



Rapporto annuale 2015
TCS – sempre al mio fianco

- 4 Prefazione
del Presidente centrale
- 16 Il Gruppo TCS
Consolidamento e sviluppo
- 23 Sezioni
Impegno al fianco dei soci
- 28 Corporate Governance e Organi
Regole e strutture



Prefazione del Presidente centrale

Care e cari soci del Club, care collaboratrici, cari collaboratori

«TCS – sempre al mio fianco»: un annuncio e una promessa ambiziosa! Ma chi c'è sempre vicino ai nostri soci? Chi sono le persone dietro i prodotti, quali volti si celano dietro ogni prestazione?

Sono le collaboratrici e collaboratori del Club centrale e delle 24 Sezioni che si incaricano di onorare questa promessa, con cura e con un impegno senza pecche, giorno dopo giorno, anno dopo anno. I soci sono al centro, i collaboratori al loro fianco. Grazie al contributo di ogni collaboratrice ed ogni collaboratore, il TCS ha saputo mantenere, anche nel 2015, il proprio statuto di Club della mobilità, il maggiore e il più importante della Svizzera. Passare in rassegna l'attività dello scorso anno, non è possibile senza ringraziarli. Così, le pagine seguenti sono dedicate ai nostri collaboratori. I ritratti pubblicati s'intendono rappresentativi di tutto il personale e disegnano un'immagine, tanto varia quanto espressiva, delle persone che sono sempre al fianco dei nostri soci.

Gli sviluppi importanti, realizzati nel 2015, si sono concretizzati grazie a questi collaboratori: il consolidamento dell'organizzazione interna, la preparazione di un societariato adattato alla mobilità multimodale futura, lo sviluppo di sistemi di distribuzione, l'ottimizzazione delle of-

ferite per i soci, la focalizzazione nel settore del campeggio ed il lancio della rivista Touring, in formato rivista, sono state delle tappe importanti sulla strada dell'ammodernamento del TCS.

Anche un certo numero di adattamenti alle vie già intraprese è stato fatto, in particolare, nell'ambito dell'assistenza, dove, dopo un'approfondita analisi dei cambiamenti e dell'evoluzione del mercato dei viaggi, abbiamo deciso di uscire dal mercato degli elicotteri e di concentrarci sui rimpatri.

In occasione della partenza del direttore generale Stephan Grötzinger, annunciata nel settembre 2015, è stato possibile padroneggiare la situazione anche perché il TCS ha potuto contare su strutture solide, in quanto i suoi collaboratori sono quelli che reggono e sostengono il Club in ogni momento.

Il ventaglio di ritratti – che segue – di collaboratrici e collaboratori, impegnati sempre con entusiasmo, rappresenta un insieme che mi incoraggia ad anticipare le sfide future con ottimismo e serenità. E queste ultime sono numerose: gli sviluppi tecnologici e sociali nei settori del traffico e della mobilità hanno una portata enorme, con delle conseguenze generalizzate. La digitalizzazione avanza a grandi passi in diversi campi, quali: la guida autonoma, il collocamento in rete di mezzi per la mobilità, la condivisione dell'auto, le nuove forme di propulsione ed i veicoli alternativi, guadagnando interesse e terreno.

In più, il nostro comportamento verso la mobilità sarà confrontato a cambiamenti importanti e duraturi.

Il futuro sarà stimolante ed esigente: nel 1896, quando fu fondato il TCS, non era possibile immaginare l'odierna mobilità; parimenti, ora, possiamo solo avanzare ipotesi sulla mobilità del futuro. Siamo coscienti degli sviluppi che ci attendono i prossimi anni e che cambieranno, o addirittura rivoluzioneranno, la nostra mobilità. In che modo questi sviluppi saranno realizzati, per ora non è dato a sapere. Sono convinto, tuttavia, che la nostra organizzazione, tanto ancorata nel territorio, quanto flessibile, saprà far fronte a queste sfide e a questi cambiamenti in modo aperto e con successo. Parteciperemo attivamente al concepimento della mobilità del futuro, e come Club, i nostri sforzi si orienteranno sempre verso le persone: i soci al centro e le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori al loro fianco.

Peter Goetschi, Presidente centrale



- 1 Aline Beaud,**
Redattrice, Rivista Touring, Berna
- 2 Dr. Gauthier Royer,**
ETI-Med Medical Assistant Officer, Vernier
- 3 Katja Andreotti,**
Receptionist Training & Events, Derendingen
- 4 Roland Schnider,**
Pattugliatore, Emmen
- 5 Dominique Josserand,**
Facility Management, Vernier
- 6 Elena Ramos,**
Capo Ufficio, Sezione Friburgo
- 7 Anton Hänni,**
Avvocato, Assista, Berna
- 8 Beatrice Scheidegger,**
Punto di Contatto, Sezione Soletta
- 9 Rossana Seghezzi,**
Content Management, Berna
- 10 Oliver Walker,**
Contabilità Debitori, Vernier
- 11 Dijana Ivanovic,**
Punto di Contatto, Sezione Ticino





12



13



14



15



16



17



18



19



20



21



22



23



24

- 12 Marc Baertsch,**
Capo Educazione Stradale, Vernier
- 13 Thomas Krieger,**
Meccanico, Emmen
- 14 Claudine Joerger,**
IT Business Office Manager, Vernier
- 15 Karen Schlup,**
Amministrazione Indirizzi, Vernier
- 16 Andreas Mengarelli,**
Istruttore Training & Events, Derendingen
- 17 Venanzio Ferzini,**
Pattugliatore, Ticino
- 18 Sylvia Bircher,**
Avvocata, Assista, Berna
- 19 Sarah Müller,**
Apprendista «Rapporti Clientela», Schönbühl
- 20 Pascal Berchtold,**
Responsabile Tecnica & Economia, Emmen
- 21 Nicole Salerno,**
Assistente Consulenza Mobilità, Emmen
- 22 Stefan Christen,**
Content Management, Berna
- 23 Anne-Claude Escher,**
Punto di Contatto, Sezione Friburgo
- 24 Pierre Suter,**
Case Management, Vernier



25



26



27



28



29

25 **Damiano Esposito,**
Esperto Tecnico, Sezione Ticino

26 **Stéphanie Gillibert,**
Contabilità Debitori, Vernier

27 **Laura Occhipinti,**
Social Media Manager, Berna

28 **Beat Traber,**
Collaboratore Logistica & Pattugliatori, Emmen

29 **Mélanie Zimmerli,**
Collaboratrice, Assista, Bern

30 **Annalisa Piazza,**
Case Management, Vernier

31 **Patrick Burri,**
Esperto Tecnico, Sezione Friburgo

32 **Vincent Nuzzo,**
Consulente, Vernier

33 **Martina Baumann,**
Receptionist, Schönbühl

34 **Felix Maurhofer,**
Capo-redattore, Rivista Touring, Berna

35 **Laetitia Castiglione,**
Consulente & Coach, Vernier

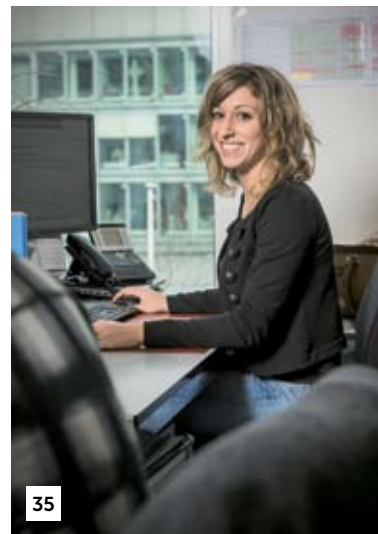
36 **Gael Dussert,**
Riprografia, Vernier



30



31





37



38



39



40



41



- 37 Jonas Schmid,**
Capo-progetto Accademia della Mobilità, Berna
- 38 Dr. Valérie Favre,**
ETI-Med Medical Assistant Officer, Vernier
- 39 Jasmine Scholl,**
Assistente & Receptionist, Schönbühl
- 40 Eric Bonjour,**
Amministrazione Indirizzi, Vernier
- 41 Ursula Elsener,**
Avvocato, Assista, Bellinzona
- 42 Julia Zosso,**
Comunicazione, Accademia della Mobilità, Berna
- 43 Christine Pricaz,**
Collaboratrice Formazione e Apprendisti, Vernier
- 44 Paolo Ferrazzini,**
Responsabile Assista Bellinzona, Bellinzona
- 45 Loïc Buisson,**
Riprografia, Vernier
- 46 Rolf Tschanz,**
Facility Management, Schönbühl
- 47 Nico Tschanz,**
v. Capo Servizio Ristorante «Pier 11», Soletta



48



49



50



51



52

- 48 Marco Gazzola,**
Responsabile «Sicurezza & Corsi», Sezione Ticino
- 49 Barbara Friedli,**
Receptionist Training & Events, Derendingen
- 50 Svenja Wisler,**
Apprendista Meccatronico, Emmen
- 51 Shiva Ludi,**
Facility Management, Schönbühl
- 52 Andrea Roth,**
Vice Responsabile Assista Bellinzona, Bellinzona
- 53 Mélissa Da Silva,**
Apprendista Risorse Umane, Vernier
- 54 Silvio Nenna,**
Consulente, Schönbühl
- 55 Laetitia Lometto,**
Comunicazione Interna, Vernier
- 56 Daniel Wolf,**
Esperto Tecnico, Sezione Soletta



Il Gruppo TCS

Consolidamento e sviluppo

Nell'esercizio 2015, sono stati consolidati e sviluppati con successo i cambiamenti della struttura della direzione operativa, attuati l'anno precedente. Sia la struttura globale, sia le singole unità aziendali e operative sono state adattate sistematicamente all'evoluzione del mercato, ai dinamici sviluppi della moderna mobilità e, soprattutto, agli interessi e alle necessità dei soci e dei clienti.

In tale contesto, è stato possibile stabilizzare il sistema CRM, la cui introduzione nel 2013 aveva causato qualche difficoltà. Nel 2015, il TCS ha così potuto dedicarsi interamente alle proprie attività.

In un mercato caratterizzato da nuovi prodotti concorrenziali e da nuovi modelli di mobilità, il TCS è costantemente confrontato a nuove sfide. Raccogliendole, il maggior Club della mobilità della Svizzera è riuscito, nel 2015, a difendere la propria posizione: alla debole flessione del numero dei soci, s'è contrapposto uno sviluppo, in gran parte favorevole, dei prodotti e dei servizi, come: il libretto ETI, la Protezione giuridica, l'Assistenza veicoli e i Corsi di formazione e perfezionamento. Il settore Turismo & Tempo libero ha sofferto della forza del franco, come d'altronde l'intero turismo svizzero.

Oltre all'adeguamento della strategia commerciale di vendita, è stato possibile implementare con successo alcune novità: una diversa gestione dei dossier, un centro di competenza per servizi turistici, l'assunzione del servizio d'assistenza per due importanti marche di veicoli, il lancio di una rete di condivisione di e-bike-cargo in prima mondiale, l'introduzione di nuove idee gastronomiche nell'attività dei campeggi, la nuova veste della rivista Touring e la profusione di maggior zelo nei rimpatri e nell'assistenza alle persone. Questi sono alcuni esempi per significare l'attenzione e l'orientamento del Club nell'innovazione dei prodotti e dei servizi per far fronte alle esigenze del mercato, alle necessità e alle attese dei soci e dei clienti.

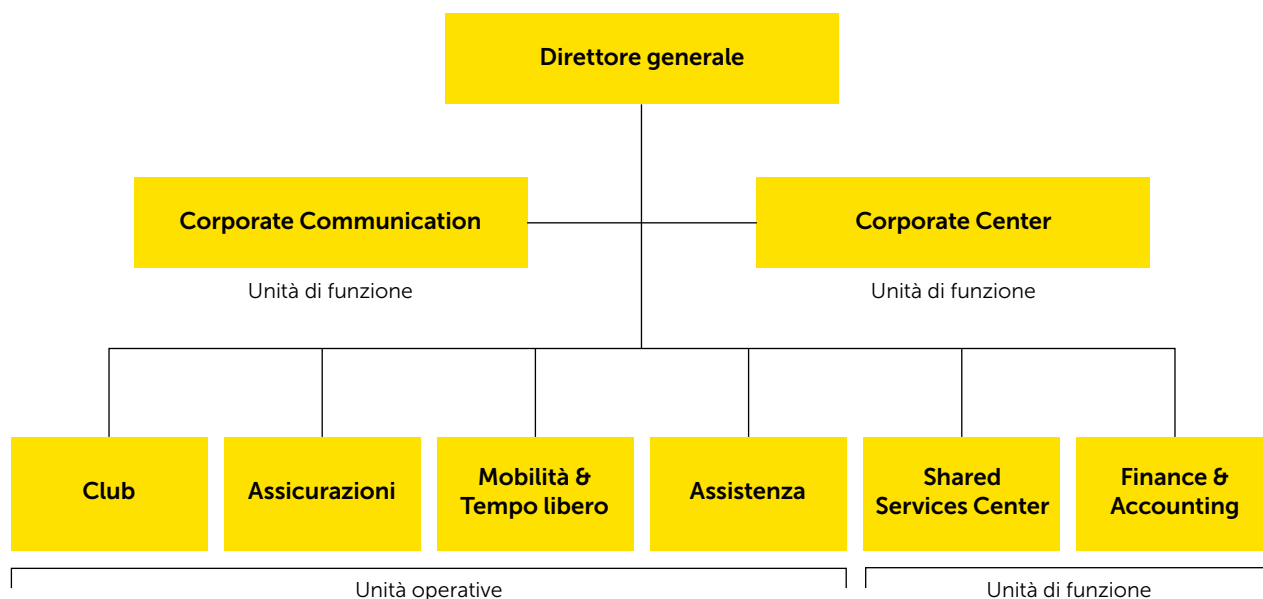
Questo sviluppo è proseguito in modo sistematico ed efficace anche dopo la partenza, nel corso dell'anno, del direttore generale, ciò che conferma la stabilità funzionale e l'orientamento a lungo termine della nostra organizzazione. Grazie a questa solida base, il TCS è già ben preparato nell'affrontare i futuri cambiamenti nel campo della mobilità e sul mercato delle assicurazioni, potenziando e mirando adeguatamente la propria offerta. Nella prospettiva di differenziarsi dai soliti prodotti che si trovano sul mercato, il TCS segue rigorosamente le necessità dei propri soci e clienti, cercando di non perdere mai di vista i suoi scopi principali, ossia l'assistenza, la consulenza e la protezione. Questi sono i valori cardini del TCS, che costituiscono una solida base su cui costruire nuove e aggiuntive prestazioni di servizio.

La presentazione, che segue, fornisce una panoramica dei principali sviluppi per singola unità operativa o di funzione.

Unità operativa Club

L'unità operativa Club ha concentrato il proprio impegno sulla crescita e l'efficienza del marketing e della vendita. Queste misure mirano a fidelizzare gli iscritti al Club, attirando nuovi soci e clienti. Per esempio, l'offerta del Club è stata estesa grazie a partner esclusivi, mentre alcuni servizi e prodotti sono stati resi più attraenti, come l'assicurazione di protezione giuridica, l'assicurazione auto e il soccorso stradale.

Seguendo maggiormente le necessità dei propri associati e migliorando l'assistenza in termini di qualità e di processi, il TCS ha aumentato il grado di soddisfazione di soci e clienti. Il successo di queste misure hanno avuto, di conseguenza, un netto calo delle pretese e dei reclami, con una crescita dei buoni risultati dei sondaggi.



Touring

Touring in formato rivista è stato lanciato a metà 2015. Il cambiamento è stato dettato dalle nuove abitudini di lettura e dalla tendenza di pubblicare testi più corti e illustrazioni più attraenti. La moderna veste consente di rafforzare il carattere emozionale dei temi della mobilità e di coinvolgere maggiormente i lettori. Attualmente nella nuova rivista, che esce 12 volte all'anno, contro le 20 edizioni del formato giornale, è stato possibile integrare i bollettini di 11 Sezioni. La rivista Touring è ottenibile nei chioschi ed è presente negli aeroporti di Zurigo e Basilea.

Con il nuovo «Touring» sono state rivedute le offerte e la presentazione di Shop Touring, ora accessibili anche online.

Consulenza mobilità e sicurezza stradale

Le info-guide e i test indipendenti della Consulenza mobilità e della Sicurezza stradale hanno suscitato vivo interesse anche nel 2015. In particolare, quelli riguardanti: le ultime tendenze nel campo automobilistico, con motori a combustione ed elettrico, i seggiolini auto, le gomme e altri accessori.

Il dipartimento della Sicurezza stradale del TCS, inoltre, si è distinto quale centro di competenza, grazie a diversi test e inchieste sull'infrastruttura stradale. Le attività più spettacolari sono state: la simulazione di una collisione nei pressi di Losanna, il lancio della piattaforma www.play4safety.ch e la campagna di sicurezza stradale per l'inizio delle scuole.

Contact Center

Il centro di contatto (CC), internet e i punti di contatto delle Sezioni rappresentano la principale piattaforma di dialogo del TCS con i propri soci e clienti. Il nuovo sistema di gestione della clientela (Customer Relationship Management) è stato consolidato e ottimizzato; lo scorso anno, sono stati trattati circa 1,2 milioni contatti scritti, telefonici e personali. Grazie al grande impegno del personale del Club Centrale e delle Sezioni, tutte le richieste sono state gestite nei termini previsti e a soddisfazione dei soci.

Unità operativa Assistenza

L'unità operativa Assistenza ha concluso il suo progetto di riorganizzazione, ora Assistance@TCS, ottimizzando l'allineamento dei prodotti sul mercato e la produzione di prestazioni di servizio.

Nel 2015, il servizio d'assistenza ha registrato circa 925'000 appelli d'aiuto. Di queste, 530'000 sono giunte allo 0800 140 140 – il numero da comporre in caso di panne e d'incidente in Svizzera – altre 115'000 allo 058 827 22 20 – il numero dei titolari del Libretto ETI – e circa 280'000 chiamate da parte di clienti del settore B2B. Nonostante questo importante volume di richieste, è stato possibile mantenere gli standard di qualità per i tempi d'attesa e la percentuale di veicoli che possono continuare il viaggio dopo l'intervento dei pattugliatori.

Di regola, l'attesa è limitata a 35 minuti e 8 veicoli su 10 sono riparati sul posto. Le prime vetture VW Caddy della Patrouille sono entrate in servizio nel corso del 2015 e andranno a sostituire le Chevrolet Captiva.

Dall'inizio dello scorso anno, il TCS ha integrato nel servizio «Assistenza veicoli», garantendo la totalità dei programmi di soccorso, i gruppi di due grandi marche automobilistiche: Volkswagen e BMW. Questi partenariati, oltre a sottolineare la competenza, rafforzano la presenza del TCS.

All'Assistenza persone competono tutte le richieste d'aiuto richieste da persone in viaggio. Nel 2015, per gli oltre 620'000 titolari del Libretto ETI, sono stati messi a punto un nuovo sistema di gestione degli incarti (case management) e un centro di competenza per i servizi turistici. Tutti i casi riguardanti problemi di salute sono gestiti dal «case management», in stretta collaborazione con il servizio medico. Il numero di esami medici e di rimpatri sanitari è diminuito, mentre è aumentato quello degli annullamenti di viaggi. Quest'evoluzione si spiega con l'irrequieta situazione internazionale che esige un'intensa osservazione e un'analisi costante.

Il TCS ha deciso, sempre nel 2015, di focalizzare la sua attività d'Assistenza persone sui rimpatri, abbandonando il soccorso con gli elicotteri. Di conseguenza, il TCS ha ceduto il proprio pacchetto azionario della società Alpine Air Ambulance (AAA).

Unità operativa Mobilità & Tempo libero

I sei centri di sicurezza stradale e di guida di TCS Training & Events SA hanno organizzato, nel 2015, in totale 4'700 corsi d'istruzione e perfezionamento alla guida e di prevenzione stradale, con circa 47'500 partecipanti. Il TCS è, sul mercato svizzero, leader nei corsi di guida. Inoltre, sono stati creati nuovi tipi di corsi: per motociclisti, per autisti professionisti e speciali per i grossi clienti. Le importanti manifestazioni, come: i test di moto a Derendingen, il concerto all'aperto «Rock the Ring» a Hinwil, il festival delle auto d'epoca «Lignières historique» e Supermoto a Lignières hanno ancora una volta attirato un folto pubblico. Buon successo hanno riscontrato anche le serate di cinema in auto «TCS Drive-in Movies», una vera novità.

Sull'impegnativa attività dei due alberghi e dei 27 campeggi del TCS, hanno in parte pesato, nel 2015, il calo di turisti stranieri e la forza del franco, che d'altronde hanno condizionato l'intero settore turistico svizzero; ciò non ha fortunatamente impedito il ritorno di numerosi ospiti svizzeri a scegliere destinazioni elvetiche. Buon successo ha avuto il ristorante TCS Camping

«Pier 11» di Soletta e l'installazione di nuovi alloggi originali nei campeggi quali: le tende safari, i mega-pods e i carrozzoni da circo. Grazie alla bella estate, il numero dei pernottamenti è diminuito solo lievemente.

L'Accademia della mobilità ha sviluppato e condotto numerosi progetti e programmi nei settori della mobilità elettrica, collaborativa e attiva. Ha rafforzato la propria posizione, sempre nel settore sul futuro della mobilità: quale centro di competenza, nel ruolo centrale nella formazione delle opinioni, nella consulenza strategica, nella ricerca articolata e sulla pratica e la messa in rete. I punti forti sono stati il lancio dell'iniziativa svizzera per la bici da trasporto «Carvelo», l'organizzazione del terzo Congresso mondiale della mobilità collaborativa («wocomoco») a Innsbruck (Austria) e della prima Giornata svizzera della mobilità elettrica (Swiss eDay) e l'introduzione a Berna della prima rete pubblica di condivisione di bici-cargo.

Unità operativa Assicurazioni

L'unità operativa Assicurazioni ha prima di tutto il compito di liquidare i sinistri. È anche responsabile della gestione tecnica dei prodotti per i casi di protezione giuridica del Gruppo TCS e dello sviluppo di quest'ultimi nel settore B2B. Inoltre, questa unità operativa è il centro di competenza interdisciplinare per le questioni assicurative.

Tutti i prodotti di protezione giuridica per privati (circolazione, privata, immobili) hanno registrato una crescita nel 2015. A fine anno, il portafoglio annoverava 444'924 polizze, con una crescita della protezione giuridica circolazione. Nell'ambito della protezione giuridica privata, nel 2015 sono stati elaborati numerosi nuovi prodotti che saranno commercializzati nel primo trimestre del 2016.

Negli affari B2B, il fatturato con i partner esistenti è aumentato di oltre un quarto, raggiungendo quasi i 10 milioni di franchi. Anche in questo settore, sono state messe a punto e lanciate novità significative.

Nel 2015, il servizio sinistri ha assunto nuovi giuristi interni aumentando il numero degli effettivi. I costi globali sono stati addirittura leggermente ridotti, senza incidenze negative sulla qualità del lavoro e la soddisfazione dei clienti.

Unità di funzione Corporate Communication

Comunicazione

Il servizio stampa ha pubblicato nel 2015 più di 60 comunicati e informato su oltre 170 temi diversi. Complessivamente, la presenza mediatica del Club è stata mantenuta a un livello elevato: 3'102 articoli della stampa scritta, 108 emissioni televisive, 223 emissioni radiofoniche e 4'339 articoli online hanno avuto un rapporto diretto con il TCS. La dimostrazione-test di collisione organizzata in primavera a Losanna ha avuto un riscontro mediatico eccezionale.

I punti forti sono stati: l'applicazione di un concetto di comunicazione integrato per rafforzare la percezione del TCS all'esterno e l'ulteriore sviluppo della comunicazione interna, segnatamente via intranet. Il giornale dei collaboratori Zoom è stato premiato nel 2015 dall'Associazione svizzera della comunicazione interna (ASCI) e a livello europeo dalla FEIEA (European Association for International Communication) per il concetto della sua copertina.

Digital Media

Il sito www.tcs.ch è stato adattato alle accresciute esigenze di sicurezza valide in internet. Lo sviluppo dei media audiovisivi è ulteriormente proseguito con un aumento dei visitatori del 20% rispetto l'anno precedente, raggiungendo la quota di quasi 2 milioni.

Brand Strategy

La nuova strategia di sponsoring del TCS si concentrerà in futuro sulle proprie manifestazioni. Il 2015 è dunque stato l'ultimo anno in cui il TCS ha partecipato alle manifestazioni SlowUp di SwissMobile. Nell'ambito del partenariato con il Museo svizzero dei trasporti è stato organizzato un «Mese TCS», in occasione dell'uscita del nuovo film 007.

Lanciata nel 2014, la campagna «Sempre al mio fianco» è proseguita nel 2015 con due fasi successive (febbraio/ottobre). Il Corporate Design delle azioni pubblicitarie del TCS è stato nuovamente sviluppato secondo le necessità. Nel quadro dei lavori di posizionamento del TCS, l'impegno e i valori del marchio e delle prestazioni sono stati adattati. Questi lavori sono avvenuti contemporaneamente allo sviluppo del modello diretto del TCS. Gli aspetti della responsabilità dell'associazione, sociale ed economica del TCS saranno chiariti nel «Corporate Social Responsibility».

Politica

L'attribuzione equa del gettito delle imposte e delle tasse versate dal traffico motorizzato è sempre stato un tema importante per il TCS, che si oppone alle rivendicazioni fiscali eccessive di cui sono oggetto gli utenti della strada. L'assemblea dei delegati del giugno 2015 ha così adottato una risoluzione sul fondo per le strade nazionali e il traffico d'agglomerato (FOSTRA) che fissa le condizioni alle quali il TCS può sostenere questo progetto. Il TCS chiede in particolare che il FOSTRA sia legato all'iniziativa «per un equo finanziamento dei trasporti (iniziativa vacca da mungere)». Purtroppo, né il Consiglio federale, né il Parlamento hanno seguito questa raccomandazione. Così, l'iniziativa è giunta al voto popolare prima della fine dei dibattiti parlamentari sul fondo FOSTRA.

Il TCS ha svolto con successo un ruolo di primo piano, assieme all'Unione svizzera delle arti e mestieri (USAM), nella campagna referendaria sul risanamento della galleria stradale del San Gottardo. Sia per ragioni di sicurezza stradale, sia per mantenere aperto tutto l'anno questo collegamento con il Ticino, il TCS si è battuto per la realizzazione della seconda galleria.

Il TCS è intervenuto anche a livello cantonale, per esempio in materia di gestione dei posteggi (riduzione del numero dei posteggi, imposta sui parcheggi, ecc.) praticata in diversi cantoni per motivi di protezione dell'ambiente. Per offrire una soluzione al problema della penuria di posteggi pubblici, il TCS ha elaborato uno studio sulla condivisione dei posti di parcheggio privati.

Unità di funzione Corporate Center

Il Corporate Center, in stretta collaborazione con il servizio «Acquisto e immobiliare», ha preparato nel 2015 l'acquisto di uno strumento, applicabile in tutto il TCS per la gestione dei contratti, che sarà operativo nel 2016. Il reparto «Legal & Compliance» si è occupato di numerosi compiti legati a progetti e alla stesura di contratti. Ha inoltre seguito per l'Unità operativa Assistenza l'uscita del TCS dalla joint venture AAA Alpine Air Ambulance SA e organizzato il congresso annuale dei consulenti giuridici del TCS.

Nel settore del «Risk & Quality Management» è stato promosso un progetto per l'introduzione di un sistema di controllo integrato dell'azienda, che comprende le funzioni di compliance, gestione del rischio, controllo interno IKS e audit interno. Obiettivo: coordinare più strettamente e uniformare i rapporti allestiti da queste funzioni. Un altro progetto è servito a gettare una base uniforme per tutti i processi e la gestione della qualità in seno al TCS.

Il reparto «Corporate Development» ha seguito il processo strategico, diversi progetti innovativi del Gruppo TCS e coordinato la preparazione del nuovo modello direttivo.

Unità di funzione Shared Services Center

IT, RU, come pure «Acquisto e immobiliare» sono stati raggruppati nello Shared Services Center quali supporti di funzione. Questa struttura consente un coordinamento funzionale, orientato sulla clientela dei servizi interni e la corrispondente ottimizzazione dei processi.

IT

Nel 2015, con la stabilizzazione dei sistemi CRM, il servizio informatico ha raggiunto uno dei suoi principali obiettivi. Parallelamente, sono stati realizzati altri grossi progetti, come il Business Intelligence Programm, che consente un miglior controllo delle attività. Inoltre, alcuni processi interni sono stati riveduti e adattati. Molti sistemi sono stati ottimizzati e la funzionalità dell'infrastruttura migliorata, attraverso un ammodernamento e un potenziamento delle capacità di immagazzinamento. Infine, il servizio ha partecipato alla riorganizzazione e all'implementazioni di prodotti in altri settori.

Risorse umane

Le Risorse umane hanno controllato, semplificato e ridefinito numerosi processi nell'amministrazione del personale. Questi adattamenti hanno permesso di armonizzare dei progetti e dei documenti, come pure eseguire la descrizione dei posti di lavoro, molti profili d'impiego e settori di competenza. Per l'intero TCS, l'istruzione e la formazione professionale sono state rielaborate. Inoltre, sono state accompagnate le unità operative Club e Assistance nelle loro ristrutturazioni settoriali interne. Il progetto pilota con «Medi24», in elaborazione durante tutto l'anno, è stato sospeso alla fine del 2015 perché non sono state raggiunte le auspiccate migliorie nella gestione delle assenze.

Con l'appoggio della Corporate Communication, dopo una pausa di cinque anni, nel giugno 2015 è stata nuovamente organizzata una festa del personale TCS a Thun, quale segno di ringraziamento per tutti i collaboratori. Per coloro che non hanno potuto essere presenti a Thun è stata organizzata una festa in settembre a Losanna.

Acquisto e immobiliare

Gli adeguamenti dei compiti interni introdotti nel 2015 hanno apportato sinergie e ottimizzato, attraverso il Facility Management, la fornitura di servizi a tutti i centri principali del Club Centrale, con l'uniformazione delle prestazioni dei clienti interni e il controllo e la riduzione dei costi di gestione. Anche l'attività della cancelleria è stata adeguata alle necessità dei settori aziendali e funzionali. Importante è stato il lavoro sul progetto «sede sostitutiva Schönbühl».

Affari internazionali

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

ARC Europa SA

Il TCS è azionista fondatore della società anonima ARC Europe Group, fondata a Bruxelles nel 1991. Si tratta della più grande rete d'assistenza auto d'Europa, che fornisce un'assistenza stradale, personale e medica, con oltre 26'000 veicoli, 42 stazioni di chiamata d'emergenza e 37 elicotteri di salvataggio in oltre 40 paesi europei, in rappresentanza di 40 milioni di automobilisti. Nel 2015, il TCS era rappresentato in seno al Consiglio d'amministrazione di ARC Europe Board dal Direttore generale.

Federazione internazionale dell'automobile (FIA)

Fondata nel 1904, della FIA fanno parte 238 organizzazioni automobilistiche di 142 paesi, in rappresentanza di oltre 100 milioni di economie domestiche in tutto il mondo, di cui 40 milioni in Europa. Il Presidente centrale Peter Goetschi rappresenta il TCS in seno a queste istanze internazionali.

La Regione I della FIA rappresenta i Club membri d'Europa, Medio Oriente e Africa. Il suo Ufficio europeo a Bruxelles ha quale funzione principale il lobbismo presso le istituzioni europee nei settori del trasporto, della mobilità, del turismo, della protezione dei consumatori, della sicurezza stradale e della protezione dell'ambiente. Il Presidente centrale Peter Goetschi è membro dell'Euroboard.

Nell'ambito delle attività con la FIA, il TCS ha partecipato alla FIA Conference Week, nel settembre 2015 a Londra, che ha riunito centinaia di partecipanti per uno scambio fruttuoso sul futuro della mobilità.

I colori del TCS e della Svizzera sono stati brillantemente rappresentati, in occasione del 30.mo concorso annuale europeo d'educazione stradale, dal 3 al 6 settembre 2015 a Vienna. Il 12.mo concorso annuale Road Patrol Training for Excellence ha riunito, dall'8 all'11 settembre 2015, su invito del Club ospitante croato HAK a Sebenico, 16 Club europei, i cui pattugliatori hanno partecipato a una formazione continua, per poi misurarsi in una gara. La squadra del TCS ha vinto il premio per la sostituzione più rapida della ruota. Durante le FIA Spring meetings, dal 6 all'8 maggio 2015 a Tunisi, il TCS ha vinto altri due premi: il primo posto per un manifesto sulla sicurezza stradale e il terzo posto nel settore dell'innovazione per il suo progetto TCS Road Ranger.

Global Mobility Alliance (GMA)

La GMA è stata fondata nel 2008 e il suo scopo principale è di favorire lo scambio di idee e di stimolare le discussioni sulle sfide dei Club. Essa organizza due simposi l'anno su tematiche legate agli aspetti commerciali dei Club, seminari online, una tavola rotonda riservata ai CEO e un simposio per i Presidenti e i CEO, i cui temi riguardano generalmente i problemi di governance, di leadership e le sfide economiche.

Oltre a ciò si sono svolti numerosi incontri bilaterali europei e internazionali, come pure altre manifestazioni e progetti nell'intento di stabilire cooperazioni durature e costruttive e rafforzare la competitività dei Club sul mercato nazionale e internazionale.

Sezioni

Impegno al fianco dei soci

Le 24 Sezioni del TCS intrattengono rapporti regionali e locali con i soci. Si impegnano in temi di politica di mobilità e rappresentano gli interessi dei soci sul loro territorio. Consigliano e informano i soci in tutte le questioni relative all'associazione e alla mobilità, fornendo test, eseguendo perizie su veicoli e organizzando ogni genere di corsi per gli utenti della strada. Conformemente al loro statuto, le Sezioni offrono pure ai loro soci un'attività di Club attraente.

Impegno nella politica dei trasporti e della mobilità

Nel 2015, con il Club Centrale, le Sezioni si sono ben impegnate nella campagna sulla votazione per la costruzione di una galleria di risanamento al San Gottardo. Vi hanno preso parte attivamente, sovente in seno ai comitati cantonali, a sostegno del progetto. La Sezione di Uri ha addirittura organizzato, per le persone interessate, una visita guidata nel tunnel del San Gottardo.

A livello cantonale, le Sezioni hanno partecipato a numerose discussioni regionali e locali sulla politica dei trasporti. Numerose Sezioni militano – talune addirittura da molti anni – nelle conferenze cantonali del traffico e nel 2015 hanno organizzato diverse manifestazioni cantonali sul tema.

Diversi rappresentanti delle Sezioni hanno regolarmente partecipato a numerosi gruppi di lavoro e di interesse su problemi locali di politica dei trasporti. I temi affrontati spaziavano dalle concezioni globali dei trasporti, alla mobilità lenta, alla gestione del traffico e alle questioni di pianificazione del territorio.

Molte Sezioni si sono schierate contro l'eccessiva introduzione di zone a 30 km/h e contro l'aumento delle tasse di circolazione. Alcune Sezioni sono anche intervenute nel dibattito sulla diminuzione della deduzione fiscale concessa ai pendolari.

La Sezione Argovia si è opposta a un prelievo dello Stato dalla cassa stradale nell'ambito del programma di sgravi finanziari voluti dal governo cantonale e ha deciso di lanciare un eventuale referendum contro la diminuzione della deduzione delle spese di trasporto per i pendolari. Ha anche preso parte alla consultazione sulla ripartizione dei compiti tra il cantone e i comuni e sulla nuova regolamentazione sulla perequazione finanziaria intercomunale.

La Sezione dei due Basilea, si è impegnata con successo contro l'iniziativa dell'ATA (Associazione Traffico e Ambiente) che è stata respinta dai cittadini di entrambi i cantoni, contemporaneamente al controprogetto del governo. Inoltre, la Sezione ha raccolto le firme per una petizione chiedente d'abbreviare i tempi per le opere di rifacimento del tunnel Schänzli.

A Ginevra, la Sezione ha partecipato alla preparazione della legge cantonale sulla mobilità che

sarà posta in votazione popolare nel 2016. L'impegno della Sezione per la reintroduzione delle onde verdi sui principali assi stradali e per l'incremento di posteggi per le due ruote segna un corso favorevole.

Le Sezioni Neuchâtel e Giura neocastellano sono intervenute per lo sviluppo del progetto Mobilità 2030 del cantone di Neuchâtel e per un collegamento ferroviario tra Neuchâtel e La Chaux-de-Fonds.

La Sezione di San Gallo-Appenzello Interno si è battuta per la costruzione di una terza galleria autostradale al Rosenberg e per un collegamento sotterraneo della regione dell'Appenzello.

In Ticino, la Sezione ha sostenuto un programma di misure per la protezione dell'ambiente e si è pure espressa sulla tassa di collegamento proposta dal cantone.

La tangenziale est-ovest nella valle inferiore della Reuss è stata sostenuta dalla Sezione Uri. La stessa chiede anche una veloce realizzazione del progetto di ampliamento della Axenstrasse.

La Sezione Zugo si è impegnata nella campagna di votazione contro il costo, a sua avviso, eccessivo di un nuovo tunnel urbano. I cittadini hanno condiviso questo punto di vista e hanno respinto nettamente il progetto.

Nel Cantone di Vaud, la Sezione ha sostenuto vari progetti di trasporto e stradali. Inoltre, diversi comuni vodesi hanno fatto capo alle competenze della Sezione per progetti di pianificazione urbana.



La Sezione Vallesana è intervenuta sui lavori sull'autostrada A9, su cartelli stradali mal posizionati e sulla promozione del carpooling.

La Sezione Zurigo ha criticato il coordinamento insufficiente dei cantieri tra Confederazione, cantoni e comuni: tale disfunzione è stata causa di ingorghi inutili.

L'impegno per la sicurezza stradale

La sicurezza stradale è sempre stata una delle principali preoccupazioni delle Sezioni. Oltre a partecipare alla campagna nazionale «Ruote ferme, bimbi salvi», le Sezioni hanno organizzato le loro attività tradizionali sia per l'inizio delle scuole, sia negli istituti scolastici, sovente in stretta collaborazione con la polizia.

Hanno distribuito agli alunni i gilet rifrangenti e esposto nelle vicinanze delle scuole striscioni per invitare gli utenti motorizzati ad aumentare l'attenzione e adattare la velocità. La Sezione Vaud propone i propri corsi di sicurezza stradale anche in numerose scuole private del Cantone.

Molte Sezioni hanno organizzato giornate sulla sicurezza stradale o sulla mobilità attirando numerose persone. In alcuni casi, le Sezioni hanno abbinato questi eventi con una giornata delle porte aperte dei loro centri.

Nel 2015, le Sezioni hanno partecipato nuovamente alla Giornata della luce. Sono state numerose quelle che hanno sostituito gratuitamente le lampadine difettose.

La Sezione Berna ha proposto un programma di consigli stradali tramite quattro stazioni radio private.

La Sezione Ticino ha seguito la seconda fase di test delle colonne di segnalazione ottica destinate a rafforzare la sicurezza dei passaggi

pedonali senza semaforo. Se i risultati di questo test risultassero positivi, l'installazione di queste colonne potrebbe essere presa in considerazione da molti comuni.

La Sezione Svitto, in collaborazione con il Fondo di sicurezza stradale, ha costruito nel cantone sei parchi della circolazione per permettere ai bambini di imparare, senza pericoli, come muoversi correttamente nel traffico. Anche la Sezione Argovia ha partecipato alla costruzione di un parco del traffico a Lenzburg.

Nel 2015, molte Sezioni hanno organizzato, in parte con la collaborazione della polizia cantonale, azioni radar per sensibilizzare gli utenti della strada. Inoltre, diverse Sezioni hanno partecipato ai test periodici sui passaggi pedonali nelle loro regioni.

Varie Sezioni hanno approfittato di esposizioni, fiere o spettacoli per presentare diverse campagne su temi della sicurezza stradale. La Sezione Ginevra ha tematizzato l'alcol al volante in occasione dell'annuale Fiera d'autunno, mentre la Sezione Zurigo ha partecipato alla campagna sullo stato d'animo nella circolazione stradale con il tema «Generell freundlich» (sempre gentile).

Durante le feste di fine anno, la Sezione Argovia ha contribuito alla prevenzione degli incidenti, collaborando con l'organizzazione «Nez rouge», mentre le Sezioni romande hanno organizzato trasporti di persone in occasione di vari festival musicali.

Infine, la Sezione Friburgo ha pubblicato nel suo bollettino un grande reportage sulle misure e gli effetti del programma «Via Sicura» per sensibilizzare e informare i soci e il pubblico.

Una vasta offerta di corsi

Le Sezioni hanno organizzato, sempre nel 2015, numerosi corsi e preparato o lanciato nuove offerte di formazione. I corsi del TCS sono apprezzati dai soci e dai non soci del Club e sono molto richiesti. Per esempio, la Sezione Vaud ha organizzato più di 800 corsi con oltre 8'000 partecipanti.

Oltre alle offerte tradizionali come i corsi di guida per gli anziani, corsi per biciclette elettriche e di guida sulla neve e su ghiaccio, le Sezioni hanno introdotto nuove e originali formazioni. La Sezione Argovia ha organizzato un corso intitolato «Sicurezza stradale grazie alla buona forma fisica» e nel Canton Vaud si può partecipare a un corso per veicoli fuoristrada su una pista appositamente preparata.

I tradizionali campi di formazione alla guida per giovani dai 16 anni, proposti da numerose Sezioni, sono sempre molto frequentati. I giovani partecipanti hanno la possibilità di ottenere il certificato di pronto soccorso e superare l'esame teorico di guida.

Presenza locale

In Svizzera, ci sono in totale 20 centri tecnici, gestiti dalle Sezioni, dove i soci beneficiano di una consulenza dettagliata, come analisi critiche di fatture di garage e possono richiedere numerosi test: controlli delle vetture d'occasione, verifiche invernali o per le vacanze, tanto per citarne solo alcuni. Alcune Sezioni hanno ottenuto dagli Uffici cantonali della circolazione l'incarico di effettuare i periodici collaudi ufficiali. La Sezione Vaud, per esempio, ha eseguito nel 2015 più di 5'000 controlli tecnici volontari di veicoli.

Dal 2015, nel canton Berna, le attività tecniche non sono più fornite dalle singole sotto-Sezioni regionali, ma direttamente dalla Sezione. Grazie a questa semplificazione amministrativa, i servizi dei centri tecnici di Ittigen e di Thun-Allmendingen sono armonizzati e l'esistenza dei due centri sarà assicurata a lungo termine.

A inizio 2015, la Sezione Waldstätte ha messo in servizio il centro di mobilità urbana nella città di Lucerna che, nel corso di tutto l'anno, ha proposto offerte e azioni speciali. La Sezione Zurigo ha aperto nel 2015 il suo primo centro di mobilità a Schlieren e ottenuto l'autorizzazione di costruirne un secondo a Neftenbach, che sarà inaugurato nell'autunno 2016.

Dopo quasi due anni di costruzione, la Sezione Vaud ha inaugurato, nell'autunno 2015, il nuovo centro di Cossonay. Con un moderno padiglione per le perizie, numerose piste e un grande edificio amministrativo, questa infrastruttura si è rapidamente affermata come centro di competenza regionale.

Attraverso una pubblicità mirata, la Sezione dei due Basilea ha notevolmente aumentato la frequenza delle visite del suo centro di Füllinsdorf. Va rilevato che la Sezione ha anche ottenuto il primo posto nel programma interno TCS per la promozione di prestazioni di punta (Spirit).

Le Sezioni, in particolare quelle ubicate nelle regioni di frontiera, hanno come sempre assistito i loro soci e clienti nei viaggi all'estero. Hanno proposto il télépéage francese, il contrassegno austriaco e la Via Card per l'Italia. Le Sezioni hanno continuato a partecipare alle presentazioni di viaggi e avventure di Explora, che i soci del TCS possono ottenere a condizioni di favore.

Vita del Club

Un elemento centrale delle attività del Club sono le manifestazioni, escursioni e visite, organizzate regolarmente dalle Sezioni o dai loro sottogruppi. Balli e serate teatrali sono pure molto apprezzati da giovani e anziani, così come i biglietti esclusivi, per esempio per gli spettacoli del circo Knie. La Sezione Vallese ha organizzato due concerti con il famoso gruppo svizzero «77 Bombay Street», che hanno attirato ogni volta centinaia di spettatori.

Le Sezioni hanno anche partecipato a manifestazioni sportive quali slow-up, snow-up, corse podistiche e rally. Ancora una volta, la Sezione Ginevra è stata molto presente alla «Course de l'Escalade», una delle corse podistiche più popolari della Svizzera.

Le Sezioni Neuchâtel e del Giura neocastellano hanno ambedue organizzato un viaggio di vari giorni a Parigi, al quale hanno partecipato alcune dozzine di persone.

Nel 2015, le Sezioni Svitto e Zugo sono state partner nella mobilità della manifestazione commemorativa per il 700° anniversario della battaglia di Morgarten. Grazie alla mobilitazione di entrambe le Sezioni, la gestione del traffico nell'ambito di questo grande evento è stata garantita perfettamente da una sperimentata squadra di cadetti stradali. I soci delle due Sezioni hanno potuto beneficiare di biglietti a condizioni speciali e di un'accoglienza VIP.

Comitato delle Sezioni

L'anno scorso, varie Sezioni hanno eletto nuovi membri nel loro comitato. Quelle di Uri e Waldstätten hanno scelto un nuovo presidente: Toni Epp sostituisce Oskar Vollenweider alla presidenza della Sezione Uri e Peter Schillinger subentra a Peter Steiner alla testa della Sezione Waldstätte. I due nuovi presidenti sono stati eletti nel giugno 2015 anche nel Consiglio d'amministrazione del Club Centrale. Nella stessa occasione, Thomas Ulrich, presidente della Sezione Zugo dal 2014, è pure stato eletto nel Consiglio d'amministrazione del Club Centrale.

Corporate Governance e Organi

Regole e strutture

Generalità

Il Touring Club Svizzero (TCS), con sede a Vernier, è stato fondato a Ginevra nel 1896. È iscritto nel Registro di commercio quale società senza scopo di lucro, ai sensi dell'articolo 60 e seguenti del Codice civile svizzero (CCS). I suoi principi d'organizzazione, di direzione, di comportamento e di controllo sono fissati da un insieme di regole trasparenti e chiare. Gli strumenti di governo societario (Corporate Governance) si sviluppano e migliorano costantemente. I nuovi statuti adottati nel 2011 dall'Assemblea straordinaria dei delegati sono così entrati in vigore il 1° gennaio 2012. Il regolamento di organizzazione TCS è stato adattato alle nuove norme statutarie ed è pure entrato in vigore il 1° gennaio 2012. Di conseguenza, il TCS dispone di una struttura di condotta fissata dal profilo statutario e del regolamento.

Assemblea dei delegati 2015 a Basilea

In occasione dell'Assemblea ordinaria dei delegati del 26 giugno 2015 a Basilea, Peter Goetschi, Presidente centrale del TCS in carica dal 2012, è stato rieletto all'unanimità per un nuovo mandato di 3 anni. Tredici membri del Consiglio d'amministrazione che si ripresentavano sono stati riconfermati nella loro funzione. Vanno segnalati i seguenti cambiamenti: Oskar Vollenweider, Peter Steiner e Urs Jakober hanno lasciato il Consiglio d'amministrazione e sono stati sostituiti da Toni Epp (Uri), Peter Schilliger (Waldstätte) e Thomas Ulrich (Zugo). I delegati hanno anche approvato una risoluzione concernente il Fondo per le strade nazionali e il traffico d'agglomerato (FOSTRA), nella quale esigono che la strada e la ferrovia siano trattate sullo stesso piano. L'Assemblea si è anche chiaramente espressa in

favore della costruzione di una galleria di risanamento al San Gottardo. Per il 2016, quale organo di revisione statutario esterno del Gruppo TCS è stata rinominata la società Ernst & Young SA. I delegati hanno preso atto del rapporto dell'organo di revisione, approvato il rapporto annuale 2014, il consuntivo 2014 e hanno dato scarico al Consiglio d'amministrazione per l'anno 2014.

Struttura della direzione

Gli organi

Gli organi del TCS sono l'Assemblea dei delegati, il Consiglio d'amministrazione e l'organo di revisione. L'Assemblea dei delegati e il Consiglio d'amministrazione sono presieduti dal Presidente centrale. Rappresentano i soci del TCS e difendono i loro interessi.

L'Assemblea dei delegati

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

L'Assemblea dei delegati ha la competenza di approvare il rapporto e i conti annuali. Dà scarico al Consiglio d'amministrazione e fissa gli importi massimi delle quote centrali annuali. Elegge i soci onorari e ha inoltre la competenza per eleggere e revocare il Presidente centrale, i membri del Consiglio d'amministrazione e l'organo di revisione. Decide il lancio di iniziative e di referendum e promulga le linee direttive nel campo della politica della mobilità. Fissa la procedura delle elezioni e votazioni statutarie e procede alla revisione degli statuti.

Consiglio d'amministrazione

Il Consiglio d'amministrazione viene eletto dall'Assemblea dei delegati e si compone del Presidente centrale e di un rappresentante per Sezione. Ogni Sezione ha diritto a un seggio nel Consiglio d'amministrazione e i membri sono eletti per un periodo di tre anni. Il Consiglio d'amministrazione si compone di un Ufficio di nove membri e di quattro comitati ordinari. Elegge due vicepresidenti scelti tra i presidenti dei comitati. Il Consiglio d'amministrazione assume l'alta direzione del Gruppo TCS (Club Centrale e società affiliate) e garantisce la concordanza di principio tra strategie e risorse, nonché la sorveglianza e l'attuazione di quest'ultime. La sua missione è l'attuazione delle linee direttive nei settori del societariato, delle prestazioni, delle finanze e delle risorse. È responsabile della contabilità, del controllo finanziario e della pianificazione finanziaria, nonché dell'allestimento dei conti e del rapporto annuale all'attenzione dell'Assemblea dei delegati. Il Consiglio d'amministrazione è incaricato dell'assunzione delle persone preposte alla direzione, fissando la loro retribuzione, e del loro licenziamento. Nomina i membri dei comitati ordinari e straordinari.

Composizione del Consiglio d'amministrazione

- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Thierry Burkart, vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Carlo Vitalini, vicepresidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Fritz Arni, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Fabienne Bernard, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Peter Bohnenblust, ex procuratore, Bienne, Sezione Biel/Bienne-Seeland
- Christoph Buser, direttore, Füllinsdorf, Sezione dei due Basilea
- Eric Collomb, economista aziendale, Lully, Sezione Friburgo
- Rolf Engler, avvocato, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno
- Toni Epp, docente professionale, Amsteg, Sezione Uri (dal giugno 2015)
- David Erard, avvocato, La Chaux-de-Fonds, Sezione Giura neocastellano
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna
- Pierre-Arnauld Fueg, avvocato, Porrentruy, Sezione Giura
- Domenic Gross, segretario del Gran Consiglio, Coira, Sezione Grigioni
- Hans Werner Iselin, ex docente, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa
- Urs Jakober, chimico, Hünenberg, Sezione Zugo (fino al giugno 2015)
- Heinz Jucker, ingegnere civile, San Gallo, Sezione Appenzello Esterno
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- François Membrez, avvocato, Ginevra, Sezione Ginevra

- Pierrette Roulet-Grin, ex prefetto, Yverdon-les-Bains, Sezione Vaud
- Markus Reichmuth, esperto bancario, Svitto, Sezione Svitto
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte (fino al giugno 2015)
- Peter Schilliger, consigliere nazionale, Udligenswil, Sezione Waldstätte (dal giugno 2015)
- Thomas Ulrich, avvocato e notaio, Oberägeri, Sezione Zugo (dal giugno 2015)
- Jean-Luc Vautravers, direttore dell'Ufficio di giornalismo, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, ingegnere civile, Weinfelden, Sezione Turgovia
- Oskar Vollenweider, impresario costruttore, Bürglen, Sezione Uri (fino al giugno 2015)

Composizione dell'Ufficio presidenziale

- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Thierry Burkart, vicepresidente, avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Carlo Vitalini, vicepresidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Fritz Arni, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Fabienne Bernard, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna (dal settembre 2015)
- Peter Löhner, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- François Membrez, avvocato, Ginevra, Sezione Ginevra
- Markus Reichmuth, esperto bancario, Svitto, Sezione Svitto (dal settembre 2015)
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona (fino al settembre 2015)
- Peter Steiner, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte (fino al giugno 2015)

Comitati ordinari

Comitato strategico

- Peter Löhner, presidente, ingegnere civile, Dällikon, Sezione Zurigo
- François Membrez, vicepresidente, avvocato, Ginevra, Sezione Ginevra
- Peter Bohnenblust, ex procuratore, Bienne, Sezione Biel/Bienne-Seeland
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Hans Werner Iselin, ex docente, Sciaffusa, Sezione Sciaffusa
- Heinz Jucker, ingegnere civile, San Gallo, Sezione Appenzello Esterno (dal settembre 2015)
- Oskar Vollenweider, impresario costruttore, Bürglen, Sezione Uri (fino al giugno 2015)

Comitato di remunerazione

- Carlo Vitalini, presidente, avvocato, Lugano, Sezione Ticino
- Fabienne Bernard, vicepresidente, direttrice, Martigny, Sezione Vallese
- David Erard, avvocato, La Chaux-de-Fondes, Sezione Giura neocastellano (dal settembre 2015)
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Heinz Jucker, ingegnere civile, San Gallo, Sezione Appenzello Esterno (fino al settembre 2015)
- Thomas Ulrich, avvocato e notaio, Oberägeri, Sezione Zugo (dal settembre 2015)

Comitato politico

- Thierry Burkart, presidente, consigliere nazionale e avvocato, Baden, Sezione Argovia
- Peter Steiner, vicepresidente, consulente politico, Lucerna, Sezione Waldstätte (fino al giugno 2015)
- Christoph Erb, vicepresidente, avvocato, Berna, Sezione Berna (dal settembre 2015)
- Christoph Buser, direttore, Füllinsdorf, Sezione dei due Basilea
- Eric Collomb, economista aziendale, Lully, Sezione Friburgo
- Rolf Engler, avvocato, San Gallo, Sezione San Gallo-Appenzello Interno
- David Erard, avvocato, La Chaux-de-Fondes, Sezione Giura neocastellano (fino al settembre 2015)
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo
- Domenic Gross, segretario del Gran Consiglio, Coira, Sezione Grigioni
- Urs Jakober, chimico, Hünenberg, Sezione Zugo (fino al giugno 2015)
- Hansjürg Rhyner, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona (dal settembre 2015)
- Pierrette Roulet-Grin, ex prefetto, Yverdon-les-Bains, Sezione Vaud
- Peter Schilliger, consigliere nazionale, Udligenswil, Sezione Waldstätte (dal settembre 2015)
- Jean-Luc Vautravers, direttore dell'Ufficio di giornalismo, Boudry, Sezione Neuchâtel
- Marco Vidale, ingegnere civile, Weinfelden, Sezione Turgovia

Comitato di controllo

- Fritz Arni, presidente, esperto bancario, Schnottwil, Sezione Soletta
- Hansjürg Rhyner, vicepresidente, notaio e avvocato, Glarona, Sezione Glarona (fino al settembre 2015)
- Markus Reichmuth, vicepresidente, esperto bancario, Svitto, Sezione Svitto (dal settembre 2015)
- Christoph Erb, avvocato, Berna, Sezione Berna (fino al settembre 2015)
- Toni Epp, docente professionale, Amsteg, Sezione Uri (dal settembre 2015)
- Pierre-Arnauld Fueg, avvocato, Porrentruy, Sezione Giura
- Peter Goetschi, presidente centrale, avvocato, Friburgo

Audit interno

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

Organo di revisione

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

L'organo di revisione verifica se la contabilità, i conti annuali e la proposta sulla destinazione degli utili che risultano dal bilancio sono conformi alla legge e agli statuti. L'organo di revisione esegue i propri compiti secondo i principi di base della presentazione dei conti vigenti per le società anonime. L'organo di revisione presenta un rapporto sui risultati delle proprie verifiche all'attenzione dell'Assemblea dei delegati. Nel 2015, l'onorario dell'organo di revisione Ernst & Young SA è ammontato a CHF 362'000 (2014: CHF 388'000).

Direzione

La direzione è nominata dal Consiglio d'amministrazione. Alla direzione incombe la guida operativa del Club Centrale del TCS, come pure la preparazione delle decisioni strategiche e il controllo dell'evoluzione finanziaria del Gruppo TCS. Il Direttore generale guida la direzione dell'impresa. Dal 1° gennaio 2013 al 14 settembre 2015, Stephan Grötzinger è stato Direttore generale del TCS. Dal 14 settembre 2015 e fino alla nomina di un nuovo direttore generale, il Presidente centrale Peter Goetschi ha diretto a interim, con duplice mandato, anche le attività operative.

Composizione della Direzione

- Stephan Grötzinger, direttore generale (fino al settembre 2015)
- Serge Burgener, Finanze & Contabilità (dal 2001)
- Bernhard Bieri, Club (dal 2014)
- Stefan Burri, Assicurazioni (dal 2014)
- Pierre-Frédéric Grau, Shared Services Center (dal marzo 2015)
- Sandra Herren, Mobilità & Tempo libero (dal 2012)
- Jürg Marti, Assistenza (dal 2014)
- Rudolf Zumbühl, Corporate Communication (dal 2004)

Filiali

Consiglio d'amministrazione

Assista Protezione giuridica SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- Thierry Burkart, vicepresidente, Baden
- Stefan Burri, delegato, Kirchlindach
- Serge Burgener, membro, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membro, Bienne (fino al settembre 2015)

Consiglio d'amministrazione TCS Assicurazioni SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- François Membrez, vicepresidente, Ginevra
- Jürg Marti, delegato, Grenchen
- Serge Burgener, membro, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membro, Bienne (fino al settembre 2015)

Consiglio d'amministrazione

Accademia della Mobilità SA

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- Peter Steiner, vicepresidente, Lucerna (fino al giugno 2015)
- Christoph Erb, vicepresidente, Berna (dal novembre 2015)
- Sandra Herren, delegata, Bremgarten
- Serge Burgener, membro, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membro, Bienne (fino al settembre 2015)
- Rudolf Zumbühl, membro, Villars-sur-Glâne

Consiglio d'amministrazione TCS Training & Loisirs SA (prima Heberga SA)

- Peter Goetschi, presidente, Friburgo
- Fabienne Bernard, vicepresidente, Martigny
- Sandra Herren, delegata, Bremgarten
- Carlo Vitalini, membro, Lugano
- Serge Burgener, membro, Plan-les-Ouates
- Stephan Grötzinger, membro, Bienne (fino al settembre 2015)

Le società TCS Training & Events SA, TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA, Buholz Immobilien SA e Centre de conduite TCS Lignièrès SA sono state raggruppate nella società TCS Training & Loisirs SA (prima Heberga SA). Questa fusione è stata pubblicata nel registro di commercio il 26 giugno 2015.

Consiglio d'amministrazione TCS Training & Events SA (fino al giugno 2015)

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

Consiglio d'amministrazione

TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA (fino al giugno 2015)

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

Consiglio d'amministrazione Buholz Immobilien SA (fino al giugno 2015)

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

Consiglio d'amministrazione

Centre de conduite TCS Lignièrès SA (fino al giugno 2015)

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

La società TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA è pure stata raggruppata nella società TCS Training & Loisirs SA (prima Heberga SA). La fusione è stata pubblicata nel registro di commercio il 21 dicembre 2015.

Consiglio d'amministrazione

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA (fino al dicembre 2015)

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

Consiglio di fondazione della cassa pensione del TCS

Rappresentanti del datore di lavoro

- Fabienne Bernard, presidente, Martigny
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Peter Goetschi, Friburgo
- Melchior Allet, Pully

Rappresentanti dei beneficiari

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

Amministratore della cassa pensione

- Gestione LPP

Editore/Redazione
TCS Corporate Communication, Berna

Realizzazione
büro z {grafik design}, Berna

Foto
Emanuel Freudiger, TCS, Berna

Stampa
Ast&Fischer SA, Wabern

06_2016

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_svizzero