonale di Friburgo. In più, sono state curate le pubbliche relazioni, in particolare con la rinnovata partecipazione alla settimana della mobilità e con il coinvolgimento in diversi gruppi di lavoro. La Sezione ha sostenuto il progetto della stampa locale «Zeitung in der Schule» e ha offerto la possibilità a diverse classi delle elementari di farsi un'idea delle varie attività del TCS.

Questi sviluppi relativamente nuovi hanno potuto essere perseguiti senza intaccare gli ormai tradizionali compiti e progetti della Sezione come lo SlowUp, i corsi di guida, il campo per giovani conducenti, il servizio di trasporto al Paléo Festival, ecc. Ciò è stato possibile, in particolare perché l'intero Comitato, a parte un'eccezione, era disposto a continuare il lavoro. Nel corso della riunione generale del 13 aprile 2011, i soci hanno nuovamente espresso fiducia al comitato.

Nel mese di novembre, circa 2'000 soci entusiasti, grazie all'impegno del TCS, hanno potuto respirare un po' d'aria circense sotto il tendone del circo Knie. Questi eventi hanno fatto onore allo spirito di Club del TCS.

Concludendo, alla fine dell'anno la Sezione si è congedata a malincuore, ma anche con un certo orgoglio dal presidente, dopo la sua elezione alla carica di presidente centrale del TCS. Sono state avviate le procedure per eleggere un successore.

Ginevra**Piste di prova: mai così sfruttate**

Nel 2012, la Sezione di Ginevra fisserà durante un seminario di comitato, le direttive per una riorganizzazione interna. Ulteriori tappe dello sviluppo della Sezione saranno l'organizzazione in agosto della prima università estiva e, naturalmente, la scelta delle priorità tematiche.

La Sezione di Ginevra ha dedicato il suo impegno politico a vari temi, in particolare, si è impegnata per la libera scelta dei trasporti pubblici. I problemi del traffico lento e l'eliminazione dei parcheggi (prossimamente il popolo potrà votare sulla legge di compensazione) sono stati i punti salienti del nostro impegno.

La Sezione di Ginevra si è anche impegnata per l'aumento della sicurezza stradale e della prevenzione degli incidenti. In diversi comuni, si sono svolti workshop così come corsi introduttivi di guida per i giovani. Inoltre, sono stati offerti corsi di aggiornamento per gli anziani e corsi per rinfrescare le regole della circolazione stradale. Il TCS di Ginevra continua a collaborare con l'associazione Nez Rouge.

Il centro tecnico ha eseguito in tutto 4'535 ispezioni, di cui 2'157 collaudi ufficiali. E mentre la pista di prova ha registrato un record di sfruttamento massimo di oltre il 91%, il Club ha anche ampliato la propria offerta di viaggi (escursioni giornalieri, manifestazioni).

La Sezione di Ginevra è stata presente a diversi grandi eventi, tra cui a gare sportive quali la «Maratona di Ginevra», la «course de l'Escalade» e la «course de côte de Verbois», lo slowUp, la gara ciclistica «Tour du Canton cycliste», ecc. Inoltre, il giornale della Sezione ha registrato uno sviluppo qualitativo. Sono stati pubblicati numerosi «e-paper» ed è stato messo online l'extranet della Sezione. Nel 2012, dovrebbe anche esserci una newsletter della Sezione.

Per quanto riguarda l'amministrazione del personale, sono stati introdotti nuovi regolamenti, contratti e un sistema di salario rielaborato. E mentre Marie Silva, assistente di direzione, ha lasciato di nuovo la Sezione, Anaïs Pitteloud, assistente di direzione e responsabile di progetti, nonché Fabienne Maurer, contabilità e reception, si sono recentemente unite al team.

Giura**Presenza per l'inaugurazione dell'autostrada**

La Sezione Giura annovera 22'000 soci ed è attiva nel Cantone del Giura come pure nel Giura bernese. In occasione dell'assemblea generale del 5 maggio 2011, a Les Breuleux, l'ex vicepresidente Pierre-Arnaud Fueg, di Porrentruy, è stato eletto nuovo presidente. Succede a Frédy Gerber. Jean-Pierre Rérat, di Sonvilier, ha assunto nel corso dell'autunno la vicepresidenza.

La Sezione Giura si prefigge di aumentare il numero dei soci e di sviluppare l'offerta di servizi. Di conseguenza, la Sezione ha collaborato con un'agenzia di collocamento che ha offerto Libretti ETI ai propri dipendenti. La Sezione ha partecipato, con proprie iniziative, all'inaugurazione del tratto dell'autostrada A16 tra Bure e Moutier. Ha anche deciso di investire nel campeggio di Delémont, affinché la struttura possa ottenere un'ulteriore stella.

Oltre a ciò, la Sezione ha organizzato corsi per anziani, che hanno riscontrato grande interesse. In futuro, il TCS Giura offrirà anche corsi per giovani.

Con l'organizzazione e il sostegno finanziario dello SnowUp intergiurassiano, la Sezione Giura vuole diventare il leader incontestato in inverno del traffico lento. Alla terza edizione, organizzata il 6 febbraio 2011, hanno preso parte più di 7'500 persone.

Giura neocastellano

Grande interesse per i corsi

Lo scorso anno, la Sezione del Giura neocastellano ha organizzato due controlli tecnici; una prima volta in giugno nel Centro tecnico di Fontaines e una seconda in ottobre presso il garage dell'Ufficio tecnico di Le Locle.

L'offerta di corsi per i giovani è soprattutto orientata alla preparazione degli esami di guida. Le lezioni comprendono film di prevenzione, corso samaritani, scuola guida su pista, meccanica e comportamento di guida. I corsi si concludono con una visita alla polizia cantonale e un giro su go-kart a Payerne. I corsi «Viaggiare oggi» suscitano sempre grande interesse. Obiettivo di questa offerta: migliorare le capacità pratiche e le conoscenze teoriche, come pure il comportamento nel traffico. Tra i frequentatori del corso vi erano, tra gli altri, gli autisti volontari della Croce Rossa.

L'organizzazione della tradizionale festa di paese, in agosto, è stata tecnicamente un successo per la Sezione. Nel 2011, i 250 partecipanti, oltre a gustare la grande paella, sono stati intrattenuti con musica, balli e vari giochi. Inoltre, la Sezione Giura neocastellano, unitamente a quella di Neuchâtel, ha organizzato per i soci un concerto gospel, al quale sono intervenute circa 400 persone. L'Assemblea generale si è svolta, come da tradizione, in maggio.

In ambito politico, la Sezione ha impugnato il referendum contro una decisione del comune di La Sagne, che prevedeva di ridurre a 40 km/h la velocità in paese. Il referendum ha avuto successo: il progetto è stato bocciato alle urne. Oltre a ciò, è attualmente in sospeso ancora un ricorso contro i parchimetri automatici in vari parcheggi della regione.

Glarona

Novità: «Chi sono i migliori automobilisti?»

La Sezione di Glarona, come già l'anno scorso, ha posto l'accento sulla sicurezza stradale e la prevenzione degli incidenti. Ha organizzato corsi pratici e teorici e ha sostenuto la polizia stradale nella formazione degli utenti della strada più giovani.

A metà giugno 2011, sono state distribuite le popolari bandoliere di sicurezza TCS presso le scuole materne e quelle elementari del cantone di Glarona. All'inizio dell'anno scolastico è stata effettuata l'azione «osservazione radar Speedy» e, in collaborazione con la polizia cantonale, organizzata l'educazione stradale per i bambini che iniziano la scuola.

L'8 ottobre 2011, in collaborazione con il centro della circolazione stradale glaronese si è svolto il primo TCS Event «Chi sono i migliori automobilisti?». Quattro gruppi di tutte le fasce d'età, come pure un gruppo di personalità, hanno dovuto mettere alla prova le loro abilità di guida: parcheggio, manovra con rimorchio, soccorso stradale e in caso di panne.

Tutti i corsi e le manifestazioni sono stati molto ben frequentati. Ancora una volta ha riscontrato un grande successo l'incontro «magia invernale» con racchette da neve, slittino e fondue. Il corso consigli per l'inverno e l'aiuto in caso di panne per donne è nuovamente stato ben frequentato.

Dal 1. settembre 2010, la Sezione di Glarona gestisce un punto di contatto situato all'interno della stazione ferroviaria del capoluogo; questa offerta di servizi è molto apprezzata dai soci.

Grigioni

Assemblea nazionale dei delegati del TCS a Davos

Nel 2011, la Sezione grigionese ha avuto il grande onore di dare il benvenuto a Davos all'Assemblea svizzera dei delegati. È stato un evento impressionante, dato che sono state prese decisioni lungimiranti per il TCS.

La Sezione ha dietro di sé un anno movimentato: all'assemblea dei delegati a Coira è stato eletto Domenic Gross nuovo presidente della Sezione. Ha sostituito Fidel Alig che, dopo la morte di Rodolfo Plozza, aveva diretto la Sezione ad interim per un anno. Dopo i riusciti cambiamenti degli statuti della Sezione, l'assemblea dei delegati si è svolta alla presenza di 40 delegati, invece dei 60 come finora. La Sezione ha preso atto con soddisfazione dell'elevato numero di soci che hanno contattato direttamente la Sezione, invece del CIC (Customer Interaction Center). Nonostante un certo calo nel numero di partecipanti, il programma di corsi – tra cui quello per giovani conducenti a Scruengo, come pure i tradizionali collaudi – si è svolto con successo.

Neuchâtel

Serie di manifestazioni «Primavera del TCS»

La Sezione di Neuchâtel ha adottato provvedimenti globali di marketing, nell'intento di incrementare il numero delle persone che potrebbero essere interessate ai servizi proposti dal Centro tecnico di Fontaines. Oltre a ciò, dallo stesso luogo vengono ora proposti collaudi di veicoli e altri prodotti del TCS.

Una parte delle misure di marketing ha contemplato una serie di manifestazioni chiamate «Primavera del TCS», svoltesi dal 27 al 29 aprile 2011, che hanno riscosso ampi consensi. Subito dopo l'inaugurazione della nuova reception per accogliere

al meglio i visitatori, vi è stata la partenza della prima tappa della corsa podistica di fondo «BCN Tour du canton», alla quale hanno preso parte oltre 2'500 persone di ambo i sessi.

All'Assemblea generale sono intervenute circa 550 persone. La manifestazione è stata allietata, all'interno di un tendone da circo, da scenette del comico francese Roland Magdane. Durante i lavori, Jean-Luc Vautravers è stato confermato presidente della Sezione per altri tre anni. Nel comitato sono stati eletti anche alcuni nuovi membri. La «Primavera del TCS» si è conclusa con la manifestazione «24 ore di mobilità pulita». Per l'occasione, i visitatori hanno avuto l'occasione di sperimentare anche veicoli elettrici.

In autunno, in collaborazione con la Sezione Giura neocastellano, tutte le famiglie della regione sono state informate sui vantaggi di un'affiliazione al TCS, con i numerosi sconti per il centro di Fontaines. Un concerto gospel e un corso guida su neve e ghiaccio hanno fatto da corollario alla variegata offerta della Sezione.

San Gallo-Appenzello Interno

Inaugurato il terzo centro tecnico

Il 16/17 settembre 2011, la Sezione di San Gallo-Appenzello Interno ha potuto inaugurare un terzo centro tecnico a Eschenbach. Tutti i soci della regione hanno ora l'opportunità, di raggiungere, in circa 20 minuti di viaggio, un centro tecnico del TCS. La prima struttura del genere iniziò l'attività nel 1978 a San Gallo-Winkeln. A causa della costruzione dello stadio fu trasferita nell'attuale sito e riaperta nel 2006. Il secondo centro tecnico del TCS è ubicato a Sevelen. Esiste dal 1999 e nel 2008 è stato completamente rinnovato.

In tutti i centri tecnici vengono eseguiti controlli volontari e ufficiali per moto, automobili e furgoni. L'offerta a Eschenbach è rivolta anche agli interessati dei cantoni limitrofi di Glarona, Svitto e Zurigo ed è aperta anche ai non soci. Dopo l'apertura in ottobre, si è quasi subito manifestato un vivo interesse anche da parte della regione See-Gaster.

Nel centro tecnico di San Gallo, la Sezione offre, oltre ai vari controlli dei veicoli, ulteriori servizi nell'ambito della mobilità: i clienti ottengono una consulenza esaustiva sui vari prodotti del TCS come il societariato, il Libretto ETI, Assista assicurazioni di protezione giuridica o TCS Assicurazione Auto: tali servizi possono essere ottenuti sul posto.

Sciaffusa

Prima partecipazione allo «Herblinger show di primavera»

Durante l'Assemblea della Sezione, i soci di lunga data del comitato Werner Koller, delegato ambientale, e Peter Sieber, consulente giuridico, hanno rassegnato le dimissioni. Peter Sieber è stato proclamato socio onorario della Sezione. Quale nuovo membro del comitato e, nel contempo, delegato ambientale, è stato eletto Nils Seidl.

L'offerta di corsi della Sezione Sciaffusa è stata potenziata con il corso «Auto ABC/piccole panne». I corsi di formazione e di perfezionamento, come pure le manifestazioni organizzate dalla Sezione quali il viaggio in battello per i veterani, la passeggiata di Sezione, la festa annuale TCS o anche il San Nicolao per i bambini, hanno suscitato vivo interesse, con una buona partecipazione. Per la prima volta, la Sezione ha partecipato, assieme al Camping-Club, allo «Herblinger show di primavera», dove sono stati accolti molti visitatori ed è stato possibile allacciare preziosi contatti.

Anche nel 2011, il punto principale dell'attività è nuovamente stata la sicurezza nel traffico e la prevenzione degli incidenti. In collaborazione con la polizia stradale di Sciaffusa, ad asili infantili e scuole sono nuovamente state messe a disposizione le note bandoliere rifrangenti Triki, riflettori ad accumulazione e altro materiale per insegnare come comportarsi nel traffico. Inoltre, i soci hanno potuto ottenere presso la Sezione consulenza tecnica e informazioni giuridiche. La signora Petra Stucki ha iniziato l'attività quale consulente legale.

La Sezione di Sciaffusa ha mostrato grande impegno politico. Si sono svolte discussioni bilaterali con il Consiglio di Stato e il Municipio di Sciaffusa e sono state elaborate prese di posizione su vari progetti concernenti i trasporti.

I servizi del punto di contatto vengono attivamente usati dai soci. Rispetto all'anno precedente, la frequenza è aumentata del 10%.

Soletta

Introduzione al nuovo centro di sicurezza stradale

La Sezione di Soletta ha assistito con soddisfazione al primo colpo di piccone del nuovo centro di sicurezza stradale di Derendingen. Questa struttura rappresenta un arricchimento per la regione e ribadisce l'importanza conferita dal TCS alla sicurezza stradale.

La Sezione ha affrontato con impegno i problemi di politica dei trasporti. In quest'ottica, per esempio, è stato redatto un rapporto sulle nuove fermate del bus, accolte con dispiacere da molti automobilisti. Inoltre, sono stati d'attualità anche temi quali il sorpasso a destra e il viaggiare a sinistra, nonché le previste misure di moderazione del traffico nel centro di Olten.

In materia di sicurezza stradale, la Sezione ha organizzato alcuni corsi, come «Guidare oggi – Anziano, ma sicuro» oppure «Guidare oggi – Check-Up». Questi corsi sono stati frequentati da molti soci e sono stati recepiti come un'utile «rinfrescata» visto l'intensificarsi del traffico. In collaborazione con la polizia cittadina è anche stato organizzato un corso per il corretto comportamento nelle rotonde.

All'Assemblea dei delegati, i presenti si sono accomiati da René Ingold che, dopo anni di attività quale responsabile della sicurezza stradale e vicepresidente, ha scelto di andare in pensione. Continuerà a far parte della Sezione in qualità di socio onorario.

Svitto

Il corso moto entusiasma

Anche nel 2011, la Sezione di Svitto si è nuovamente concentrata per garantire ai bambini e ai giovani una solida formazione nel settore della sicurezza stradale. Ha così sostenuto la campagna di prevenzione stradale della polizia cantonale di Svitto e degli insegnanti del cantone, con aiuti vari e materiale didattico per un valore di circa 37'000 franchi. In questa cifra, per esempio, erano compresi importi per il teatro delle marionette «tiramisü» tenuto negli asili infantili, la completa attrezzatura per i pattugliatori scolastici, come pure le bandoliere rifrangenti Triki per i bambini dell'asilo e della prima elementare. Ai piccoli dell'asilo sono stati distribuiti poncho impermeabili gialli rifrangenti, molto apprezzati da bambini, maestri e genitori.

Anche ai corsi di perfezionamento è stato riservato ampio spazio nel programma della Sezione. Sono così stati organizzati corsi speciali di perfezionamento per giovani, motociclisti e anziani. Sotto la direzione organizzativa del presidente di Sezione Konrad Schuler, in Ticino

è stato proposto per tre volte un corso per motociclisti, ciascuno della durata di due giorni. Motociclisti provenienti dalle quattro Sezioni della Svizzera centrale Waldstätte, Zugo, Uri e Svitto sono rimasti soddisfatti da quest'offerta. Sempre in Ticino, pure sotto la guida di Konrad Schuler, i giovani di 17 e 18 anni hanno avuto modo di prepararsi per una settimana alla formazione per centauri nell'ambito del corso «mobili e sicuri». Per gli anziani sono stati organizzati due corsi di aggiornamento «Guido ancora correttamente?».

Ticino

Per un secondo tunnel al San Gottardo

I temi legati alla mobilità rivestono una primaria importanza per il Ticino. La situazione viaria a sud di Lugano, e il completamento dell'infrastruttura autostradale del San Gottardo, sono oggetto di continue attenzioni da parte della Sezione Ticino, nell'intento di trovare soluzioni al passo con i tempi, sicure e sostenibili. Nel corso dell'anno, il Forum della Mobilità, di cui la Sezione fa parte, ha continuato il lavoro di sensibilizzazione e di promozione per convincere l'opinione pubblica e la politica sulla necessità della costruzione di un secondo tunnel stradale attraverso il San Gottardo, soprattutto per motivi di sicurezza e per evitare il preannunciato isolamento del Ticino dal resto della Svizzera per 900 giorni, a causa dei lavori di risanamento pianificati per il 2020.

Il potenziamento dei servizi del «Punto di contatto» di Rivera ha riscosso consensi da parte dei soci che lo frequentano con maggiore assiduità, come pure l'attività tecnica dei controlli e dei collaudi ufficiali.

I test e la consulenza sulle infrastrutture stradali – come passaggi pedonali e zone 30 km/h – sempre più richiesti dai comuni, hanno convinto il Comitato a rivedere l'organizzazione dei consulenti del traffico

per renderla più puntuale ed efficace. Sono poi continuate, con ottimi risultati, le attività di formazione e di educazione stradale con i corsi della «2 fasi», i corsi «Junior driving» e i corsi di perfezionamento della guida «Training» e «Terza età».

Per la prima volta s'è svolto in Ticino uno slowUp, per la cui riuscita la Sezione ha collaborato attivamente. Per la 19.ma volta è stato organizzato il Trittico Alpino Ticinese. Per ottimizzare l'infrastruttura del Villaggio di vacanze di Scruengo è stata infine decisa la costruzione di una nuova aula per le lezioni teoriche.

Turgovia

All'insegna della sicurezza stradale

Il tema della sicurezza stradale è considerato dalla Sezione Turgovia come uno dei suoi principali campi d'attività. Per questo fatto, anche lo scorso anno si è data nuovamente grande importanza alla formazione e al perfezionamento. Oltre ai due corsi per moto presso il centro di sicurezza stradale VSZ TG, riconosciuti dal Consiglio svizzero della sicurezza stradale VSR, anche i corsi di pronto soccorso, quelli per gli anziani «Guidare oggi» e il campo per giovani conducenti sono stati parte integrante dei programmi dei corsi.

La sicurezza stradale per quanto riguarda i motociclisti è stata anche trattata all'annuale incontro con i politici turgoviesi. Questa manifestazione tradizionale è iniziata con un'ampia e chiara relazione di Felix Wittwer (responsabile formazione e perfezionamento VSR). Alla fine, i politici sono stati invitati a cimentarsi con un simulatore per moto.

Nel quadro della collaborazione con la polizia cantonale, sono state distribuite le note bandoliere rifrangenti Triki per i bambini degli asili infantili e delle scuole elementari,

come pure catarifrangenti per i raggi delle bici e altro materiale per l'educazione stradale. Oltre a ciò, il concorso sul traffico all'esposizione industriale turgoviese WEGA è stato nuovamente un successo.

Uri

Il centro di formazione semplifica i contatti coi clienti

Dopo un'intensa fase di progettazione e costruzione, il 24 gennaio 2011 la Sezione ha potuto entrare in possesso dei nuovi locali del Punto di contatto nel centro di formazione per la circolazione. In questo modo è stata creata un'importante base per i contatti e le relazioni con i clienti. Nei moderni locali, generosamente arredati, la responsabile del Punto di contatto Doris Venzin offre ai soci e ai visitatori tutti i prodotti TCS, fornendo un'assistenza e consulenza competente. Ogni punto di contatto è una base ideale di partenza e, di conseguenza, dovrebbe essere riconosciuto quale parte integrante della moderna strategia di marketing del TCS svizzero, dato che simili strutture formano una rete di soci capillare.

Nei vari settori come prevenzione degli incidenti ed educazione stradale, tecnica, nonché gioventù e tempo libero, la Sezione ha posto l'accento – nell'offerta di formazione e perfezionamento – sull'argomento della sicurezza del traffico stradale. In vari corsi, i partecipanti – dai bambini dell'asilo sino agli anziani – sono stati sensibilizzati sui problemi del traffico stradale, sotto la guida di esperti. Quest'offerta costituisce un attivo ed efficace contributo e anche in futuro verrà proposta quale intelligente misura di prevenzione.

Vallese

Azione «Controllo bici»: eco positiva

Nel 2011, la Sezione Vallese non è stata soltanto particolarmente attiva nei settori tradizionali, ma ha pure sviluppato nuove attività. Nell'ambito della sicurezza e della prevenzione nel traffico stradale, la Sezione ha sostenuto finanziariamente le attività svolte dalla polizia in tutte le scuole del Cantone. Inoltre, la Sezione ha partecipato attivamente alla campagna «Inizio delle scuole». In merito, ha sviluppato il piano «matita», nell'intento di sostituire gradatamente i manifesti. Inoltre, ha incrementato nelle scuole la sua azione «controlli delle biciclette», raccogliendo un'eco più che positiva presso le autorità scolastiche, i genitori e la stampa.

La sicurezza dei giovani attira l'attenzione non soltanto nel periodo scolastico, ma anche al di fuori: la Sezione si è così impegnata a offrire preziose opportunità di trasporto a tariffe preferenziali, come per il Caprices Festival, il «weekend a bordo acqua» o il Paléo Festival.

Ovviamente, la Sezione ha cercato di offrire anche ai propri soci molteplici servizi. Svariate migliaia di persone hanno partecipato alle diverse attività della Sezione: corsa delle uova, gita delle famiglie e tradizionale castagnata autunnale.

Nell'ambito del sostegno alle manifestazioni locali, la Sezione sottolinea la partecipazione, in qualità di sponsor principale, a numerosi eventi nel settore della mobilità, come il quinto slowUp vallesano. Ha anche sostenuto numerose manifestazioni culturali e sportive.

Durante tutto l'anno, la Sezione ha svolto i collaudi obbligatori, affidati dal Cantone al TCS per il terzo anno consecutivo. Inoltre, la Sezione gestisce due piste per esercizi e test nell'alto Vallese e in quello centrale. L'offerta di corsi comprende BCMR, «Check-up» ed «Eco-Drive». Per quest'ultimo, la Sezione ha continuato la collaborazione con l'Ufficio cantonale dell'ambiente.

Per quanto riguarda il traffico lento, anche lo scorso anno la Sezione vallesana ha continuato a sostenere finanziariamente in tutto il cantone la costruzione di piste ciclabili (contrassegnate con il logo TCS), per esempio il percorso BMX a Châteauneuf.

Lo scorso anno, la Sezione vallesana del TCS è stata oggetto di un'ampia attenzione da parte dei media (televisioni locali, radio, giornali).

Vaud

Intensa collaborazione intercantonale

Per la Sezione Vaud, il 2011 è stato un anno all'insegna delle auto d'epoca. Il 30 e 31 luglio, oltre 16'000 visitatori si sono dati appuntamento sulla pista di prova del centro tecnico vodese per ammirare le belle vetture di un tempo, in occasione del 50.esimo anniversario del «Vétéran Car Club Suisse Romande».

La Sezione vodese ha intensificato lo scorso anno la cooperazione intercantonale: con la Sezione di Friburgo è stato organizzato lo slowUp Morat-Friburgo e l'esposizione delle due ruote a Friburgo. Con la Sezione Vallese è stato organizzato un trasporto passeggeri molto conveniente per il Caprice Festival di Crans-Montana. Unitamente alla Sezione Ginevra, quella vodese ha creato la pubblicità Intro e quella Abspann per la trasmissione televisiva regionale «Bienvenue chez nous». Per lo stand TCS, come pure per il trasporto in bus al Paléo-Festival di Nyon, la Sezione ha collaborato con tutte le altre Sezioni della Svizzera occidentale. Grazie ai trasporti in bus, oltre 2'000 visitatori hanno potuto arrivare e ripartire in modo sicuro. L'offerta è stata particolarmente apprezzata dai genitori dei giovani intervenuti al Festival.

I visitatori del Centro TCS vodese continuano ad aumentare. Ciò è dovuto all'intensificazione delle attività principali, in particolare esecuzione dei controlli dei veicoli, corsi, perfezionamento per conducenti, nonché manifestazioni sportive e culturali.

La Sezione vodese propone attualmente la principale offerta di corsi di formazione e perfezionamento per conducenti, in particolare per motociclisti e anziani. Circa 7'000 persone hanno frequentato un corso TCS a Cossonay. A Bullet presso Sainte Croix, oltre 200 persone hanno preso parte ai corsi di guida del TCS su neve e ghiaccio, raccomandati dal Consiglio svizzero della sicurezza stradale VSR. In tutto, lo scorso anno, più di 40'000 persone hanno visitato il Centro TCS di Cossonay.

Il corso di perfezionamento «Anziani al volante», organizzato per i guidatori di oltre 70 anni in collaborazione con l'Ufficio della circolazione stradale, la polizia stradale vodese e il reparto di medicina del traffico dell'ospedale universitario, ha avuto grande successo con 282 partecipanti.

Nel 2011, nel centro commerciale Métropole di Losanna è stato aperto un nuovo «Punto di contatto» del TCS. Le prime esperienze indicano che la filiale è apprezzata e ben frequentata dai nostri soci.

Il 26 gennaio, il Comitato di Sezione ha deciso all'unanimità l'ampliamento del Centro vodese. È prevista la costruzione di un nuovo edificio. Per mezzo di un credito bancario vengono investiti 12,4 milioni di franchi, affinché il Centro di formazione vodese diventi il secondo per importanza della Svizzera. Grazie

all'investimento sarà possibile formare autisti professionisti e sviluppare attività d'insegnamento, come pure l'offerta di manifestazioni.

La Sezione offre ai propri soci varie attività e servizi: attività per il tempo libero, viaggi, escursioni in bici e per anziani, ma anche analisi del traffico. Quest'ultime sono state eseguite in 21 casi.

La Sezione è attiva in tutte le questioni cantonali riguardanti la politica del traffico. I problemi concernono l'intasamento della A1 tra Losanna e Ginevra, la costruzione di una terza corsia autostradale, rispettivamente un terzo binario tra Losanna e Morges, la circonvallazione di Morges, il piano d'agglomerato Losanna-Morges (PALM), i parcheggi cittadini, i progetti di assi stradali a nord di Losanna e l'utilizzo dei soldi del Fondo infrastrutturale per progetti nel Canton Vaud.

In collaborazione con l'Ufficio cantonale della circolazione, la Sezione ha pubblicato un opuscolo sulla sicurezza stradale che riassume le regole più importanti del traffico. È stato inviato a tutti i 360'000 proprietari di veicoli del Cantone, unitamente alla fattura della tassa di circolazione, e ai comuni affinché lo distribuiscano.

Nell'ambito della prevenzione, la Sezione vodese ha varato la campagna «La strada non è il mio circuito». Ambasciatore della campagna è stato per l'occasione il pilota di Formula 1 Sébastien Buemi. Nei comuni vodesi sono state affisse oltre 1'000 insegne.

Waldstätte

Una prima per la conferenza sul traffico

Nell'aprile 2011 si è svolta la festosa inaugurazione dei nuovi uffici, visitati da numerosi ospiti. Accanto ai classici prodotti del TCS, nella centrale di Lucerna sono ottenibili anche vari altri servizi inerenti il tema della mobilità. Oltre a ciò, per la prima volta è stata organizzata una cosiddetta «Escursione con carattere di mobilità». L'inizio è stato dato da un viaggio in Ticino, con anche una visita all'imponente cantiere NTFA. Oltre a ciò ci sono state varie manifestazioni pubbliche, come l'esposizione industriale LUGA, lo slowUp o la giornata TCS dedicata alla sicurezza, nel corso della quale la Sezione ha potuto attirare l'attenzione sulle molteplici offerte del TCS.

Tra le attività politiche va ricordato che la neonata conferenza sul traffico della Sezione Waldstätte ha festeggiato nel 2011 la prima. Nel Museo svizzero dei trasporti – nel cuore, per così dire, della mobilità – in autunno si sono date appuntamento oltre 70 persone del mondo politico ed economico per seguire le interessanti relazioni di tre consiglieri di Stato. Al centro vi erano progetti quali il Seetalplatz, il Bypass e la stazione sotterranea di Lucerna. Inoltre, la Sezione Waldstätte si è occupata intensamente di due procedure di consultazione: in primavera vi è stata la presa di posizione sul cosiddetto rapporto ÖV (trasporti pubblici) e in autunno quella sul Programma d'agglomerato Lucerna, Il generazione.

In parte in collaborazione con altre organizzazioni, a completamento del variegato programma della Sezione, sono stati proposti

vari corsi nel Centro tecnico di Emmen e presso l'impianto Test & Training tcs SA. Molto frequentati sono i corsi sui guasti, ma anche il raduno in estate per giovani conducenti e i corsi per gli anziani riscentrano vivo interesse.

Il team della Sezione Waldstätte è stato completato con un posto di tirocinio e si compone ora di otto persone con complessivamente un'occupazione del 680 per cento. Mentre sei collaboratori si occupano nell'ufficio di Lucerna di compiti amministrativi e di vendita, i due esperti tecnici del Centro di Emmen si dedicano completamente all'automobile per quanto riguarda la sicurezza nella circolazione stradale. Il comitato di dieci membri resta presieduto da Peter Steiner, che siede ora anche nel consiglio d'amministrazione del TCS svizzero. Il vicepresidente Markus Mächler ha assunto la conduzione del Gruppo di lavoro politica.

Zugo

Corsi panne ben frequentati

Il bilancio del Punto di contatto della Sezione ubicata alla Baarerstrasse a Zugo è notevole: complessivamente è stato possibile registrare e gestire oltre 10'000 contatti (visite, telefonate, e-mail).

Inoltre, la Sezione ha registrato l'adesione di nuovi soci e si è impegnata nella vendita di Libretti ETI, contrassegni autostradali, «Pickerl», Via Card per le autostrade italiane e contrassegni per le polveri fini per i centri cittadini in Germania. Statisticamente, quasi la metà dei soci ha usufruito di almeno un servizio della Sezione.

Oltre a ciò, la Sezione ha organizzato le seguenti manifestazioni tradizionali: l'Assemblea generale, uno show nel casinò di Zugo, un controllo delle luci, controlli tecnici dei veicoli presso l'Ufficio cantonale della circolazione, l'escursione alle cascate del Reno e l'allenamento alla sicurezza di guida nella regione di Zugo. Affinché i soci siano pronti ad affrontare i guasti, la Sezione ha organizzato vari corsi in materia per donne e uomini. Infine, nel corso di una visita serale i soci hanno potuto rendersi conto del lavoro amministrativo della Sezione.

Zurigo

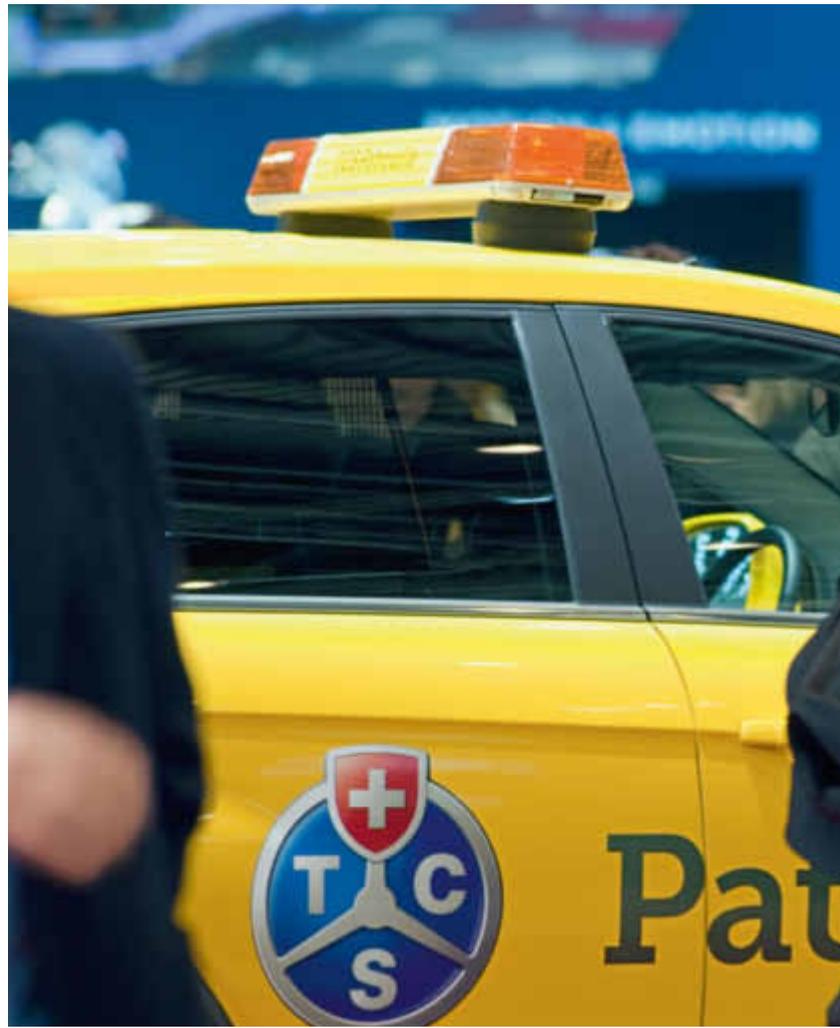
La fresca brezza del rinnovamento

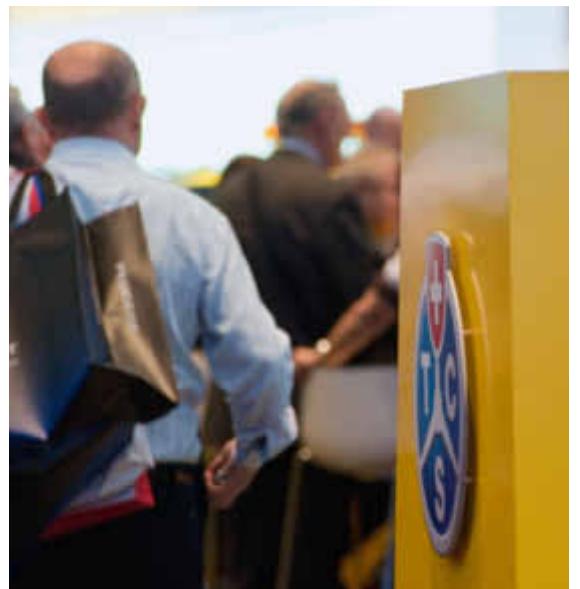
Lo scorso anno è stato caratterizzato da sviluppi a livello nazionale. Il nuovo marchio del TCS ha comportato numerose sfide. Soprattutto nel settore online è stato possibile realizzare importanti progressi. La fresca brezza del rinnovamento è stata avvertita e anche in futuro continuerà a spirare nei locali della Sezione.

Il centro tecnico di Volketswil continua a essere in auge. Nel 2011, si son potuti eseguire circa 21'100 controlli. Anche il Punto di contatto di Volketswil ha registrato un gradito aumento. Il Punto di contatto di Horgen, invece, è stato chiuso a causa di una frequenza insufficiente. Il futuro va ora nella direzione dei centri mobilità, che comprendono l'intera offerta di servizi del TCS.

Nel 2011, la Sezione di Zurigo ha organizzato con successo quattro campi per giovani allievi conducenti e numerosi altri corsi.

L'iniziativa «Basta con le code!», lanciata dal TCS di Zurigo, è stata purtroppo respinta dai cittadini. La Sezione continuerà comunque a impegnarsi per una soluzione ai problemi delle colonne.





Corporate Governance e organi Strutture rinnovate

Generalità

Fondato a Ginevra nel 1896, il Touring Club Svizzero (TCS), con sede a Vernier, è iscritto nel registro di commercio quale società non a fini di lucro, ai sensi dell'articolo 60 e seguenti del Codice civile svizzero (CCS). In un chiaro regolamento ha fissato i suoi principi concernenti l'organizzazione, la direzione, il comportamento e il controllo. Gli strumenti di Corporate Governance vengono costantemente sviluppati e migliorati. In questo senso, il TCS dispone di una struttura di direzione ancorata in modo trasparente negli statuti e nel regolamento.

In occasione dell'Assemblea ordinaria dei delegati del TCS, svoltasi a Davos il 17 giugno 2011, il Consiglio d'amministrazione è stato nuovamente designato (vedi sotto) e il presidente in carica, Niklaus Lundsgaard-Hansen, è stato rieletto. Beat Aebi (ZH), Michael Bernhard (VD), Jean-François Ottesen (VD) ed Erich Rüfenacht (ZH) sono stati nominati soci onorari. I delegati hanno poi autorizzato il Consiglio delle Sezioni a lanciare il referendum contro la legge sul CO₂, nel caso in cui il Parlamento dovesse continuare a sostenere la tassa sul CO₂.

I delegati hanno quindi approvato il rapporto di gestione e i conti 2010, nonché fissato i contributi dei soci, che per il 2012 rimangono invariati. Il direttore generale del TCS Bruno Ehrler ha parlato di un 2010 positivo. Quale società di revisione è stata riconfermata per il 2012 la ditta Ernst & Young Svizzera SA.

Inoltre, il 25 novembre 2011 si è svolta a Berna un'Assemblea dei delegati straordinaria. I delegati del TCS hanno approvato una revisione degli statuti, con cui hanno dato via libera all'elezione del nuovo Consiglio d'amministrazione di 24 membri e a una rafforzata integrazione delle Sezioni nella direzione del Club centrale TCS. A grande maggioranza, il friburghese Peter Goetschi è stato eletto alla successione del dimissionario presidente centrale Niklaus Lundsgaard-Hansen.

Oltre a ciò, i delegati hanno confermato il lancio del referendum contro la legge sul CO₂, nel caso in cui il Consiglio degli Stati non aderisse alla ragionevole soluzione del Consiglio nazionale, ossia la rinuncia alla

tassa CO₂ d'incentivazione sui carburanti e prelievo massimo di cinque centesimi al litro di carburante destinato a progetti per la riduzione delle emissioni di CO₂.

Alla luce dell'entrata in vigore il 1° gennaio 2012 della revisione degli statuti del TCS, qui di seguito vengono presentati sia la (vecchia) struttura di direzione 2011, sia le principali modifiche, in prospettiva.

Struttura di direzione 2011

Assemblea dei delegati

L'Assemblea dei delegati è l'organo supremo del TCS. Essa si compone dei delegati delle Sezioni, dei membri del Consiglio delle Sezioni e del Consiglio d'amministrazione (Cda). La direzione è affidata al presidente centrale. Il numero dei delegati delle Sezioni è di 145. Per il calcolo della ripartizione dei delegati per ogni Sezione è determinante l'effettivo dei soci al 31 ottobre dell'anno precedente. L'elezione dei delegati delle Sezioni e dei loro supplenti avviene tramite l'assemblea generale dei soci, rispettivamente l'assemblea dei delegati delle Sezioni.

L'Assemblea dei delegati è competente per l'approvazione del rapporto e dei conti annuali, per il discarico del Consiglio d'amministrazione e del Consiglio delle Sezioni, per l'elezione del presidente centrale, dei membri del Cda e degli organi di revisione.

Consiglio delle Sezioni

Il Consiglio delle Sezioni si compone di 37 membri al massimo, in particolare del presidente centrale, dei presidenti delle Sezioni, a condizione che non siano membri del Consiglio d'amministrazione, e di altri membri eletti dalle Sezioni. Esso è presieduto dal presidente centrale (in caso di impedimento da uno dei due vicepresidenti del Consiglio delle Sezioni).

Il Consiglio delle Sezioni adotta, tra l'altro, il preventivo e fissa le linee direttive della strategia politica.

Composizione del Consiglio delle Sezioni 2011

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre, Presidente (fino al 25 novembre 2011)
- Thierry Burkart, Baden, Sezione Argovia, Vicepresidente (fino giugno 2011)
- Véronique Fontana, Losanna, Sezione Vaud, Vicepresidente (fino giugno 2011)
- Fidel Alig, Coira, Sezione Grigioni (fino giugno 2011)
- Fritz Arni, Schnottwil, Sezione Soletta
- Giorgio Balestra, Bellinzona, Sezione Ticino
- Susanne Ballauf, Kollbrunn, Sezione Zurigo
- Fabienne Bernard, Martigny, Sezione Vallese (fino a giugno 2011)
- Michael Bernhard, Pully, Sezione Vaud
- Walter Böhlen, Niederrohrdorf, Sezione Argovia
- Markus Büttikofer, Birr, Sezione Argovia (da giugno 2011)
- Jean-Claude Chappuis, Sezione Vaud, Losanna
- Bernard Chételat, Hauterive, Sezione Giura neocastellano
- Marie-Anne Codourey, Grandvaux, Sezione Vaud (da giugno 2011)
- Renato Di Gisi, Chavannes-des-Bois, Sezione Ginevra
- Hans Eberli, Buchs, Sezione San-Gallo/Appenzello Interno AR
- Etienne Francey, Ginevra, Sezione Ginevra (da giugno 2011)
- Pierre-Arnauld Fueg, Porrentruy, Sezione Giura (da maggio 2011)
- Claude Gay-Crosier, Orpund presso Bienne, Sezione Bienne-Seeland
- Frédy Gerber, Tramelan, Sezione Giura (fino a maggio 2011)
- Peter Goetschi, Friburgo, Sezione Friburgo
- Domenic Gross, Coira, Sezione Grigioni (da giugno 2011)
- Christophe Haller, Basilea, Sezione delle due Basilee
- Ulrich Iseli, Madiswil, Sezione Berna
- Hans Werner Iselin, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa (da giugno 2011)
- Urs Jakober, Hünenberg, Sezione Zugo
- Roland Kolb, Widen, Sezione Zurigo (da giugno 2011)
- Romy Kühnis, Schötz, Sezione Waldstätte (da giugno 2011)
- Peter Löhner, Dällikon, Sezione Zurigo (fino a giugno 2011)
- Thomas Lüthy, Ebmatingen, Sezione Zurigo
- Markus Meier, Ormalingen, Sezione delle due Basilee (da giugno 2011)
- François Membrez, Ginevra, Sezione Ginevra (da giugno 2011)
- Urs Meyer, Herisau, Sezione Appenzello Esterno AR
- Andreas Michel, Berna, Sezione Berna
- Guido Morger, Zuckenriet, Sezione Zurigo (da giugno 2011)
- Jean-François Pfefferlé, Sion, Sezione Vallese (da giugno 2011)
- Hansjürg Rhyner, Glarona, Sezione Glarona

- Graziana Rigamonti-Villa, Ponte Capriasca, Sezione Ticino (da giugno 2011)
- Luigi R. Rossi, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno (da giugno 2011)
- Konrad Schuler, Unteriberg, Sezione Svitto
- Hans-Peter Schüpbach, Thun, Sezione Berna
- Michèle Sonzogni, Thônex, Sezione Ginevra (fino a giugno 2011)
- Peter Steiner, Lucerna, Sezione Lucerna (fino a giugno 2011)
- Fritz Treichler, Wädenswil, Sezione Zurigo (fino a giugno 2011)
- Jean-Luc Vautravers, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, Weinfelden, Sezione Turgovia
- Carlo Vitalini, Lugano, Sezione Ticino (da giugno 2011)
- Oskar Vollenweider, Bürglen, Sezione Uri
- Alfred Zollinger, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa (fino a giugno 2011)
- Guy Zwahlen, Ginevra, Sezione Ginevra (fino a giugno 2011)

Commissione delle finanze del Consiglio delle Sezioni

- Fritz Treichler, Wädenswil, Presidente (fino a giugno 2011)
- Ulrich Iseli, Madiswil, Presidente (da settembre 2011)
- Renato Di Gisi, Chavannes-des-Bois (da settembre 2011)
- Pierre-Arnauld Fueg, Porrentruy (da settembre 2011)
- Frédy Gerber, Tramelan (fino a giugno 2011)
- Guido Morger, Zuckenriet (da settembre 2011)
- Luc Ricou, Carouge (fino a giugno 2011)
- Konrad Schuler, Unteriberg (da settembre 2011)
- Alfred Zollinger, Sciaffusa (fino a giugno 2011)

Commissione delle mobilità e dell'ambiente

- Christoph Erb, Berna, Presidente (fino a giugno 2011)
- Thierry Burkart, Baden, Presidente (da settembre 2011)
- Giorgio Balestra, Bellinzona
- Michael Bernhard, Pully
- Walter Böhlen, Niederrohrdorf (da settembre 2011)
- Véronique Fontana, Losanna (da settembre 2011)
- Claude Gay-Crosier, Orpund presso Bienne (da settembre 2011)
- Domenic Gross, Coira (da settembre 2011)
- Christophe Haller, Basilea (da settembre 2011)
- Peter Löhner, Dällikon
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (fino al 25 novembre 2011)
- Jean-François Pfefferlé, Sion, Sezione Vallese (da giugno 2011)
- Luigi R. Rossi, San Gallo (fino a giugno 2011)
- Konrad Schuler, Unteriberg (da settembre 2011)
- Odile Schuler Volken, Fiesch (fino a giugno 2011)
- Peter Steiner, Lucerna
- Alfred Zollinger, Sciaffusa
- Guy Zwahlen, Ginevra

L'organo di coordinamento

Si compone del presidente centrale, dei due vicepresidenti del Consiglio delle Sezioni e di due membri del Consiglio d'amministrazione. Esso coordina i lavori del Consiglio delle Sezioni e del Consiglio d'amministrazione.

Consiglio d'amministrazione

Il Consiglio d'amministrazione si compone del presidente centrale e di altri sei/otto membri. La direzione è affidata al presidente centrale (in caso d'impedimento il vicepresidente del Cda). Il Consiglio d'amministrazione esercita l'alta direzione dell'associazione e controlla l'azione delle persone incaricate di dirigere l'azienda, in particolare per quanto riguarda il rispetto di leggi, statuti, regolamenti e direttive. Esso fissa inoltre la struttura della contabilità, del controllo e della pianificazione finanziaria e garantisce un sistema di sorveglianza interna e una gestione dei rischi conformi all'associazione. È altresì responsabile per l'allestimento dei conti annuali e del rapporto di gestione all'attenzione dell'assemblea dei delegati. La durata del mandato è di 2 anni.

Composizione del Consiglio d'amministrazione 2011

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Presidente centrale, avvocato, Lugnorre FR (dal 2008 fino novembre 2011)
- Beat Aebi, Consulente in marketing e comunicazione, Alten ZH (dal 2005 fino a giugno 2011)
- Fabienne Bernard, Direttrice, Martigny VS (dal giugno 2011)
- Thierry Burkart, avvocato, Baden AG (dal giugno 2011)
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Burgdorf BE (dal 2005 fino a giugno 2011)
- Véronique Fontana, avvocato, Losanna VD (dal giugno 2011)
- Guido Henseler, ing. Dipl. El. STS, Horw LU (dal 2005 fino a giugno 2011)
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon ZH (dal giugno 2011)
- Martin Michel, avvocato, Lachen SZ (dal 2005 fino a giugno 2011)
- Jean-François Ottesen, ing. EPFL, Pully VD (dal 2005 fino a giugno 2011)
- Luigi R. Rossi, vicepresidente, avvocato, San Gallo (dal 2005 fino a giugno 2011)
- Odile Schuler-Volken, ex albergatrice (dal 2009 fino a giugno 2011)
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna (dal giugno 2011)
- Carlo Vitalini, avvocato, Lugano TI (dal giugno 2011)
- Alfred Zollinger, commerciante, Sciaffusa (dal giugno 2011)
- Guy Zwahlen, avvocato, Ginevra (dal giugno 2011)

Comitato audit del Consiglio d'amministrazione

Il Comitato audit si compone di tre membri del Consiglio d'amministrazione. Quest'ultimo li nomina e li revoca. Il Comitato audit sostiene il Cda, in particolare nella sorveglianza e nella conduzione degli affari finanziari. Verifica l'allestimento della contabilità del TCS e del Gruppo, l'efficienza dell'audit interno e della revisione esterna, nonché il funzionamento del sistema di controllo interno e della gestione dei rischi.

- Christoph Erb, Berna BE, Presidente (fino a giugno 2011)
- Alfred Zollinger, Sciaffusa SH, Presidente (fino a giugno 2011)
- Jean-François Ottesen, Pully VD (fino a giugno 2011)
- Beat Aebi, Alten ZH (fino a giugno 2011)
- Peter Löhner, Dällikon ZH (da giugno 2011)
- Guy Zwahlen, Ginevra (da giugno 2011)

Audit interno

L'audit interno è subordinato al Comitato audit del Consiglio d'amministrazione. Le attività di audit sono condotte secondo le norme della professione del IIA (Institute of Internal Auditors). Il direttore generale può, con il consenso del Comitato audit, trasmettere incarichi specifici all'audit interno. Quest'ultimo è diretto da Charly Orso, Sede centrale, Vernier.

Revisione esterna

Secondo gli statuti, la durata del mandato dell'organo di revisione, eletto dall'Assemblea dei delegati, è di un anno. È possibile la rielezione. 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, secondo il modello Swiss GAAP RPC. L'organo di revisione presenta un rapporto sui risultati delle proprie verifiche all'attenzione dell'assemblea dei delegati. Nel 2011, l'onorario dell'organo di revisione Ernst & Young Svizzera SA è ammontato a CHF 373'000 (2010: CHF 310'000).

Direzione

La Direzione è composta di dodici membri. La loro nomina è di competenza del Consiglio d'amministrazione. La Direzione è responsabile dell'attività operativa del TCS e vigila sull'esecuzione delle decisioni del Cda e del Consiglio delle Sezioni, così come sulla ripartizione dei compiti all'interno dell'organizzazione. Il Direttore generale garantisce la guida della Direzione.

Composizione della Direzione

- Dr. Bruno Ehrler, Direttore generale (dal 2005)
- Serge Burgener, Finanze e Immobili (dal 2001)
- Thomas Canonica, CIC (dal 2009)
- Beat Flückiger, Club (dal 2001, fino a 30 novembre 2011)
- Ernest Gmünder, IT (dal 2010)
- Valérie Krumm, Marketing (dal 2011)
- Fridolin Nauer, Intervento (dal 2009)
- Martial Pidoux, Risorse Umane (dal 2008)
- Roger Schober, Business (dal 2006)
- Rudolf Zumbühl, Comunicazione, Politica & Sicurezza stradale (dal 2004)

Membri della direzione allargata

- Philippe Klaus, Sviluppo aziendale (dal 2009)
- Hélène Wetzler, Servizio giuridico (dal 2006)

Società affiliate

Consiglio d'amministrazione Assista TCS SA

- Presidente: vacante
- Bruno Ehrler, Losanna (Vicepresidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (fino a novembre 2011)
- Martin Michel, Lachen
- Luigi R. Rossi, San Gallo
- Roger Schober, Nyon

Consiglio d'amministrazione TCS Assicurazioni SA

- Martin Michel, Lachen (Presidente)
- Bruno Ehrler, Losanna (Vicepresidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (fino a novembre 2011)
- Roger Schober, Nyon

Consiglio d'amministrazione Heberga SA

- Luigi R. Rossi, San Gallo (Presidente)
- Bruno Ehrler, Losanna (Vicepresidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre, (fino a novembre 2011)
- Roger Schober, Nyon
- Odile Schuler-Volken, Fiesch

Consiglio d'amministrazione Test & Training TCS SA

- Guido Henseler, Horw (Presidente)
- Bruno Ehrler, Losanna (Vicepresidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Beat Flückiger, Affoltern im Emmental (fino a novembre 2011)
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (fino a novembre 2011)

Consiglio d'amministrazione

Accademia della mobilità SA

- Martin Michel, Lachen (Presidente)
- Bruno Ehrler, Losanna
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre (fino a novembre 2011)
- Rudolf Zumbühl, Villars-sur-Glâne

Consiglio d'amministrazione

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

- Hans Peter Schüpbach, Thun (Presidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully

Consiglio d'amministrazione

Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA

- Thomas Lüthy, Ebmatingen (Presidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully

Consiglio d'amministrazione Buholz Immobilien SA

- Markus Mächler, Lucerna (Presidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates (Vicepresidente)
- Beat Flückiger, Affoltern im Emmental (fino a novembre 2011)
- Alois Meile, Lucerna
- Jean-François Ottesen, Pully

Consiglio d'amministrazione

Centre de conduite TCS Lignières SA

- Claude Gay-Crosier, Bienne (Presidente)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully

Consiglio di fondazione della cassa pensioni del TCSRappresentanti del datore di lavoro:

- Jean-François Ottesen, Pully, Presidente fino a giugno 2011
- Fabienne Bernard, Martigny, Presidente da luglio 2011
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Lugnorre, fino a novembre 2011
- Odile Schuler-Volken, Fiesch, fino a giugno 2011
- Martial Pidoux, Ballens, da luglio 2011

Rappresentanti dei beneficiari:

- Pierre Wurlod, St-Cergue (Vicepresidente)
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Peter Fischer, da agosto 2011
- Barbara Garin, Nyon
- Christian Staeubli, Niederhasli, fino ad agosto 2011

Amministratori della cassa pensioni:

- Sylvie Colombara, Vernier, fino a novembre 2011
- Claudio Bertoni, Vernier, da dicembre 2011

Strutture di direzione 2012

Con l'approvazione, il 25 novembre 2011, dei nuovi statuti da parte dell'assemblea straordinaria dei delegati, il 1° gennaio 2012 la struttura di direzione del TCS è cambiata. Per permettere di gettare uno sguardo ai principali cambiamenti, essi sono brevemente illustrati qui di seguito.

Assemblea dei delegati

Dal 2012, l'Assemblea dei delegati si compone dei delegati delle Sezioni, dei membri del Consiglio d'amministrazione e del delegato del TCS Camping Club.

Dal 2012, l'Assemblea dei delegati, oltre alle competenze avute sinora, ha pure la competenza di decidere le linee direttive nell'ambito della politica di mobilità.

Consiglio d'amministrazione

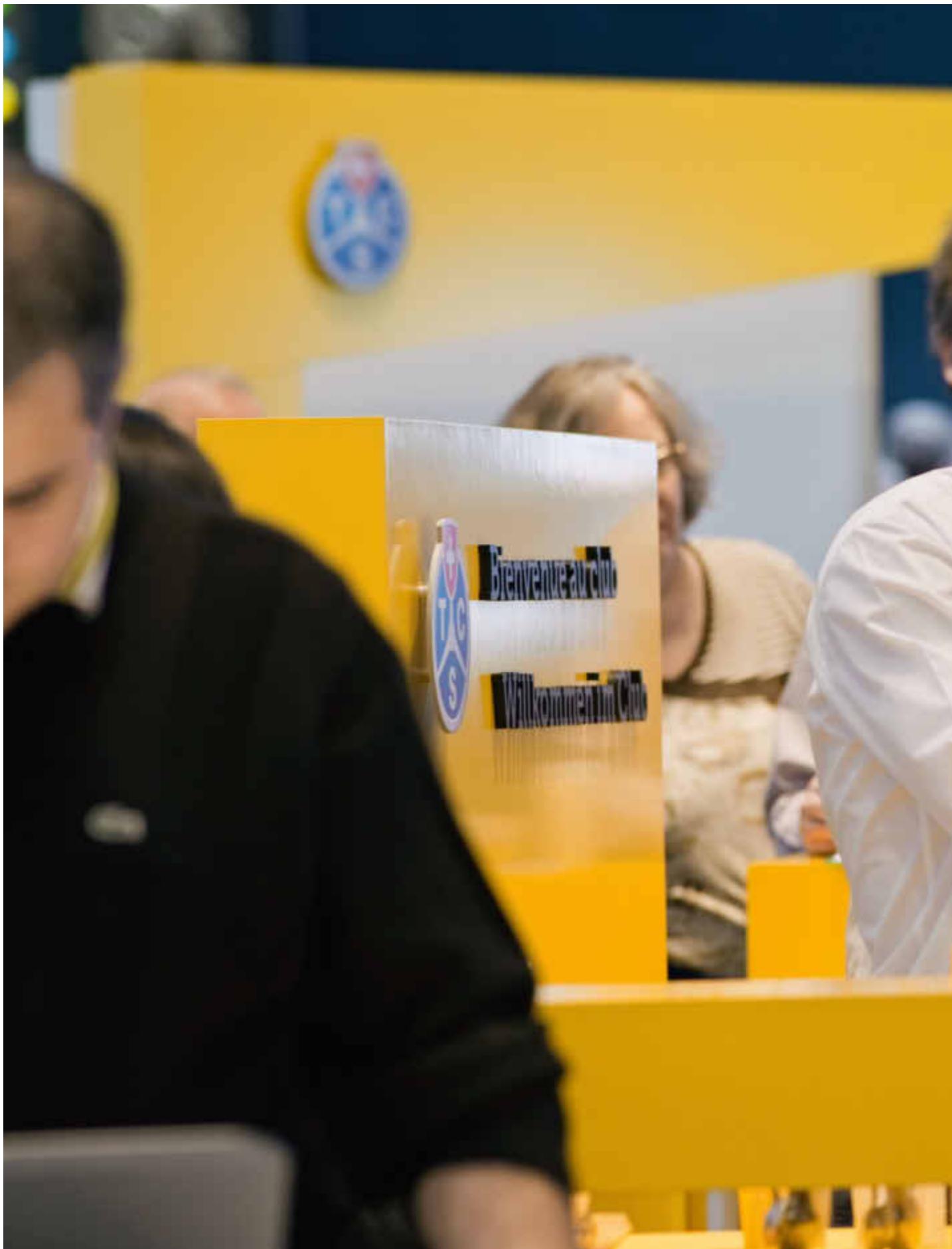
Dal gennaio 2012, il Consiglio d'amministrazione si compone del presidente centrale, nonché di un rappresentante di ogni Sezione. L'organo di controllo è eletto dall'Assemblea dei delegati per un periodo amministrativo di tre anni. Ogni Sezione ha diritto a un seggio nel Cda e nomina un rappresentante che, di regola, è il suo presidente. Le seguenti persone sono state elette dall'assemblea straordinaria dei delegati del 25.11.2011 a Berna in qualità di membri del Consiglio d'amministrazione. Sono eletti per un periodo che scadrà nel giugno 2015, in occasione dell'assemblea ordinaria dei delegati.

Composizione del Consiglio d'amministrazione 2012

- Fritz Arni, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Fabienne Bernard, Direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Thierry Burkart, Vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Bernard Chételat, direttore, Hauterive, Sezione Giura neocastellano
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna
- Véronique Fontana, avvocato, Losanna, Sezione Vaud
- Pierre Arnauld Fueg, avvocato, Porrentruy, Sezione Giura
- Claude Gay-Crosier, ex direttore TCS, Sezione Bienne-Seeland
- Domenic Gross, segretario del Gran consiglio, Coira, Sezione Grigioni
- Urs Jakober, chimico, Hünenberg, Sezione Zugo
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- Markus Meier, direttore supplente, Ormalingen, Sezione delle due Basilee
- Urs Meyer, ex capo formazione e perfezionamento, Herisau, Sezione Appenzello Esterno
- Konrad Schuler, insegnante, Unteriberg, Sezione Svitto
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona
- Luigi R. Rossi, avvocato, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, direttore ufficio di giornalismo, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, ingegnere civile, Weinfelden, Sezione Turgovia
- Carlo Vitalini, Vicepresidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Oskar Vollenweider, impresario costruttore, Bürglen, Sezione Uri
- Alfred Zollinger, commerciante, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa
- Guy Zwahlen, avvocato, Ginevra, Sezione Ginevra

Consiglio delle Sezioni e organo di coordinamento

Con l'entrata in vigore, il 1° gennaio 2012, della revisione degli statuti, i compiti e le competenze del Consiglio d'amministrazione e del Consiglio delle Sezioni sono state riunite in un solo organo, ossia il nuovo Consiglio d'amministrazione. Di conseguenza, nella stessa data, il Consiglio delle Sezioni come anche l'organo di coordinamento sono stati sciolti.





Editore / Redazione
Comunicazione TCS, Berna
Realizzazione
büro z {grafik design}, Berna
Foto
Christian Knörr, Basilea
Stampa
Ast&Fischer SA, Wabern
06_2012

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_ch