

Rapporto annuale

2010





## **Rapporto annuale 2010**



- 4 Prefazione del presidente centrale**
- 5 Prefazione del direttore generale**
- 18 Il Gruppo TCS**  
Flessibile e moderno
- 32 Sezioni**  
Innovative e accoglienti
- 41 Corporate Governance**  
Professionale e trasparente
- 43 Organi**  
Affidabili e impegnati
- 47 Rapporto finanziario 2010 - Gruppo**

## Cari soci del Club

Niklaus Lundsgaard-Hansen, presidente centrale



Ogni anno la popolazione della Svizzera aumenta di circa 70 mila unità, cifra che corrisponde grosso modo agli abitanti della città di Lucerna. L'immigrazione di forza lavoro qualificata è all'origine di questa crescita continua. L'effetto magnetico esercitato da un paese attrattivo come la Confederazione è certo rallegrante, tuttavia questo fenomeno ci pone di fronte a sfide non indifferenti: accanto a immobili destinati ad appartamenti o uffici, sorgono anche nuove infrastrutture pubbliche, mentre le vie di comunicazione esistenti sono sottoposte a maggiori sollecitazioni. In qualità di «avvocato della mobilità», il TCS s'impegna con coerenza per un'estensione lungimirante ed orientata ai bisogni di strade e ferrovie.

Mobilità senza strettoie e fluidità del traffico sono criteri importanti che rendono la Svizzera economicamente attrattiva. Milioni di ore trascorse in colonna causano importanti inconvenienti sia alle persone, sia alle imprese. Per questo motivo, il TCS considera altamente prioritario eliminare rapidamente le strettoie dalla rete delle strade nazionali. Anche il trasporto pubblico va potenziato laddove necessario. Il finanziamento di quest'ultimo va tuttavia accollato maggiormente ai suoi fruitori. Tenuto conto dei grossi bisogni finanziari della strada, le entrate di Confederazione e Cantoni derivanti dall'imposizione del traffico motorizzato vanno obbligatoriamente utilizzate a favore di quest'ultimo. Per il TCS, il finanziamento trasversale del trasporto pubblico, o il versamento dei proventi stradali nella cassa generale della Confederazione, non entrano più in considerazione, specie se gli automobilisti

dovessero essere contemporaneamente maggiormente tassati.

Come in passato, il TCS s'impegna a fondo nelle questioni ambientali. Tuttavia, il Club respinge con decisione misure inefficaci. Grazie all'assiduo lavoro di sensibilizzazione compiuto assieme ad altri partner, il TCS ha convinto le autorità federali a rinunciare alla prevista istituzione di zone ambientali. Circa la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, il Club si è adoperato per l'adozione di misure pragmatiche: è stato ripreso l'obiettivo dell'UE di 130 grammi di CO<sub>2</sub> per chilometro, rinunciando così ad una soluzione autonoma. Il TCS si sforza anche a livello di protezione dei consumatori mediante un lavoro di sensibilizzazione e persuasione. I test sui prodotti condotti in maniera indipendente attirano l'attenzione dei media. L'ampia offerta di prestazioni del TCS, marchio tra i più noti in Svizzera, gode sempre di forte richiesta.

La grande fiducia nel TCS si basa anche sulla sua flessibilità, caratteristica che gli permette di rispondere in maniera mirata alle richieste in continua evoluzione dei soci. Le vaste innovazioni a livello strutturale ed operativo avviate nel 2009, si sono rispecchiate positivamente sul rapporto annuale 2010. Il riorientamento del gruppo TCS ha dato buoni risultati. Come previsto, le nuove sinergie e i risparmi hanno permesso importanti investimenti nel futuro e il raggiungimento della stabilità finanziaria.

Il TCS è l'attore principale del mercato della mobilità elvetica, al quale ogni anno 1,6 milioni di persone confermano la fiducia mediante il pagamento della quota sociale. Per questo motivo, grazie di cuore!

## Cari soci, cari collaboratori del TCS

Bruno Ehrlér, direttore generale

Il 2010 è stato un anno all'insegna del cambiamento, durante il quale il TCS ha affrontato il futuro con slancio e fiducia nei propri mezzi. Con la riorganizzazione decisa a fine 2009, sono state poste le basi per il riorientamento del Club. Ciò ha comportato l'avvio di numerose iniziative per l'incremento dell'efficienza, la riduzione dei costi e il miglioramento delle prestazioni, la cui realizzazione ha richiesto l'adozione di interventi mirati da parte dei collaboratori e del management.

Il fatto che tutti abbiano remato nella stessa direzione ha avuto effetti positivi. I lavori eseguiti sotto una forte pressione temporale e con impegno esemplare parlano da soli: per la prima volta dall'introduzione degli standard contabili SWISS GAAP FER, il bilancio ha chiuso assai positivamente con un utile di 3,6 milioni di franchi. Questo buon risultato rispecchia i progressi ottenuti. Alcuni esempi: la centralizzazione dei servizi telefonici a Schönbühl non ci ha solo consentito di ottenere una sensibile diminuzione dei costi, ma di accorciare anche il tempo di reazione a tutto vantaggio dei nostri soci. Il miglioramento a livello di organizzazione dei servizi telefonici ha permesso inoltre al TCS di incrementare annualmente di 75 mila il numero di risposte alle chiamate ricevute. L'istituzione, in seno al Libretto ETI, di una nostra équipe destinata alle diagnosi mediche ha permesso al TCS di occuparsi più da vicino, meglio e con maggior celerità dei nostri soci. Oltre a ciò, mediante le nostre squadre d'intervento mobili è stato possibile far rientrare a casa numerosi affiliati bloccati in seguito all'eruzione del vulcano islandese. Grazie a investi-

menti mirati nel settore della formazione e del perfezionamento, il TCS è in grado di proporre a livello svizzero un'offerta qualitativamente alta a prezzi convenienti. Tra l'altro è prevista un'ulteriore espansione delle infrastrutture destinate alla formazione.

Col progetto Stratego sono state poste le basi affinché il TCS possa affermarsi su un mercato ogni giorno sempre più competitivo. In ragione dell'accresciuta concorrenza, è di grande importanza che il club dimostri la propria superiorità nelle attività chiave. Come in passato, le società assicurative, gli importatori nonché venditori di auto continuano ad ampliare i rispettivi pacchetti di assistenza. Oltre alle prestazioni dirette fornite ai propri soci, il TCS dovrà in futuro rafforzare maggiormente la propria posizione sul mercato dei rivenditori (per esempio, fabbricanti di automobili, assicurazioni, casse malattia, ecc.).

Il TCS non ha tuttavia ancora raggiunto i propri obiettivi. I prossimi due anni saranno contraddistinti da investimenti in moderni sistemi IT, in programmi per la fidelizzazione dei soci, per il miglioramento dei processi lavorativi, ed infine in prestazioni innovative per avere successo sul mercato. Il TCS si impegnerà a fondo per mantenere a lungo termine la sua leadership sul mercato in settori strategici come l'assistenza stradale e alle persone, la protezione giuridica, la formazione dei nuovi conducenti e la consulenza. Il TCS si trova di fronte a un periodo ricco di sfide. Affrontiamolo senza timore, c'è ancora molto da fare!



# 3'000

pneumatici vengono  
utilizzati ogni anno durante  
i test delle gomme  
del TCS, impilandoli si  
ottiene una torre alta  
588 metri.







# 111'491

controlli sono stati effettuati  
nel 2010 nei 18 centri tecnici,  
di cui quasi 79'000 erano  
collaudi ufficiali e perizie.





# 4'500

interventi in 2 giorni sono stati effettuati dalla Patrouille TCS in seguito all'ondata di freddo d'inizio gennaio 2010, pari al doppio rispetto alla media giornaliera.







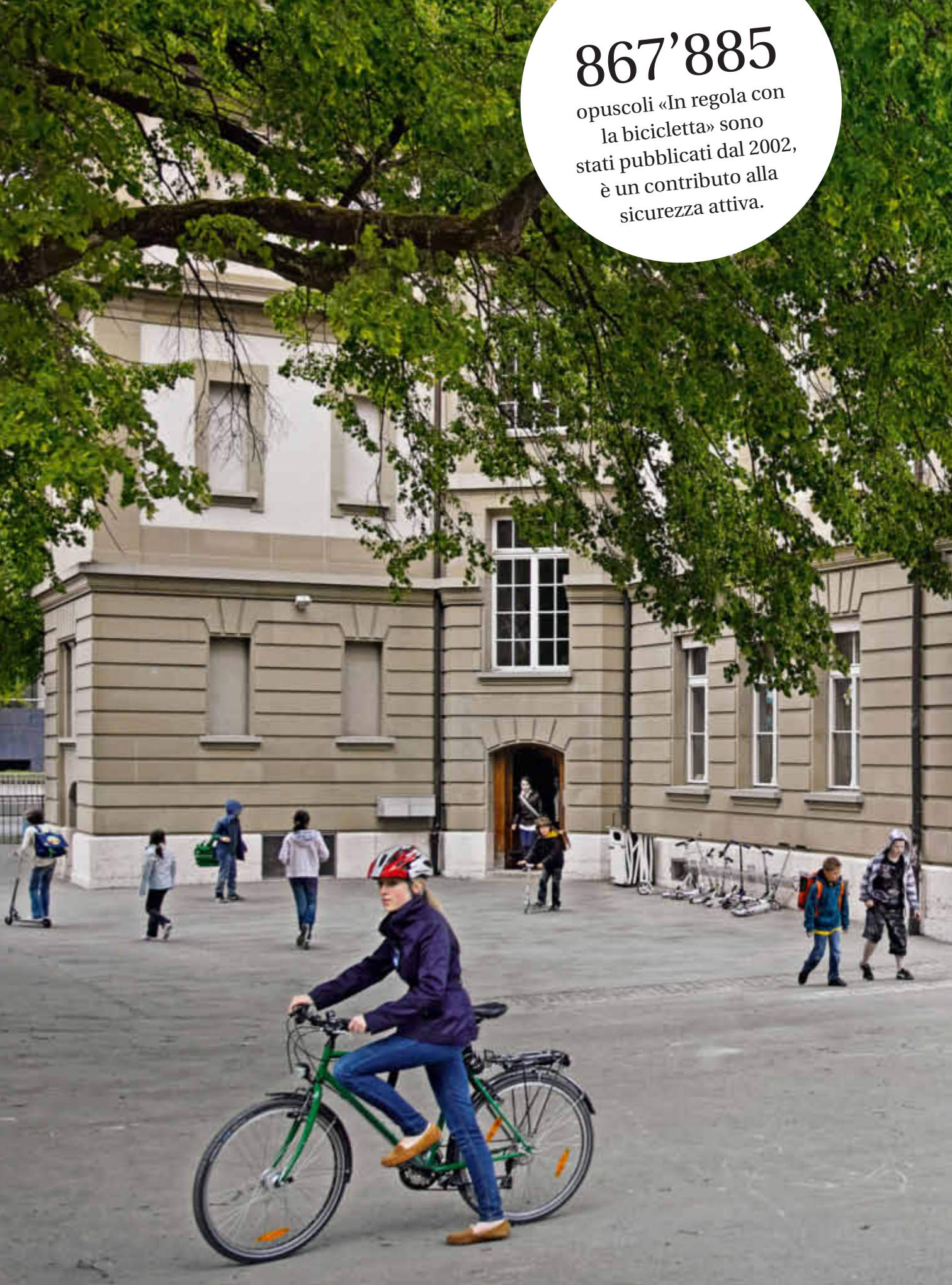
# 1,6 milioni

di soci fanno parte del TCS,  
1 abitante su 5 è membro  
del TCS.



867'885

opuscoli «In regola con  
la bicicletta» sono  
stati pubblicati dal 2002,  
è un contributo alla  
sicurezza attiva.









# 2'189

consulti medici  
e 746 rimpatri sanitari  
da oltre 82 paesi tramite  
ETI nel 2010.



## Flessibile e moderno

### Il Gruppo TCS

#### Marketing & Vendita

Per la divisione Marketing e Vendita, il 2010 è stato all'insegna del consolidamento e del rafforzamento dei cambiamenti avviati l'anno precedente.

Con l'inizio dell'anno abbiamo portato a termine i lavori conclusivi volti all'ordinato smantellamento delle agenzie e all'ottimizzazione della nuova organizzazione del marketing e della vendita nel sito di Schönbühl. Abbiamo anche proceduto ad occupare i posti vacanti nel settore «Gestione della clientela». In seguito, ci siamo adoperati per il miglioramento delle procedure interne e della collaborazione dei diversi team all'interno della Divisione (Marketing, CRM, Web Service e cooperazione di vendita).

#### Gestione della clientela

L'elaborazione della strategia di approccio al cliente, e il lancio dei progetti CRM, sono stati al centro delle attività del settore «Gestione della clientela» durante il primo semestre del 2010. La direzione ha dato il via libera alla nuova strategia di contatto col cliente denominata «One face to the customer» e, con l'inizio del progetto CRM a metà anno, ha autorizzato il primo passo volto alla sua applicazione concreta.

Nel 2010, inoltre, il settore «gestione della clientela» ha assunto con successo la responsabilità operativa per il processo di rinnovo dei soci. Oltre a ciò sono state organizzate le prime campagne evento volte alla fidelizzazione dei clienti, condotto il reporting sistematico dei dati chiave di vendita e, mediante i primi studi interni, ottimizzata l'analisi dei target delle campagne e dei provvedimenti. In seguito, anche l'anno scorso il team «gestione della clientela» ha assistito il management del nuovo servizio CIC (Customer Interaction Center) nell'organizzazione e nel coordinamento.

#### Marketing

Nel 2010, il marketing si è concentrato su campagne integrate, durante le quali si è provveduto a collegare sistematicamente i vari canali di comunicazione: marketing diretto, carta stampata, Internet, media e telefonia. L'obiettivo? Il miglior uso possibile degli investimenti nel marketing.

Un buon esempio al riguardo è stata la campagna per il Libretto ETI «Viaggiare tranquilli» di marzo-aprile. Attraverso l'invio di mail e pubblicità on-line, i potenziali clienti sono stati invitati a collegarsi ad una specifica pagina Internet per partecipare a un concorso. Il premio principale consisteva in un volo per Singapore nel velivolo a due piani Airbus A380.

A metà aprile, nel bel mezzo della campagna ETI, il marketing ha saputo reagire con flessibilità quando l'eruzione del vulcano islandese Eyjafjallajökull ha paralizzato il traffico aereo europeo. Migliaia di viaggiatori sono rimasti bloccati in Europa e il TCS ha dovuto organizzare centinaia di rimpatri. Grazie al sostegno del servizio stampa del TCS e di campagne pubblicitarie supplementari sui media, è stata richiamata l'attenzione sulle eccellenti prestazioni offerte dal Libretto ETI e sul rimpatrio con i bus. Tutto ciò ha rafforzato l'impatto della campagna di marketing in corso.

#### Cooperazioni di vendita e nuovi canali

Il settore «Cooperazione di vendita» ha incominciato ad essere operativo a partire dal secondo semestre del 2010. Quale primo passo si è fatto il punto sui partenariati e sulle cooperazioni di vendita esistenti. In seguito sono stati condotti i primi colloqui esplorativi con potenziali partner nel settore vendita. Da ottobre è stato eseguito un test con consulenti di vendita itineranti che ha fornito risultati promettenti.

#### Progetto Marchio

Nel 2010, un gruppo di progetto del TCS ha lavorato ad una nuova strategia di marketing assieme a tutti i settori di attività, alle funzioni come anche ai rappresentanti delle sezioni. L'obiettivo è un posizionamento inconfondibile del marchio TCS e una nuova architettura di marca. I lavori sono a tal punto avanzati che l'anno prossimo l'architettura globale di marca potrebbe già essere applicata. La nuova strategia dovrebbe permettere di sfruttare in maniera più efficiente le sinergie all'interno del gruppo, mentre le diverse prestazioni di servizio, unificate sotto un marchio forte, saranno riconoscibili più facilmente.

#### Progetto CRM

Il progetto, avviato a metà 2010, che unisce tutti i settori per l'introduzione di un CRM di gruppo, dovrebbe garantire una migliore gestione dei soci e dei contatti coi

clienti. Il settore «Gestione della clientela» si è fissato come obiettivo l'introduzione di un CRM operativo per l'inizio del 2012. Ciò dovrebbe permettere una gestione migliore, più personalizzata ed efficiente delle richieste formulate dai clienti e dai soci. Processi unificati dovrebbero aiutarci a veicolare centralmente i messaggi del TCS attraverso i diversi canali di comunicazione innalzando, contemporaneamente, il numero di coloro che usano Internet per ottenere informazioni.

#### Lavori finali vendita fisica

Nella prima metà dell'anno sono stati sbrigati gli ultimi lavori in relazione alla decisione di chiudere le agenzie: disdetta dei contratti d'affitto, ristrutturazione dei locali e recupero del mobilio. La comunicazione locale e regionale con i soci è stata condotta in stretto coordinamento con i responsabili delle sezioni.

#### E-business – Servizi Internet

Il 2010 ci ha visto salpare verso nuovi lidi. Sotto una nuova direzione, il Content management ha traslocato da Vernier a Berna nei locali del giornale Touring. Grazie al trasferimento, la redazione web ha rafforzato la collaborazione con la redazione del giornale del TCS, avvicinandosi nel contempo al luogo dove ha sede la sua Divisione Marketing & Vendita, a Schönbühl. Il settore E-Business/Internet services ha lanciato, con successo, un nuovo prodotto: il TCS iApp. L'applicazione per l'iPhone informa in tempo reale sulla situazione del traffico e fornisce indicazioni sulla disponibilità di parcheggi liberi. Numeri di soccorso (servizio panne, ETI, Info traffico) e un settore per il login destinato agli affiliati del TCS con informazioni sui prodotti completano l'applicazione.

Nel 2010, il portale web del TCS ha registrato oltre 8 milioni di contatti, il 14% in più rispetto all'anno precedente. Quasi la metà dei visitatori è finita sulla pagina internet del TCS – [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) – mediante un motore di ricerca. Le informazioni maggiormente richieste riguardano la situazione del traffico, le automobili e i vari prodotti del TCS.

Il settore E-Commerce ha fatto registrare un incremento sensibile delle prenotazioni per il Libretto ETI e per l'affiliazione. Da un anno all'altro è stato possibile aumentare del 34% il fatturato generato tramite il web.

## Club

### Societariato 2010

Da oltre 100 anni generazioni di soci attestano fedeltà al club. Gli affiliati hanno tra i 16 e i 99 anni e godono di prestazioni e vantaggi adeguati alla loro età. Che si tratti del Cooldown Club o dei corsi di guida per anziani, ogni membro trova in seno al TCS l'offerta più adatta alle proprie esigenze. Al 31 ottobre 2010, il TCS annoverava 1'618'342 soci nonché 18'632 soci camping TCS. Con una quota di rinnovamento del 95%, il TCS non è soltanto il maggior club della mobilità in Svizzera, ma anche l'organizzazione che può contare sul maggior grado di fedeltà dei propri affiliati. Globalmente, il TCS conta 21'055 persone che da 25 anni apprezzano i servizi e i vantaggi offerti dal club, e 3'666 veterani con 50 anni di fedeltà. Il TCS annovera anche 28 soci di 99 anni, che per decenni hanno rinnovato il loro attaccamento al club. Anche le giovani generazioni si sentono a loro agio nel club. Il Cooldown Club istituito nel 2008 conta ora 28 mila aderenti tra i 16 e i 25 anni; solo nel 2010, il numero di affiliati di questa fascia d'età è aumentato del 9%. I giovani, per natura mobili, possono seguire corsi di guida organizzati dal TCS a prezzi di favore e approfittare di offerte attrattive promosse da partner scelti. Inoltre, i membri Cooldown hanno diritto al servizio panne del TCS nonché ad altri vantaggi selezionati riservati ai soci.

### Formazione e perfezionamento

L'esercizio appena trascorso è stato positivo per il settore d'attività Formazione e Perfezionamento. La richiesta di corsi è aumentata. Nell'anno in rassegna sono stati offerti in totale 1'030 corsi in due fasi (2009: 800), ai quali hanno partecipato 11'303 persone (2009: 8'653). Anche il segmento dei corsi non obbligatori ha fatto registrare un andamento più che positivo per tutte le categorie: in totale sono stati offerti 3'018 corsi (2009: 2'869).

Test & Training ha continuato a seguire con interesse gli sviluppi del settore dei veicoli commerciali, specie da quando nel settembre 2009 è diventato obbligatorio per i conducenti professionisti seguire determinati corsi come prevede l'ordinanza sull'ammissione degli autisti (OAut). Durante il primo anno sono stati organizzati 540 corsi per conducenti di camion e bus. A causa del crescente volume di corsi, la direzione del team ha deciso di esaminare criticamente le risorse disponibili, giungendo alla conclusione che vi era necessità di agire tanto a livello di

**4'049**  
 corsi sono stati organizzati  
 dal TCS nel 2010 nei  
 centri di sicurezza stradale  
 e di istruzione alla guida.

personale quanto sulle infrastrutture. All'inizio del 2010 è quindi maturata la decisione di costituire un proprio centro di formazione per moderatori ed istruttori. Con la collaborazione di più sezioni è stata quindi istituita una scuola di formazione del TCS. Una prima classe di nove moderatori romandi e ticinesi è in fase di istruzione. Quest'estate sarà sottoposta a un esame e a un audit. Per quanto riguarda l'infrastruttura, ha preso forma il progetto del centro di sicurezza (VSZ) di Derendingen. Il comune ha concesso il relativo permesso di costruzione.

Tra gli altri momenti salienti del 2010 vanno evocati:

- Revival Lignères dal 28 al 29 maggio
- Cooperazione con motorex nei settori pubblicità e infrastruttura
- Giubileo per il decimo anniversario del centro VSZ Stockental (risanamento totale della pista e suo ampliamento nel 2010)
- Sostegno a quelle sezioni che hanno organizzato a Scruengo e Ambri gli apprezzati corsi di guida per giovani, con Test & Training che ha fornito le vetture messe a disposizione gratuitamente da Chevrolet Svizzera
- Messa a disposizione di nuovi locali di formazione destinati ai corsi in due fasi WAB 2 e ulteriore ottimizzazione dell'offerta capillare
- Accordo di cooperazione con Renault che prevede da parte del costruttore francese la fornitura di automobili per lo svolgimento di test di guida sportiva a Lignères

#### Consulenza & Perizie

Nel 2010 il TCS ha marcato presenza su temi specifici del settore Consulenza & Perizie riguardanti le automobili. Ad attirare maggiormente l'attenzione della stampa scritta sono stati i test condotti sulle gomme e sui seggiolini per bambini. Grazie anche al sostegno del Fondo svizzero per la sicurezza stradale, il TCS ha potuto accompagnare con successo l'introduzione della nuova ordinanza riguardante l'obbligo dei seggiolini (fino a 12 anni o fino ad un'altezza di 150 cm).

Il servizio di consulenza ai soci ha risposto a numerosi quesiti riguardanti i test sulle auto, sui componenti - navigatori, batterie, sistema ESP - e i crash test eseguiti dal reparto Consulenza & Perizie. Sono stati inoltre forniti numerosi ragguagli circa la carta di soccorso, i controlli estivi e invernali, gli accorgimenti da prendere prima di partire in vacanza, l'adesivo anti inquinamento oppure il consumo dei veicoli.

Il reparto Consulenza & Perizie ha intrattenuto stretti contatti con gli uffici federali per l'energia e l'ambiente, con un'attenzione particolare ai settori energia, efficienza energetica e, novità, rumore. Lo sviluppo da parte di Consulenza & Perizie della piattaforma informativa «Pneumatici sicuri, silenziosi ed efficienti dal punto di vista energetico» su incarico dell'Ufficio federale dell'ambiente è stato un passo importante verso una maggiore collaborazione con le autorità.

Anche per la revisione dell'EtichettaEnergia propugnata dal Consiglio federale sono stati coinvolti esperti del reparto Consulenza & Perizie. In collaborazione con Svizzera energia, Autosvizzera e l'Unione professionale svizzera dell'automobile, il TCS ha pubblicato il catalogo sui consumi nelle tre lingue nazionali in 100 mila copie. Chi intende acquistare un veicolo ha quindi a disposizione un importante strumento che informa sull'efficienza energetica di tutti i modelli di auto in vendita in Svizzera.

Su incarico della Confederazione, per il settimo anno consecutivo Consulenza & Perizie ha eseguito un controllo sull'EtichettaEnergia. Globalmente sono state scandagliate 400 rappresentanze, numerose esposizioni locali ed è stata inoltre verificata la corretta presentazione dell'EtichettaEnergia durante il salone internazionale dell'auto di Ginevra.

In collaborazione con alcuni media specializzati nella protezione dei consumatori come «Bon à savoir», «Patti chiari», «saldo» e «kassensturz», il TCS ha pubblicato i risultati di una ricerca sulla qualità del carburante diesel.

Con «Think City» è stato testato, nel quadro del programma Alp Mobil, un altro veicolo elettrico. Il reparto Consulenza & Perizie prepara sistematicamente informazioni sui veicoli elettrici, raccogliendo dati che possono essere utilizzati per la consulenza ai soci. In seguito alla crescente offerta di veicoli elettrici sul mercato, sono giunte a Emmen numerose richieste di informazioni su questo tema. In ragione del grande interesse da parte dei soci per l'E-mobilità, è stata estesa l'offerta di formazione ai collaboratori di Consulenza & Perizie in questo settore: vi è ora la possibilità di conseguire un certificato di specialista per lavori su sistemi ad alto voltaggio.

Con l'entrata nel comitato direttivo di ECO Swiss (Organizzazione svizzera per la protezione dell'ambiente, della sicurezza e della salute sul posto di lavoro), il reparto Consulenza & Perizie dispone ora di una vasta piattaforma che abbraccia più settori, utile sia per ottenere sostegno, sia per sfruttare le sinergie nel campo della protezione ambientale.

Ulteriori progressi sono stati ottenuti nell'armonizzazione dei servizi offerti dai centri tecnici: è il caso del test vacanze, il quarto a essere armonizzato a livello nazionale. Inoltre, altri tre centri hanno introdotto il «Car-Dispo/CarMemoWEB». Con lo sviluppo di un nuovo business plan, i centri tecnici dispongono ora di uno strumento importante per la gestione che permette di simulare conti di previsione e può servire anche da benchmark.

## Business

### Assistenza viaggi

L'esercizio appena trascorso è stato contraddistinto da terremoti, disordini di carattere politico e dalla chiusura dello spazio aereo europeo.

Eyjafjallajökull... o, in italiano, «Ghiacciaio dei monti e delle isole» ha rappresentato indubbiamente un evento epocale per il Libretto ETI che ha provocato oltre 6 mila annunci di sinistro, un record dall'introduzione di questo servizio. Circa 4'500 soci sparsi per il mondo sono stati colpiti da questa catastrofe naturale, in alcuni casi rimanendo bloccati per giorni e quindi nell'impossibilità di proseguire il viaggio come previsto. Nei primi giorni, mentre il traffico aereo era completamente paralizzato, la Centrale di intervento ETI è stata confrontata con un volume di chiamate quintuplicato rispetto all'anno precedente. Il disbrigo di tutte le richieste di aiuto ha corrisposto al volume di lavoro di un anno liquidato da quattro dipendenti a tempo pieno. Grazie all'invio di bus a Londra e in Spagna centinaia di viaggiatori appiedati hanno potuto far ritorno in tutta sicurezza in Svizzera.

Se l'assistenza viaggi, nell'ambito delle consulenze mediche e del rimpatrio di soci malati o feriti, ha lavorato fino a un recente passato assieme a partner selezionati e di grande esperienza, ora essa è del tutto autonoma dopo la costituzione di una cellula medica d'intervento. Dall'inizio del 2011, l'assistenza viaggi è quindi in grado di svolgere autonomamente consultazioni mediche e, qua-

lora necessario, di organizzare il ritorno in Svizzera mediante i mezzi di trasporto più consoni.

Rispetto al 2009, il numero di chiamate ricevute dalla Centrale d'intervento ETI nel 2010 è salito ancora: incluse le chiamate legate all'eruzione del vulcano islandese, il numero d'emergenza 022 417 22 20 ha registrato 146'434 contatti (+12,56% pari a 16'347 chiamate supplementari). Dedotti i sinistri in relazione all'eruzione vulcanica, le richieste di assistenza e di risarcimento sono ristagnate sia in Europa, sia nei paesi extraeuropei. Per le prestazioni legate alle persone e alle vetture è stata registrata una lieve riduzione (-3%). Per quanto riguarda gli annullamenti di viaggio, si osserva un continuo incremento delle richieste di risarcimento (+935 dossier, pari a un aumento del 6,4%).

L'evoluzione dei costi causati da sinistri (escluso il dossier «vulcano»), è in flessione: sia per i rimpatri sanitari, sia per i sinistri legati a incidenti d'auto, l'anno in rassegna si è chiuso con un calo di circa l'8,4% rispetto al 2009. Tale dato si spiega con un'evoluzione favorevole sul fronte dei sinistri (meno richieste da paesi extra europei, e meno rimpatri col jet ambulanza del TCS), con condizioni contrattuali migliori sottoscritte coi prestatori di servizi, nonché col sistematico ricorso ad una seconda perizia per i veicoli.

Per trattare in maniera ancora più efficace e professionale i sinistri causati dal moltiplicarsi di eventi di grande portata, nel 2010 sono stati riesaminati da cima a fondo – nel quadro del progetto «management di crisi» – le varie procedure, ciò che ha condotto alla loro ottimizzazione e, in parte, ad una nuova definizione.

Dopo oltre dieci anni, il ramo «Documenti doganali» è stato trasferito dal settore «Informazioni turistiche» a quello dell'assistenza interna, cui apparteneva in origine. Globalmente sono stati rilasciati 588 «libretti di passaggio», di cui 309 per veicoli del Comitato internazionale della Croce rossa.

Nel 2010 è stato istituito un nuovo canale di vendita: anche chi non è socio del TCS può acquistare, al momento di prenotare un viaggio, un prodotto che fornisce la stessa assistenza garantita dal Libretto ETI. Questo nuovo prodotto, denominato «Safeway», viene venduto in esclusiva dal TCS in tutte le agenzie della Kuoni e in altri 150 uffici viaggio indipendenti.

MARCEL EVERS  
MANAGING DIRECTOR ARVAL (SVIZZERA) SA

«Il TCS seduce per il suo modo di operare con professionalità, poiché grazie a lui i nostri clienti possono contare su soccorsi eccellenti sia in Svizzera, sia all'estero 24 ore su 24.»

SILVIO IMPERATO  
DIRETTORE DOPO VENDITA, CITROËN SVIZZERA SA

«Citroën Svizzera ha firmato un contratto di cooperazione stabile ed efficace nel 2010 col TCS, organizzazione leader in Svizzera per l'assistenza ai veicoli in panne. Grazie alla rete capillare di cui dispone, rafforzata dai propri pattugliatori e proporzionata agli 1,6 milioni di soci di cui dispone, il TCS dà prova ogni giorno della propria efficienza sul terreno. La collaborazione col TCS ci ha permesso di lanciare con successo il nostro nuovo sistema di chiamata d'assistenza localizzata e di chiamata d'urgenza localizzata.»

MARIO KLAUS  
COUNTRY DIRECTOR SAAB AUTOMOBILE AB

«Da anni il TCS assiste in Svizzera i veicoli Saab in panne. Per noi è importante che i nostri clienti possano usufruire di un ampio ventaglio di servizi e godere di un'assistenza individuale da parte del TCS, club di cui apprezziamo la professionalità e la lunga esperienza in questo settore.»

Per il secondo anno consecutivo, è stata superata la barriera del milione di libretti ETI venduti, più precisamente 1'014'005. Nel 2010, il fatturato totale di tutti i prodotti ETI è cresciuto dell'1,8%. La quota di rinnovo di tutti i prodotti ETI si è attestata all'86,6% (2009: 84,3%).

#### Assistenza stradale

Con una quota di mercato superiore al 63%, il TCS è leader in Svizzera nel settore dell'assistenza ai clienti privati in caso di panne o incidenti. Quando possibile, facciamo del nostro meglio per permettere al cliente di proseguire il viaggio col proprio mezzo. Oltre a ciò, un veicolo nuovo su tre immatricolato dagli importatori diretti in Svizzera viene riparato dal TCS. L'eccellente helpdesk tecnico del TCS impedisce interventi inutili e contribuisce a mantenerne alta la qualità, riducendo nel contempo costi e perdite di tempo per i clienti.

Partner nazionali come la Rega, la Federazione svizzera dei samaritani o la polizia ci permettono di offrire ai clienti servizi per la mobilità sicuri e, al tempo stesso, efficienti. Da decenni, soci e non soci possono fare affidamento sui servizi assistenza del TCS tanto in Svizzera quanto all'estero nell'ambito dell'associazione ARC Europe.

Il settore Assistenza TCS sviluppa e offre sul mercato, per i vari segmenti di clienti, soluzioni individuali complete. Dall'esercizio scorso, nell'ambito E-Call – un sistema di chiamata d'emergenza automatico – è attivo un contratto di cooperazione, con i relativi servizi, sottoscritto con le marche Peugeot e Citroën.

#### Protezione giuridica Assista

Le ripercussioni causate dal cambiamento di struttura del Club centrale, gli sviluppi sul mercato delle assicurazioni e l'arrivo del nuovo direttore Stefan Burri sono stati i punti salienti che hanno contrassegnato l'esercizio 2010 di Assista TCS SA.

Nonostante la costituzione in tempi brevi della nuova organizzazione destinata alla distribuzione dei prodotti Assista, la vendita di nuove polizze nel 2010 è diminuita rispetto l'esercizio precedente. L'arrivo del nuovo direttore e la contemporanea partenza del responsabile del servizio giuridico ci ha permesso di rafforzare la direzione mediante una squadra dirigente allargata, composta di responsabili regionali. In questo modo è così stato possibile allargare e ottimizzare alla base il suo campo d'azione.



Le vendite della protezione giuridica circolazione e della protezione giuridica privata hanno fatto segnare una flessione. Vi sono più fattori che spiegano questa evoluzione: la crescente saturazione del mercato dei soci, la concorrenza sempre più aggressiva delle grandi società assicurative, i canali di vendita per i prodotti Assista ancora in fase di costituzione dopo la chiusura delle agenzie e l'insufficiente ritorno seguito alla campagna marketing per i prodotti Assista. L'ottimo risultato dell'azione autunnale non ci ha permesso di recuperare il ritardo.

Sono per contro rallegranti le quote di rinnovo per i due prodotti principali. Il tasso di rinnovo per la protezione giuridica circolazione è salito nuovamente raggiungendo il livello del 2006; per la protezione giuridica privata è stato possibile ripetere l'ottimo risultato del 2009.

#### Affari giuridici/Andamento dei sinistri

Nel 2010, il numero delle controversie aperte ha registrato per la prima volta un calo oscillando attorno al livello del 2008. Il portafoglio dei dossier pendenti a fine anno ha fatto segnare ancora una forte diminuzione per attestarsi a 16'668, il livello più basso dal 1995. Grazie alle prestazioni eccezionali offerte dai collaboratori di Assista è stato possibile ridurre i costi esterni di 3 milioni.

Per poter accompagnare in maniera ottimale l'attuazione della rivista strategia adottata dai vertici all'inizio dell'anno, la Direzione, in stretta collaborazione con i rappresentanti delle varie funzioni del TCS, ha avviato nel secondo semestre l'elaborazione di un Balanced Scorecard (scheda di valutazione bilanciata, BSC). In questo contesto, conformemente alla strategia, Assista continuerà a formare e perfezionare i propri avvocati e giuristi, affinché siano in grado di evadere internamente un numero sempre maggiore di casi complessi e di seguire con competenza i casi esterni.

#### Financial Services

##### Auto TCS 2010

Il 2010 è stato per Auto TCS un anno di consolidamento. Mentre la sua posizione sul mercato non è praticamente mutata rispetto all'anno precedente, le campagne – specie quella autunnale – non hanno risposto alle aspettative, nonostante il messaggio «ecologico» veicolato che sottolineava i vantaggi offerti ai proprietari di automobili poco inquinanti.

È un fatto che il mercato delle assicurazioni per veicoli rimane sotto pressione e che il TCS registra un rallentamento nella crescita di nuovi contratti. La fedeltà della grande maggioranza dei soci costituisce per contro un elemento positivo che conferma la qualità dei prodotti e delle prestazioni offerte da Auto TCS.

Nel 2010 si è confermata la tendenza dell'uso di Internet per la richiesta di offerte, senza che ciò si traducesse in un notevole incremento di contratti sottoscritti. La sfida che attende Auto TCS in futuro sarà lo sviluppo, accanto ad Internet, di canali di distribuzione paralleli che rispondano alle esigenze dei clienti tanto in materia di prestazioni quanto di premi.

#### Carta di credito drive

Il mercato elvetico delle carte di credito ha approfittato della ripresa dell'economia, fenomeno che si è rispecchiato in un aumento del fatturato e del numero complessivo di carte di credito. Nell'anno in rassegna, nuovi e vecchi concorrenti hanno lanciato nuove carte di credito. Anche nel 2010, tanto i ricavi quanto il numero di carte drive TCS hanno segnato una flessione. Due i fattori all'origine di questa evoluzione: un inatteso aumento del numero di disdette, dovuto a una correzione degli effettivi, e un numero di nuove emissioni inferiore al livello raggiunto nell'esercizio precedente. Quest'ultimo aspetto si spiega anche col fatto che, come per il 2009, il budget a disposizione per nuove attività di marketing era limitato al fine di mantenere la redditività dei prodotti.

#### Viaggi TCS

La nuvola di cenere vomitata dal vulcano islandese Eyjafjallajökull ha tenuto col fiato sospeso il settore viaggi a livello mondiale. Il mercato svizzero dei viaggi ha dovuto inoltre fare i conti con una penetrazione sempre più diffusa di portali web che operano a livello globale. L'assenza di trasparenza a livello dei prezzi, fenomeno rafforzato dal calo dell'euro e del dollaro, ha messo a dura prova società generaliste come Kuoni.

L'attuazione dell'accordo di cooperazione con Kuoni è stato il compito più impegnativo per Viaggi TCS nel 2010. La riorganizzazione, a livello di strutture, delle due società e le diverse culture aziendali hanno rappresentato una grande sfida. Nel corso di 12 sedute del comitato direttivo (steering) sono state messe a punto le prime linee di prodotti comuni, in seguito lanciate sul mercato grazie alle risorse finanziarie del settore marke-

ting TCS. Momento saliente è stato il viaggio dei lettori «Touring» in Scandinavia, al quale hanno partecipato 160 soci, accompagnati dal presidente centrale del TCS. La stretta collaborazione con i canali di comunicazione del Touring, i portali internet TCS e la newsletter elettronica, si è rivelata molto efficace. Questa cooperazione verrà ulteriormente intensificata.

Il budget delle commissioni sono stati lievemente superati. Per il raggiungimento degli obiettivi a medio termine è stato pianificato un rafforzamento del marketing a livello di cross-selling e un'ottimizzazione della collaborazione con Kuoni nella Svizzera francese.

### Camping

Dopo l'anno record 2009, la scorsa stagione è stata contraddistinta dal deprezzamento dell'euro e da una primavera fredda. Tuttavia, gli obiettivi fissati nel preventivo sono stati raggiunti. Il fatturato – corretto dei fattori monetari – è risultato in flessione dell'1,8% rispetto l'anno precedente, a fronte di diminuzioni più marcate – tra il 6 e il 10% – della concorrenza. Da ciò risulta che Camping TCS ha effettivamente guadagnato quote di mercato. Questo risultato soddisfacente è stato raggiunto senza le strutture di Delémont (ora gestita dalla Sezione del Giura), di Enney e Sierre. Con la riduzione dei camping da 32 a 29, la fase di ristrutturazione può dirsi definitivamente conclusa. Tuttavia, Camping TCS si guarda sempre in giro nell'attesa che si presenti un'opportunità di acquisto interessante. Come sempre, continua a valere il motto «qualità prima di quantità». Al momento, i siti di Scuol (GR) e Flaach (ZH) sono in fase di rinnovamento. Proseguono gli investimenti nel settore in forte espansione degli alloggi di vacanza: a Sempach sono stati per esempio costruiti sei moderni bungalow. Il calo record dell'euro rappresenta un pericolo; la Svizzera è diventata del 20% più cara rispetto alla concorrenza estera. Gli ospiti svizzeri hanno inoltre la possibilità di trascorrere all'estero vacanze a buon mercato. Già nel terzo trimestre dell'esercizio scorso, sono quindi state avviate misure per mantenere, anche nel 2011, il numero di turisti svizzeri e rimanere attrattivi agli occhi della clientela estera.

### Bici & Tempo libero

Bici & Tempo libero ha organizzato sette brevetti bici TCS e partecipato a dieci SlowUps quale sponsor nazionale. Queste manifestazioni sui servizi offerti dal TCS in merito alla mobilità lenta hanno attirato in media 2 mila visitatori. La partecipazione al «Tour des jeunes», un giro in bicicletta di sette giorni su una distanza di 900 km destinato a giovani d'età compresa tra i 12 e i 25 anni, è stato un successo. L'evento sportivo si è svolto senza intoppi grazie alla buona organizzazione degli accompagnatori – meccanici, medici e motociclisti – cui era affidata la sicurezza dei ciclisti.

### Heberga

L'Hotel Schloss di Bad Ragaz ha archiviato il 2010 con un giro d'affari di 3,834 milioni di franchi per 24'397 pernottamenti. Durante l'esercizio scorso sono state eseguite varie migliorie a livello di infrastrutture che hanno riguardato il Front office e il ristorante-buffet. In tutte le camere sono stati installati nuovi televisori. In settembre è stato organizzato un altro rally di auto d'epoca che ha attirato parecchi partecipanti. Il 54% degli ospiti dell'Hotel erano soci del TCS, i quali hanno beneficiato di ribassi speciali.

L'Hotel Bellavista di Vira-Gambarogno ha fatto registrare un fatturato di 3,014 milioni di franchi per 20'702 pernottamenti. Il Festival del film di Locarno, diversi concerti e altre manifestazioni speciali hanno contribuito all'ottimo livello della domanda. Il 67% degli ospiti erano soci del TCS. Anche nel 2010 sono state eseguite migliorie per circa 400 mila franchi, soldi spesi soprattutto per la protezione dal rumore (nuove finestre, facciate). In diverse camere sono state sostituite le vecchie vasche da bagno e acquistati mobili nuovi.

### Contatto coi clienti (CIC)

Il 2010 ha segnato la nascita del Contact Center. Assieme alle chiamate di emergenza, formano il «TCS Customer Interaction Center», il CIC. Con questa operazione, si trattava di mantenere ad un alto livello il settore delle chiamate di emergenza e, contemporaneamente, di costituire ed ampliare la gestione operativa del Contact Center. Durante la prima parte dell'anno si è posto l'accento sull'istituzione di processi efficienti. Nella seconda parte, invece, il fulcro dell'attenzione si è spostata

# 3'000

chiamate giornaliere sono passate nelle ore di punta attraverso il TCS Callcenter. I picchi sono stati raggiunti nelle giornate molto calde o molto fredde.

sull'incremento delle capacità di vendita. Parallelamente a tutto ciò, è stato portato avanti il progetto «Nuova telefonia», ormai pronto per una decisione finale. Dalla metà circa del 2011, grazie al nuovo sistema – dotato degli ultimi ritrovati tecnologici – dovrebbe essere possibile ottenere un sensibile aumento dell'efficienza nella ripartizione dei contatti in entrata (chiamate telefoniche, e-mail, lettere).

Globalmente, l'esercizio scorso è stato positivo. Circa le chiamate di emergenza, il volume globale dei contatti non ha subito cambiamenti di rilievo rispetto al 2009. Detto in cifre: nel 2010, il numero di emergenza 140 (servizio panne) ha risposto a 435'071 chiamate. Il Service Level 76/10 (ossia, nel 76% dei casi si è risposto entro 10 secondi), è stato leggermente superato (76,6%). 80/20 era il valore di riferimento per tutte le altre chiamate d'emergenza. Con l'82,3% fatto segnare da ARC, 79,6% per i restanti prodotti Consulenza & Perizie e l'80% per i prodotti assicurativi, possiamo parlare di un anno riuscito. L'eruzione del vulcano islandese merita una citazione particolare, dal momento che ha provocato un volume eccezionale di chiamate d'emergenza supplementari durante il mese di aprile. Grazie alla proficua collaborazione con la piattaforma ETI di Ginevra, è stato possibile far fronte a tutti questi casi con ripercussioni trascurabili sulla performance. I processi a livello di chiamate di emergenza si sono dimostrati all'altezza, subendo solo in singoli casi leggeri adattamenti. Altro dato gradito: la fluttuazione del personale si è mantenuta a un basso livello.

A livello operativo, i mesi da gennaio a maggio sono stati caratterizzati dal rilevamento a tappe delle attività delle ex agenzie. Dopo la chiusura degli ultimi uffici a fine maggio, il Contact Center ha trattato l'intero volume dei contatti in arrivo. Il consueto picco autunnale dei rinnovi è stato affrontato con successo. In retrospettiva si può affermare che il Contact Center ha superato alla grande il «battesimo del fuoco».

## Intervento

Nell'esercizio in rassegna, la centrale d'allarme di Schönbühl del TCS ha ricevuto 550 mila chiamante per guasti e incidenti, più o meno la stessa cifra registrata nel 2009. La pattuglia TCS è intervenuta in 290 mila casi di panne, mentre altri 80 mila casi sono stati risolti da garage partner.

Nel 2010, il numero di automobili è cresciuto ulteriormente fino a toccare quota 4 milioni per un'età media di 8,6 anni per veicolo. Nell'anno in rassegna è stato possibile mantenere all'85% il tasso di interventi conclusi con successo, ossia col proseguimento del viaggio. Da notare che un sempre maggior numero di auto in panne viene trasportato e non più trainato. Circa il 60% di tutti i guasti sono causati da problemi elettrici (batteria). Seguono i pneumatici, le chiavi (chiuse in auto) e l'alternatore.

Grazie agli sforzi profusi del TCS per l'istituzione di una formazione nella tecnica automobilistica, adeguata alle esigenze sempre più elevate chieste ai soccorritori, si sono già potuti tenere con successo due corsi pilota. Nel 2011, verranno formati i primi soccorritori/trici di strada con attestato professionale federale in grado di riparare guasti sempre più complessi e di garantire un'elevata sicurezza per gli utenti della strada.

Dopo l'introduzione, coronata da successo, del reporting elettronico per gli interventi compiuti dai nostri partner contrattuali, dall'anno prossimo l'elaborazione amministrativa e statistica degli interventi diventerà più veloce ed efficiente grazie al nuovo rapporto d'intervento elettronico per tutti i guasti. Ciò sarà possibile mediante la sostituzione dell'equipaggiamento tecnico di cui sono dotati i veicoli dei pattugliatori.

## IT-Services

Anche nel 2010, struttura e management di TCS Informatica si sono adeguati al dinamismo mostrato dal settore e alle nuove esigenze delle divisioni business. Il nuovo Chief Information Officer e la sua squadra si sono concentrati in particolare sull'orientamento al cliente e ai servizi. L'introduzione del sistema di servizio destinato ai pattugliatori, il nuovo sistema di chiamata automatico «eCall/bCall» di Peugeot/Citroën, il sistema per la gestione dei clienti presso i punti di contatto «Focus Light» oppure la digitalizzazione dei documenti sono solo alcuni esempi di progetti avviati oppure portati a termine nel 2010. Si sono conclusi con successo anche diversi progetti informatici per l'ottimizzazione dei procedimenti interni e della produttività.

## Risorse Umane

Oltre alle consuete attività legate al reclutamento, allo sviluppo e alla remunerazione del personale, le risorse umane (RU) hanno accompagnato attivamente il progetto STRATEGO fino alla sua conclusione nell'ultimo trimestre del 2010. Nel quadro di questo progetto, abbiamo potuto constatare che l'80% circa delle persone rimaste senza lavoro a causa della ristrutturazione, hanno trovato un altro impiego grazie a misure mirate, in particolare all'outplacement condotto dal nostro partner DBM. Alcuni dipartimenti, come quello dello Sviluppo d'impresa, hanno visto crescere il numero di collaboratori destinati al sostegno dei numerosi progetti intersettoriali, indispensabili per preservare la posizione di leader del TCS sul mercato della mobilità.

Il posizionamento dei responsabili RU quali «Business partner», e quindi la loro promozione a membri dei «quadri», è stato favorevolmente accolto dalla struttura gerarchica. Nell'anno in rassegna è stata condotta un'inchiesta sulla soddisfazione dei collaboratori affidata all'istituto Demoscope. I risultati saranno presentati e discussi già questa primavera con lo scopo di determinare i provvedimenti che permetteranno di migliorare, in funzione dei bisogni, il clima e l'ambiente di lavoro.

La revisione dei salari si è svolta attraverso il portale RU, ciò che ha permesso la semplificazione del processo, con soddisfazione da parte della struttura gerarchica. Il dipartimento Remunerazione Controlling e Logistica ha migliorato e informatizzato diversi formulari, in particolare quelli per la richiesta di personale e di convenzioni d'obiettivi, con ripercussioni positive a livello di efficienza sia per le RU sia per i quadri, principali utilizzatori di simili documenti. Il budget del personale è ora un processo ben documentato e preciso che soddisfa tutti. Inoltre è stato elaborato un sistema di controllo RU, che fornisce alla struttura gerarchica una visione d'insieme delle cifre chiave favorendo in questo modo una conduzione ottimale dei collaboratori.

Il dipartimento Formazione & Events ha organizzato incontri in tutta l'azienda durante i quali i collaboratori hanno potuto esprimere desideri e attese in merito alla ristrutturazione. La divisione ha anche realizzato la nuova strategia di formazione. La giornata di stage destinata ai nuovi collaboratori è stata inoltre completamente rivista; tale appuntamento si svolge oramai a scadenza mensile. I corsi destinati ai quadri sono stati rielaborati. Adesso sono proposti in moduli di differenti livelli che tengono conto delle competenze e dell'esperienza dei partecipanti. A tale riguardo sono stati elaborati formulari e procedure ad hoc. A livello di manifestazioni, a parte le tradizionali serate destinate ai pensionati, nel 2010 si è svolta la festa dei collaboratori che si tiene ogni cinque anni: oltre 1'200 persone hanno partecipato alla serata di Berna, cui è seguita una gita a Bulle.

5'400

tonnellate sono state finora applicate davanti al veicolo dimostrativo del crash TCS durante oltre 1'000 crashtest.

## Comunicazione, politica e sicurezza stradale

### Politica

Prima di tutto, il TCS si impegna per garantire e promuovere la mobilità, la libera scelta e la sicurezza del mezzo di trasporto. Con questo stato d'animo, anche nel 2010 il Club si è impegnato per la salvaguardia dei diritti e degli interessi dei suoi soci nella circolazione stradale e nel campo della mobilità in generale. Nell'anno in rassegna sono state elaborate nuove Linee direttive politiche.

Un tema prioritario è stato il futuro finanziamento delle infrastrutture di trasporto. I diversi rapporti redatti dal Servizio Politico hanno permesso di valutare l'insieme delle necessità e dei mezzi disponibili. Essi hanno chiaramente dimostrato che, in seguito alla mancanza di liquidità del fondo infrastrutturale e di quello FTP, a medio termine emergeranno problemi. Nell'ambito della risposta alla procedura di consultazione federale relativa al «Futuro delle reti d'infrastrutture nazionali», il TCS si è pronunciato contro ogni aumento supplementare delle tasse, prima che la riserva del Finanziamento speciale non sia utilizzata e prima che l'iniziativa ATA «per i trasporti pubblici» non venga bocciata. Il TCS ha anche respinto un eventuale mobility pricing.

Sebbene sia stato raggiunto un primo successo con l'adozione da parte delle Camere federali di 850 milioni di franchi supplementari in favore del Fondo d'infrastruttura, il TCS continua a praticare un lobbismo attivo, intervenendo presso la Confederazione per la realizzazione del modulo 3 del programma di eliminazione delle strettoie autostradali (priorità attualmente non finanziate, ma indispensabili per garantire la funzionalità della rete delle strade nazionali). Nella consapevolezza che, entro il 2030, sulle strade svizzere è atteso un aumento medio del traffico del 20%, il TCS ha anche chiesto alla Confederazione di allestire una lista completa delle necessità di potenziamenti della rete (sulla base dei criteri di funzionalità e di sovraccarico della rete) e di includervi i progetti annoverati nel decreto federale sulle strade nazionali, nonché di varare il relativo finanziamento.

Inoltre, l'attività politica si è concentrata sul programma di consolidamento e di riesame dei compiti della Confederazione. Unitamente alle associazioni di trasporti pubblici, alle città, alle regioni di montagna e ai direttori cantonali dei trasporti pubblici, il TCS ha chiesto nel budget un tasso di crescita del 4% per la posizione «Trasporti», settore chiave per lo sviluppo economico del paese. Il TCS si è pure opposto al rinvio dei progetti finanziati dal fondo infrastrutturale e a risparmi nel settore del trasporto regionale dei viaggiatori.

Il TCS continuerà anche a impegnarsi in favore dello sviluppo dell'intera infrastruttura dei trasporti sulla base delle nuove necessità. Alla luce della forte crescita demografica e dell'aumento della mobilità dei cittadini urge incrementare le capacità delle infrastrutture stradali.

### Politica ambientale

Nel campo della politica ambientale, il TCS si impegna in favore di uno sviluppo sostenibile, che non tenga unicamente conto degli imperativi ambientali, ma anche delle necessità sociali ed economiche. Un successo è stato conseguito in particolare nei confronti dell'iniziativa contro i veicoli 4x4, visto che il Consiglio federale le ha opposto un controprogetto indiretto. Infatti, questo progetto marginalizza la Svizzera sul piano europeo, dato che vuole introdurre provvedimenti inutili, già superati dalle nuove norme dell'UE e dallo sviluppo tecnologico delle automobili. Inoltre, penalizza duramente i consumatori.

Per quanto riguarda la revisione della legge sul CO<sub>2</sub>, il TCS deplora la decisione del Consiglio nazionale dell'estate 2010, che chiede una compensazione integrale delle emissioni di CO<sub>2</sub> in Svizzera. La perdita delle possibilità di compensazione all'estero (carburanti) non può assolutamente essere controbilanciata all'interno con nuovi progetti e innovazioni. Oltre a ciò, gli investimenti all'interno sono molto meno redditizi e le possibilità di realizzazione di nuovi progetti sono notevolmente inferiori rispetto all'estero. Applicando questa misura, sarebbe impossibile rispettare gli obiettivi assunti nell'ambito del protocollo di Kyoto.

1'275

collaboratori lavorano a tempo pieno per il Gruppo TCS. Nel 2010, il Club ha dato lavoro mediamente a 1'611 persone, come personale fisso, ausiliare, praticanti, apprendisti e «free-lance».

Infine, il TCS è in prima linea anche quando si tratta di lottare contro progetti di limitazione del traffico, come il road pricing e le zone ambientali. Nella risposta alla consultazione federale, il nostro Club si è recentemente opposto all'istituzione di basi giuridiche necessarie per l'introduzione di zone ambientali, essenzialmente per i motivi seguenti: il provvedimento presenta un rapporto costi-benefici sfavorevole; le esperienze all'estero dimostrano l'inutilità delle zone ambientali; i rapidi progressi tecnici sui veicoli rendono le zone ambientali superflue; infine, quest'ultime penalizzano le persone e le imprese che si trovano nel loro perimetro. Non da ultimo, grazie alla posizione intransigente del TCS e di altri gruppi di pressione, la Confederazione ha deciso di abbandonare il progetto in questione.

#### Sicurezza stradale

L'attività principale del dipartimento della Sicurezza stradale si concentra sui seguenti tre settori importanti per il traffico: l'Uomo, il Veicolo e la Strada.

Il maggior potenziale per il miglioramento della sicurezza stradale si trova nel settore delle infrastrutture. Le strade principali devono presentare un livello di sicurezza ottimale, affinché il numero delle vittime possa ridursi ulteriormente. Una parte importante del lavoro del TCS in favore della sicurezza stradale è stato dedicato agli audit e a test comparativi nel settore delle infrastrutture.

Nell'ambito dell'European Tunnel Assessment Programme (EuroTAP) sono stati verificati 26 tunnel in Europa, di cui 3 in Svizzera, che hanno ottenuto voti da buono a molto buono. Nell'Europa intera – e ovviamente anche in Svizzera – si fa di tutto per rispettare le direttive sulla sicurezza nelle gallerie stradali.

Per quanto riguarda gli Euro Test, sono stati controllati cantieri nelle città europee. Zurigo ha dimostrato che le misure di prevenzione in caso di cantiere possono essere applicate, ottenendo buoni voti. I test dei cantieri realizzati dal TCS hanno chiaramente dimostrato che nella maggior parte delle città la sicurezza per i pedoni merita maggiore attenzione e che gli sforzi in questo settore vanno proseguiti. Nell'agosto del 2010, il TCS ha inoltre organizzato con successo il suo simposio annuale sul livello di sicurezza delle strade, intitolato «le false e le buone idee». Specialisti hanno dimostrato che diverse misure intese a introdurre vantaggi in termini di prevenzione possono entrare in conflitto con gli interessi di altri

utenti della strada. Al simposio hanno partecipato numerosi specialisti delle autorità cantonali e cittadine, come pure dell'Ufficio federale delle strade (USTRA).

Il 2010 è anche stato caratterizzato da un giubileo: i 15 anni della campagna «Adattare la velocità». Per oltre 500 settimane e weekend, con l'aiuto delle sezioni sono stati installati in tutta la Svizzera 20 Inforadar. La campagna di prevenzione contro la velocità «Slow down, take it easy» è stata portata avanti per oltre 18 settimane.

Mezzi e risorse non indifferenti sono stati investiti nell'aggiornamento e ammodernamento del materiale didattico per le scuole materne e per la prima e seconda classe delle scuole elementari. Oltre a ciò, sono stati introdotti nuovi fogli di test per i bambini, nell'intento di insegnare loro a circolare correttamente con la bicicletta. I vecchi rimorchi Seat Belt sono stati rimpiazzati da due nuovi. Consentono a quattro persone alla volta di verificare l'efficacia della cintura. La giornata nazionale d'educazione stradale si è svolta a Küssnacht, nella Svizzera centrale. Vi hanno preso parte oltre 200 bambini, assistiti da istruttori dei corpi di polizia dei cantoni di LU, NW, OW, SZ, UR e ZG, nonché dai responsabili dell'educazione stradale del TCS. I quattro bambini selezionati in occasione del concorso hanno potuto partecipare alla finale europea, svoltasi a Skopje, in Macedonia.

È stata nuovamente promossa la campagna sull'inizio delle scuole all'insegna del motto: «Attenzione, bambini sulla strada di scuola». La campagna è stata organizzata in stretta collaborazione con l'UPI e la polizia. Per l'occasione sono stati distribuiti oltre 110'000 cinture Triki. Queste campagne di prevenzione e di educazione stradale non sarebbero possibili senza il sostegno del Fondo di sicurezza stradale.

Nel campo dei corsi di perfezionamento alla guida, il dipartimento Sicurezza stradale ha un ruolo di coordinatore tra la sua filiale Test&Training TCS, le sezioni del TCS e istituzioni nazionali quali il Consiglio della sicurezza stradale (VSR) o l'associazione per la guida economica ed ecologica Quality Alliance Eco-Drive (QAED). In quest'ambito, per la Svizzera romanda sono stati formati 13 nuovi istruttori. Oltre 5'500 persone hanno partecipato ai corsi organizzati dalle sezioni, di cui quasi la metà per corsi Check-up, rivolti soprattutto agli anziani, e circa 900 per corsi Eco-Drive. All'inizio dell'anno è stata pubblicata la decima edizione dell'opuscolo «Il giusto comportamento!». Realizzato in collaborazione con l'Ufficio della circolazione e la polizia del canton Vaud, l'opuscolo riscontra ogni anno un grande successo, come dimostra il numero crescente di Cantoni che lo richiede.

Nell'ambito della politica di sicurezza stradale nazionale, il TCS è stato invitato a prendere posizione sul pacchetto di provvedimenti del programma Via Sicura. Il Club si è impegnato a sostenere ogni misura ragionevole che contribuisca al miglioramento della sicurezza stradale. Il TCS combatte invece qualunque provvedimento inteso a complicare inutilmente la vita dell'utente.

#### Touring&editoria

Nel 2010, il gruppo di collaboratori di Touring si è prefisso di pubblicare molti articoli esclusivi e rilevanti. La redazione ci è riuscita con vari temi. Oltre a questo obiettivo giornalistico, in primo piano vi è stata una buona mescolanza di «reportage», test e informazioni per i consumatori. Rallegrante è stata anche la collaborazione con TCS Viaggi, in relazione ai viaggi dei lettori. Reportage di viaggio particolarmente azzeccati hanno avuto un riflesso positivo sulle prenotazioni dei soci del TCS.

Per il gruppo di collaboratori di Touring il 2010 è anche stato all'insegna della formazione e del perfezionamento nel settore dei media online. Tutto questo per prepararsi ai nuovi compiti redazionali online. Oltre a ciò, il gruppo ha frequentato alcuni corsi di perfezionamento concernenti il tema «scrivere per il Web» e per imparare il Content Management Systems (CMS). Successivamente, la nuova entrata del TCS nel Web è purtroppo stata bloccata, tanto che la redazione online, per il momento, non ha potuto diventare operativa. Ciononostante, la redazione centrale è stata formata e il Content Management si è trasferito da Ginevra a Berna nei locali ristrutturati alla Maulbeestrasse 10.

Per quanto riguarda l'editore, in primo piano figurano l'attuazione del nuovo contratto di stampa e degli annunci, come pure la rafforzata collaborazione con le sezioni. Il passo verso una gestione degli annunci compiuto direttamente dal TCS si è rivelato pagante da più punti di vista. Al marketing è stato possibile offrire nuove forme di inserzioni che gli hanno permesso di coprire ancora meglio le proprie necessità. È così stato possibile migliorare notevolmente la collaborazione con i colleghi del marketing a Schönbühl, ciò che si è trasformato in un soddisfacente risultato contabile. Anche i proventi degli annunci esterni, dopo una leggera flessione nel 2009, hanno registrato una forte crescita. Unitamente alle entrate di Touring Shop, a loro volta cresciute, è lecito parlare di un risultato finanziario molto positivo.

Dall'inizio del 2010, la Sezione di Zurigo pubblica le sue informazioni in un'edizione regionalizzata di Touring. Questa collaborazione apporta alla sezione un forte aumento della frequenza a costi più bassi e a Touring una maggiore attenzione da parte dei lettori che si interessano alle attività della sezione. Inoltre, unitamente alle sezioni che collaborano con Touring, sono state cercate e trovate soluzioni per migliorare la presentazione delle sezioni sulla prima pagina di Touring.

#### Comunicazione

Nel 2010, il dipartimento comunicazione del TCS si è concentrato sul rafforzamento e l'analisi della presenza mediatica, nonché sul rinnovamento degli strumenti di comunicazione. Facendo leva su tematiche apprezzate dai media, come la sicurezza stradale, la protezione dei consumatori e la politica della mobilità, la risonanza mediatica del TCS è stata relativamente elevata. A questo si aggiunge la campagna di comunicazione legata all'eruzione vulcanica che ha permesso al Libretto ETI di profilarsi in senso positivo nei media, allorché i cieli europei erano chiusi al traffico aereo.

Complessivamente, nel 2010 il TCS è stato citato in 3'089 articoli di stampa, in 714 emissioni televisive, in 250 emissioni radiofoniche e in 715 pagine Internet. L'analisi qualitativa di questo risultato mostra una presenza equilibrata nelle tre regioni linguistiche, una sensazione positiva e un chiaro interesse per i test del settore «Consulenza & Perizie». L'istituto GfK è stato incaricato di svolgere uno studio inteso a valutare meglio la reputazione e l'immagine del TCS rispetto ad altre organizzazioni del genere. I risultati sono attesi nel primo trimestre del 2011.

Inoltre, il dipartimento comunicazione, in collaborazione con il dipartimento Content Management, ha sviluppato la presenza del TCS in certe reti sociali. A tale scopo sono state installate, rispettivamente aggiornate, apposite pagine su Youtube, Flickr, Wikipedia, LinkedIn e Xing. Successivamente, si prevede di estendere la presenza del TCS in altre reti interattive, come Facebook e Twitter.

Infine, il dipartimento comunicazione è stato fortemente coinvolto nell'accompagnamento di determinati progetti strategici quali il rinnovamento, il 140, il nuovo CRM, nonché il progetto Marchio TCS.

#### Accademia della mobilità

Per l'Accademia della mobilità, il 2010 è iniziato in modo fulminante con l'assunzione della direzione e l'organizzazione del primo Forum svizzero della mobilità elettrica, il 26 e 27 gennaio. Nel discorso inaugurale, il consigliere federale Moritz Leuenberger ha salutato nel Museo dei trasporti di Lucerna oltre 40 oratori e 300 partecipanti. Grazie al sostegno dell'Ufficio federale delle strade, del TCS, dell'Organizzazione delle grandi imprese della rete d'interconnessione svizzera (swisselectric) e Nissan International, questo congresso ha riscontrato vivo successo.

Parallelamente a interventi di alto livello scientifico, a dibattiti e scambi a vari livelli, la firma della «Carta di Lucerna» è stato il punto culminante del Forum. Questa Carta è stata sviluppata per diventare il «Challenge» in occasione del II° Forum 2011. Questo secondo documento definisce misure concrete intese a realizzare gli obiettivi della mobilità elettrica. Venti istituzioni si sono già impegnate, per esempio attraverso offerte di consulenza, misure infrastrutturali o, ancora, lo sviluppo del congresso di Lucerna, per farne un centro nazionale di competenza nella mobilità elettrica.

Un sondaggio on-line promosso nella primavera 2010 dall'Accademia della mobilità elettrica ha rivelato che la maggioranza degli interrogati credono nel futuro delle auto elettriche, pur avanzando qualche riserva. Il nuovo centro di competenza istituito dall'Accademia contribuirà a fugare queste incertezze. La sua ambizione è di diventare un punto di riferimento a livello svizzero per quanto riguarda la mobilità elettrica, nonché di riunire, analizzare e offrire, in stretta collaborazione con gli attori del mercato della mobilità elettrica, tutte le informazioni e conoscenze importanti relative a questa tematica.

L'Accademia della mobilità non si occupa tuttavia soltanto del tema della mobilità elettrica. Gli articoli e resoconti specializzati che pubblica si occupano anche dei suoi principali temi di riflessione, quali il futuro, la mobilità e la sostenibilità. In giugno, essa si è messa alla ricerca, in accordo con la sezione TCS di San Gallo–Appenzello Interno, di promotori di una migliore mobilità con un invito all'atelier del futuro intitolato «Mobilità glocal». I fattori d'influsso del traffico globale e locale, tra cui la mobilità «glocal» sono stati al centro di questa riflessione.

Grazie a diversi mandati di prestazioni, in particolare dell'Ufficio federale delle strade, è stato possibile rafforzare gli effettivi dell'Accademia della mobilità. Dal settembre 2010, quest'ultima può contare su un collaboratore scientifico, mentre il settore marketing e comunicazione è stato ulteriormente sviluppato. Le attività dell'Accademia saranno sostenute nel 2011 da una persona supplementare.

#### Servizio giuridico

Il servizio giuridico del TCS sostiene l'intero Gruppo in materia di affari legali. Ciò significa che il ventaglio delle sue attività è estremamente vasto. Ecco una scelta di compiti affrontati con successo dal Servizio giuridico nel 2010:

Nel settore del Corporate Compliance, oltre ai controlli usuali in questo settore, l'accento è stato posto sul perfezionamento dei collaboratori. In questo senso, l'intero dipartimento Marketing e vendita ha usufruito di una breve formazione in materia di protezione dei dati. Parallelamente, il servizio giuridico ha assunto un ruolo sostanziale nell'introduzione di un nuovo strumento d'apprendimento per i nuovi collaboratori nel settore della sicurezza e della protezione dei dati.

A livello commerciale, il servizio giuridico ha messo a punto un sistema di contratto dettagliato e complesso nel settore «e-call», sistema di chiamata di soccorso automatica che Peugeot e Citroën offrono ai loro clienti, cooperando con il TCS. Nell'ambito dell'eruzione vulcanica in Islanda e del conseguente blocco di numerosi aeroporti di tutto il mondo, sono state analizzate varie questioni giuridiche complesse. Il regolamento d'organizzazione del TCS è stato aggiornato e completato. Funge da base ai nuovi regolamenti organizzativi delle



filiali. Il servizio giuridico ha anche realizzato un regolamento di gestione del rischio per il Gruppo TCS.

Il servizio giuridico ha fornito un sostegno al settore politico, in particolare per quel che concerne la presa di posizione sulle zone ambientali.

Come di consueto, il servizio giuridico ha organizzato anche quest'anno il congresso degli avvocati consulenti del TCS. Oltre ai tradizionali commenti a importanti sentenze del Tribunale federale (TF) nel settore del diritto dell'assicurazione responsabilità civile e privata e dell'assicurazione sociale, questo congresso si è anche occupato di temi quale la procedura assicurativa sociale e il diritto ai risarcimenti per torto morale in relazione agli incidenti della strada.

### Affari internazionali

Il TCS s'impegna a livello internazionale nell'interesse dei suoi soci. Dalla fondazione nel 1896, il TCS ha riconosciuto l'importanza d'intrattenere relazioni e alleanze internazionali. Da allora mantiene contatti privilegiati in tutto il mondo con Automobile Club, Touring Club e altre associazioni. Grazie alla sua stretta collaborazione con partner europei e internazionali, il TCS può aiutare i propri soci al di là delle frontiere. La sua forte presenza internazionale, gli consente di garantire una mobilità in tutta l'Europa e nel mondo. La rete globale, anche dopo l'uscita del club automobilistico USA, comprende ancora oltre 60 milioni di membri nei cinque continenti, di cui circa 40 milioni in Europa. Questa rete costituisce un'importante leva nella difesa e nella valorizzazione dei diritti dei membri presso istituzioni quali le Nazioni Unite e l'Unione europea.

È grazie a questo legame che è stato possibile introdurre reti d'assistenza internazionali quali il Libretto ETI, fornendo con ciò una vasta offerta di prestazioni ai soci dei club.

Il TCS è particolarmente attivo a livello europeo. Invia i propri specialisti in gruppi di lavoro e organi decisionali internazionali, che rappresentano settori concernenti l'assistenza, la tecnica e l'ambiente, il diritto, il marketing, la sicurezza stradale, i campeggi e il turismo. Tutto ciò consente al TCS, per i membri di associazioni automobilistiche appartenenti a varie organizzazioni internazionali, di elaborare condizioni vantaggiose e prestazioni supplementari.

Il TCS è socio fondatore di federazioni internazionali come l'AIT, ossia l'Alleanza Internazionale del turismo (1898). È anche membro della Federazione Internazionale dell'Automobile (FIA). Si tratta di un'organizzazione senza scopo di lucro, fondata nel 1904, e conosciuta soprattutto per la gestione delle più importanti corse automobilistiche, sebbene il suo campo d'attività abbracci tutto ciò che ha a che fare con l'automobile: strade, mobilità, ambiente, sicurezza del traffico, ecc..

Il TCS è anche socio fondatore e azionista della società anonima ARC Europe SA, costituita a Bruxelles nel 1991. Quest'ultima garantisce la collaborazione tra i maggiori club automobilistici europei, attivi soprattutto nell'assistenza stradale. Tra i fondatori di ARC Europa figurano club di primo piano come AA, ACI, ADAC, ANWB, ÖAMTC, RACE, TOURIG e TCS. Un significativo numero di altri club europei non fondatori si sono uniti a ARC Europe, che si prefigge di sostenere i club nel coordinamento e sviluppo delle attività business-to-business, nella cooperazione nel settore dei programmi internazionali di promozione per i soci, gestione del marchio, ecc.. In questo modo, i soci dei club possono viaggiare attualmente sulle strade europee, consapevoli di poter contare sul sostegno, la consulenza e l'aiuto in caso di panne. A loro disposizione ci sono infatti 10'000 pattugliatori (gli angeli gialli) e 16'000 contratti con ditte, officine e servizi di soccorso con oltre 26'000 veicoli, come pure 29 stazioni di soccorso e 37 elicotteri di pronto intervento di tre diversi club.

**39'373**

persone sono affiliate  
al TCS da oltre 50 anni.  
L'adesione media è  
di 20 anni, quella più  
lunga è di 70.

## Innovative e accoglienti

### Appenzello Esterno

#### All'insegna della collaborazione

Nell'anno in rassegna, la sezione ha chiuso il suo punto di contatto a Herisau (nei locali di Müllener Touristik) integrandolo nel Service Center della sezione di San Gallo-Appenzello Esterno, ubicato a San Gallo Winkeln. Questo passo sottolinea la buona collaborazione tra le due sezioni.

Come ogni anno, anche nel 2010 si è svolto sullo Schwägalp l'incontro internazionale dei veicoli Oldtimer, il brevetto prealpino appenzellese per ciclisti e la corsa a piedi dell'Hundwilerhöhi. A livello politico, la sezione si è occupata dell'annoso tema «circonvallazione di Herisau». Sono nuovamente stati ben frequentati corsi e manifestazioni dedicati alla tematica della sicurezza stradale.

### Argovia

#### L'impegno politico paga

Nell'esercizio 2010, a livello politico, la sezione ha promosso varie procedure di consultazione. Con il progetto gestione del traffico Baden-Wettingen, la sezione ha avuto successo, ottenendo che questo progetto venisse massicciamente finanziato dalla cassa stradale e statale.

La pista per la due fasi di Frick è stata frequentata ben al di là della media e, rispetto l'anno prima, ha registrato un aumento del 31%. Complessivamente, 2'471 nuovi automobilisti hanno frequentato il primo e 2'443 il secondo giorno di corsi. Anche nel settore della sicurezza stradale la sezione di Argovia si è impegnata dotando i bambini della scuola materna di bandoliere rifrangenti Triki.

Nel Centro tecnico di Brunegg, le prestazioni di servizio più richieste sono state soprattutto i test sui veicoli e le perizie. I collaudi ufficiali dei veicoli a motore hanno registrato un leggero calo.

Nel Centro tecnico è stato allestito un punto di vendita presso il quale possono essere richiesti prodotti TCS e altri servizi.

Dalla metà del 2010, Carla Marinello è responsabile dell'organizzazione e dello sviluppo di questo centro riservato ai soci.

### Basilea Città e Campagna

#### Il più moderno autolavaggio nella Svizzera nord-occidentale

Il 2010 è stato caratterizzato da cambiamenti, in particolare ai vertici della sezione. In occasione dell'assemblea generale, al presidente Peter Holinger è subentrato il vicepresidente Christophe Haller, mentre Markus Meier è stato eletto nuovo vicepresidente.

Nell'anno in rassegna sono stati applicati i provvedimenti di ristrutturazione, decisi nel 2009. La gestione dei distributori di benzina, negozi e bar è stata affidata a partner esterni, che hanno pure assunto il personale del TCS. Inoltre, il centro di autolavaggio è stato completamente rinnovato, tanto che i soci e i clienti dispongono attualmente della più moderna struttura per il lavaggio di veicoli della Svizzera nord-occidentale. L'offerta di corsi è stata potenziata e si è proceduto alla fondazione di una sottosezione denominata «Youngtimer». Al tradizionale rally annuale degli oldtimer «RAID Basel-Paris», per la prima

volta sono stati estratti a sorte tra i soci del Club biglietti esclusivi per poter assistere alle partenze in primissima fila.

Anche sul piano politico la sezione è stata nuovamente molto attiva. Unitamente a organizzazioni partner è stato possibile festeggiare il successo del referendum sull'inutilità della gestione delle aree di parcheggio nella città di Basilea, come pure della bocciatura, sostenuta dalla sezione, dell'iniziativa cittadina.

La sezione di Basilea Città e Campagna ha realizzato a Füllinsdorf un punto di contatto.

### Berna

#### Test luce e vista nella giornata della luce

I Centri tecnici di Ittigen e Thun-Allmendingen hanno ampliato la loro offerta: a Ittigen è ora offerto il Caravan Control Service (controllo degli impianti a gas). In occasione della giornata delle luci, il 25.11.2010, per la prima volta nei quattro centri di controllo si è proceduto all'azione test luce e vista.

A metà febbraio, il segretariato della sezione di Berna ha assunto la conduzione del Centro tecnico di Thun-Allmendingen e funge ora da centrale responsabile per tutti e quattro i centri di controllo della sezione.

Nell'anno in rassegna, sono stati eseguiti collaudi ufficiali su 11'418 veicoli. I centri tecnici hanno inoltre eseguito 1'664 test e controlli volontari. Oltre 800 persone hanno frequentato i corsi «Guidare oggi» ed «Eco-Drive». L'offerta è stata completata da ulteriori corsi offerti dagli altri gruppi regionali. Merita d'essere citato il «corso primaverile per moto», organizzato per la prima volta.

Sulla politica dei trasporti sono state inoltrate diverse prese di posizione su progetti regionali e cantonali come, per esempio, sul piano di traffico globale e d'agglomerato per la regione Berna-Mittelland. Deludente è stata la bocciatura da parte del Tribunale federale del ricorso della sezione contro l'introduzione del limite di 30 km/h sulla strada principale a Münsingen. Conseguenza: l'introduzione di queste «zone 30», concepite sostanzialmente per le strade di quartiere, sarà ora ammessa anche sulle strade principali e di transito.

La sezione ha allestito un centro di contatto alla Thunstrasse. A Langenthal, l'agenzia partner viene trasformata in punto di contatto.

#### Bienne-Seeland

##### **Attività pubblica rafforzata**

Nel Centro tecnico della sezione sono stati eseguiti in tutto 5'237 collaudi ufficiali di veicoli, in leggero aumento rispetto all'anno precedente. La sezione ha intensificato la collaborazione con il DTC Dynamic Test Center SA a Vauffelin e con l'Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA Bienne-Seeland) nei settori della consulenza tecnica, della formazione in meccatronica e di altre professioni specializzate nel settore dell'automobile.

Anche nel 2010 è ulteriormente aumentata la domanda di diverse offerte di formazione e specializzazione. Ciò è dovuto, non da ultimo, alla stretta collaborazione con la società affiliata del TCS Test & Training TCS SA e grazie al fatto che il TCS dispone a Lignières (NE) di un Centro di istruzione alla guida completamente attrezzato.

I punti centrali dell'impegno nella politica dei trasporti sono stati e restano i grandi progetti nel settore delle infrastrutture di trasporto (p.es. Regio-Tram), la gestione del traffico nell'ambito degli agglomerati durante gli intensi, vasti lavori di costruzione, l'accompagnamento nella pianificazione e realizzazione della tangenziale della città di Bienne (A5, tratto Est e Ovest), come pure la crescente tendenza all'introduzione nei comuni della velocità di 30 km/h anche nelle strade di transito.

Oltre a ciò, la sezione ha rafforzato la sua attività pubblica. L'obiettivo è, da un canto, di rafforzare l'unione fra i soci e il Club e, dall'altro, di far conoscere il Club e le sue prestazioni di servizio a un vasto pubblico nella regione Bienne-Seeland.

#### Friburgo

##### **Discussione pubblica sul futuro dell'auto**

Per la Sezione di Friburgo, il 2010 è stato all'insegna di alcuni cambiamenti. Dopo la chiusura dell'Ufficio nella città di Friburgo alla fine del 2009, grazie a un aumento del personale e al miglioramento dell'infrastruttura è stato realizzato un punto di contatto nel Centro tecnico.

Oltre a ciò, la sezione ha ulteriormente sviluppato la sua attività nel settore della sicurezza stradale: unitamente alla polizia cantonale e all'Ufficio della circolazione stradale di Friburgo, essa ha sostenuto la campagna «Slow Down – Take it easy». Nel settore della politica dei trasporti, la sezione ha posto l'accento nel 2010 sulla promozione dei contatti con le autorità locali e cantonali e ha nuovamente preso posizione nell'ambito di diverse procedure di consultazione.

Infine – accanto alla sua tradizionale partecipazione allo slowUp attorno al lago di Morat e all'organizzazione del servizio di trasporto durante il Paléo festival – la sezione ha partecipato per la prima volta alla settimana della mobilità di Friburgo. Ha anche organizzato, con l'appoggio dell'Accademia della mobilità, una discussione pubblica sul futuro dell'automobile.

#### Ginevra

##### **Incentivi per E-Bikes**

Nel 2010, la sezione di Ginevra contava 144'649 soci. Nell'ambito della difesa degli interessi dei suoi soci, si è impegnata nella politica dei trasporti cantonale. La sezione ha riconosciuto in particolare il principio di libera scelta dei mezzi di trasporto e della loro complementarietà. Con l'elezione del presidente della sezione nella Costituente ginevrina, la sezione può rappresentare ancora meglio la sua posizione nella politica.

Nell'anno in rassegna, la sezione è stata attiva nel campo della prevenzione degli incidenti e della sicurezza stradale. Ha lavorato con il gruppo per l'educazione e la prevenzione della polizia di Ginevra, come pure, a tutti i livelli scolastici del cantone, con gli insegnanti responsabili dell'educazione della sicurezza stradale.

Nel centro tecnico sono stati esaminati 4'466 veicoli, di cui 2'634 sono stati controllati dal TCS. Il centro tecnico ha ricevuto il permesso di eseguire i collaudi ufficiali di veicoli a motore e ha già eseguito 1'832 controlli. I locali d'accoglienza del centro tecnico hanno subito un profondo rinnovamento.

In collaborazione con Test & Training, nel centro di guida Plantin sono stati offerti corsi di allenamento per una guida sicura. La sezione di Ginevra ha nuovamente finanziato l'acquisto di biciclette elettriche. La sezione è stata attiva anche nel campo del traffico lento. Si è così distinta a più riprese per il miglioramento delle condizioni e della sicurezza del ciclista. La sezione si è anche impegnata nel settore del turismo regionale e della cultura e ha organizzato brevetti per ciclisti.

Il nuovo direttore, Pierre-Henri Galletti, sostituisce l'ex segretario generale Yves Suva.

#### Giura

### **6'500 persone allo SnowUp intergiurassiano**

La sezione si è contraddistinta in particolare per le seguenti attività:

SnowUp intergiurassiano: l'evento, un simbolo per il traffico lento (sci di fondo, racchette da neve, slittino, passeggiate nella neve, ecc), si è svolto per la seconda volta e ha registrato – nonostante le condizioni meteorologiche difficili – un grande successo. Circa 6'500 persone si sono presentate sull'Altipiano del Giura fra Tramelan e Saignelégier. In particolare, l'offerta di prodotti locali è stata altamente apprezzata.

Camping Delémont: il campeggio, prima gestito direttamente dall'Associazione centrale del TCS, è stato rilevato dalla sezione. L'area è amministrata con competenza e molto impegno da una coppia di coniugi e fornisce così un'eccellente immagine della sezione. In un futuro prossimo saranno fatte correzioni agli argini della Sorne per ricavarne una spiaggia. In seguito, la zona potrà essere riconsegnata al campeggio. Ulteriori sviluppi futuri e investimenti sono in fase di chiarimento.

Corsi per la terza età: 80 anziani hanno partecipato a quattro corsi in cui hanno rinfrescato le loro conoscenze sulle norme di circolazione e verificato insieme a un istruttore di guida le loro capacità pratiche.

Dopo la chiusura degli uffici, la sezione ha aperto due punti di contatto, gestiti da ex dipendenti TCS. I punti di contatto si trovano nelle agenzie di viaggio ITINERAIR a Bévillard e OCEAN-VOYAGES a Courrendlin e servono ai soci come punti di riferimento, dove hanno accesso ai servizi TCS.

#### Giura neocastellano

### **Ampia sensibilizzazione per i nuovi conducenti**

La sezione ha proceduto a due campagne di controlli tecnici, una volta in estate nel centro tecnico di Fontaines (NE) e un'altra in ottobre nel garage del centro operativo di Le Locle.

Inoltre ha organizzato per i giovani conducenti, un corso che li prepara al conseguimento della patente di guida. Le lezioni comprendono diversi settori come film di prevenzione, corso samaritani, scuola guida su pista, informazione sul motore e comportamento di guida. Si conclude con una visita alla polizia cantonale e un giro su go-kart a Payerne.

La tradizionale festa dei prati, organizzata annualmente dalla sezione, ha attirato 300 persone nel 2010. È ogni volta un grande successo. La festa, con paella, musica, intrattenimento, balli e giochi è molto apprezzata sia dai soci che dai non soci.

La sezione e l'ACS hanno impugnato insieme il referendum contro l'introduzione a La Chaux-de-Fonds di contrassegni a pagamento e per la richiesta di un credito di 490'000 franchi. Per questo progetto, sono state raccolte circa 4'000 firme, sebbene ce ne volessero solo 2'700.

## Glarona

**Le donne accettano volentieri consigli per l'inverno**

Come lo scorso anno, la sezione glaronese ha posto l'accento sulla sicurezza stradale e la prevenzione degli infortuni. A metà giugno 2010, sono state distribuite negli asili infantili e nelle scuole elementari del Cantone le sempre apprezzate bandoliere rifrangenti Triki. All'inizio dell'anno scolastico, assieme alla polizia cantonale, è stata effettuata con successo l'azione «osservazione radar Speedy», nonché l'educazione stradale nei dintorni degli edifici scolastici per i bambini che iniziano la scuola.

Tutti i corsi e le manifestazioni sono stati ben frequentati. Ancora una volta ha riscontrato un gran 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 stato organizzato due volte, considerate le numerose iscrizioni.

Dal 1° settembre 2010, la sezione gestisce un punto di contatto nella stazione di Glarona. Il 25 novembre 2010, giorno delle luci, sono stati controllati 2'500 veicoli, in collaborazione con la polizia cantonale glaronese e un garage.

La sezione ha inoltre allestito corsi pratici e teorici e sostenuto la polizia nella formazione stradale degli utenti più giovani. Tutti i corsi, compresi gli eventi sportivi e culturali, sono stati ben frequentati.

## Grigioni

**Anche le strade discoste meritano manutenzione**

La sezione ha nuovamente organizzato «Guidare oggi» e due corsi di sicurezza per moto, nonostante il numero ridotto di partecipanti. Nel 2011, i corsi «Guidare oggi» saranno rivolti anche agli automobilisti di oltre 70 anni, chiamati a sottoporsi a un controllo medico obbligatorio. La sezione sostiene e incoraggia inoltre i suoi soci a partecipare a corsi sulla sicurezza.

In ottobre 2010, si è nuovamente svolto ad Ambrì/Scruengo il corso per giovani «mobile e sicuro». Hanno preso parte 40 giovani. Tutti i partecipanti hanno superato l'esame di teoria ufficiale e il corso di primo soccorso.

Temi politici e problematiche del traffico sono sempre oggetto di discussione. La sezione si è impegnata politicamente soprattutto per lo sviluppo e la manutenzione di strade secondarie nelle valli discoste. Subito dopo la chiusura dell'agenzia di Coira si è potuto aprire un punto di contatto a Cazis.

Il 7 luglio 2010, è improvvisamente deceduto Rodolfo Plozza, presidente della sezione, alla quale ha dedicato molti anni d'impegno e attenzione.

## Neuchâtel

**Adottata risoluzione per il progetto Metro TransRUN**

La sezione di Neuchâtel ha terminato i lavori di ristrutturazione della nuova sala d'accoglienza nel suo Centro TCS Fontaines. Parallelamente, sono stati allestiti i punti di contatto della sezione, come pure quello della sezione del Giura neocastellano. Ai soci viene data così

la possibilità, durante il controllo del veicolo, di informarsi sui prodotti TCS.

Al termine dell'anno in rassegna, la sezione ha adottato una risoluzione che chiede una rapida votazione sul progetto Metro TransRUN tra Neuchâtel e La Chaux-de-Fonds. Durante l'Assemblea Generale ha preso atto con soddisfazione della dichiarazione del Direttore dell'Ufficio di pianificazione, di rinunciare all'introduzione dei 30 km/h nel centro della città di Neuchâtel. Nel settore della comunicazione, la sezione ha esordito con successo su Facebook.

## San Gallo-Appenzello Interno

**Trovato sito per un altro centro tecnico**

Dopo lo scioglimento del comitato, la sezione ha soltanto due organi: l'assemblea dei delegati e l'ufficio presidenziale. Quest'ultimo si compone del presidente della sezione e dei sette presidenti dei gruppi regionali. Dopo il cambio di domicilio per motivi professionali e le conseguenti dimissioni del presidente uscente, Markus Berger, Martin Würmli è stato eletto nuovo presidente nel gruppo regionale di San Gallo e dintorni.

Dopo anni di ricerca, si è potuto trovare nella regione di See-Gaster, vicino a Rapperswil, un sito per un ulteriore centro tecnico. La pianificazione dovrebbe consentire l'apertura del centro nella prima metà del 2011. Insieme ai due centri di San Gallo e Sevelen, con il terzo centro tecnico la sezione dispone sulla sua area di un'offerta capillare. È inoltre stato assunto un altro esperto di veicoli.

Negli ultimi quattro anni, nel service center San Gallo è stata messa in funzione un'agenzia partner con prodotti TCS e servizi. Quest'ultima, con l'abolizione delle agenzie del TCS, è stata trasformata in un punto di contatto. Per i soci, ciò non ha comportato alcun cambiamento, tanto che le attività svolte finora hanno potuto continuare senza intoppi. Nel corso di questi cambiamenti, la sezione di San Gallo-Appenzello Interno ha inoltre assunto la distribuzione dei contrassegni autostradali austriaci in tutti i punti vendita TCS.

#### Sciaffusa

##### **Folta partecipazione alla Fiera d'autunno**

All'assemblea generale, in un'elezione supplementare, una donna, Marina Fuhrer, è finalmente entrata nel comitato.

La sezione ha posto l'accento sulla sicurezza stradale e sulla prevenzione degli infortuni. In collaborazione con la polizia stradale di Sciaffusa, gli asili infantili sono stati nuovamente forniti i bandoliere rifrangenti Triki e le scuole di materiale didattico sulla sicurezza stradale. Il radar Speedy per la misurazione di velocità è stato impiegato regolarmente nei dintorni delle scuole.

Insieme alla polizia stradale, ai pompieri e al soccorso sanitario, la sezione ha partecipato alla fiera d'autunno di Sciaffusa. Con il tema «Sicurezza» ha suscitato molta attenzione, ottenendo un grande successo. Sia i corsi di formazione sia quelli di perfezionamento sono stati ben frequentati, compresi gli eventi sociali.

La sezione ha nuovamente ribadito il suo forte impegno politico, allacciando stretti contatti con il Consiglio di Stato e il Municipio di Sciaffusa. Inoltre, ha preso posizione sulla revisione delle tasse di circolazione, sul piano stradale, sulle misure di moderazione del traffico pianificate nei villaggi e sul programma di agglomerazione «Traffico».

Il punto di contatto nei locali dell'Associazione dei commercianti di Sciaffusa ha registrato un buon avvio. Occorre tuttavia, ricostruire il know-how, andato perso con la chiusura dell'ufficio TCS.

#### Soletta

##### **Giornata familiare e altre manifestazioni pubbliche**

Il 2010 è stato caratterizzato da un cambiamento nella direzione. Dopo sette anni di attività al TCS, Stefan Ingold ha deciso di raccogliere una nuova sfida. Il primo novembre, gli è subentrato Georges Heri.

Inoltre, sono state organizzate molte manifestazioni di successo, tra cui la giornata delle famiglie. La sezione ha anche partecipato a diverse fiere cantonali. I cinque gruppi regionali, assieme ad entrambi i gruppi specializzati, hanno organizzato manifestazioni per i loro soci.

Nell'anno in rassegna, il centro tecnico di Oensingen è stato molto frequentato: vi si sono svolti circa 4'800 collaudi ufficiali e 400 test gratuiti per i soci.

#### Svitto

##### **Entusiasmo al corso di moto di due giorni**

In materia di sicurezza stradale la sezione di Svitto dà grande importanza a una solida educazione dei bambini e dei giovani. Ha così sostenuto la campagna di prevenzione stradale della polizia cantonale di Svitto e degli insegnanti del cantone, con aiuti e materiale didattico per un valore di circa 52'000 franchi. In questa cifra erano, per esempio, compresi importi per il teatro delle marionette «tiramisù» tenuto negli asili infantili, la completa attrezzatura per i pattugliatori scolastici, nonché 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 i corsi di perfezionamento per giovani, motociclisti e anziani hanno avuto ampio spazio. Così, sotto la gestione del presidente di sezione Konrad Schuler, è stato proposto in Ticino per quattro volte un corso di moto, ciascuno di due giorni. I motociclisti provenienti dalle quattro sezioni della Svizzera centrale Waldstätte, Zugo, Uri e Svitto sono rimasti soddisfatti. Anche in Ticino, i giovani di 17 e 18 anni, sempre sotto la guida di Konrad Schuler, hanno potuto prepararsi per una settimana alla formazione per motociclisti nell'ambito del corso «mobili e sicuri». Per gli anziani sono stati organizzati due corsi di aggiornamento «Guido ancora correttamente?».

## Ticino

**Forum della mobilità per salvaguardare i collegamenti**

Il Tribunale amministrativo federale ha accolto il ricorso inoltrato dalla Sezione Ticino e da altre associazioni contro il limite permanente a 100 km/h sull'autostrada A2 tra Chiasso e Bissonne. Il Consiglio di Stato, unitamente all'USTRA, si è in seguito rivolto al Tribunale federale di Losanna. Il ricorso è tuttora pendente.

Per cercare di risolvere i molteplici problemi di mobilità che attagliano il Canton Ticino, nel 2010 è stato creato il «Forum della mobilità» nel quale hanno aderito tutte le maggiori associazioni cantonali dell'economia, della finanza, della pianificazione e della mobilità. Compito principale sarà quello di far fronte comune per rivendicare quelle opere necessarie al buon funzionamento dell'economia cantonale e delle relazioni con il resto della Svizzera, che potrebbero essere messe a dura prova dalla futura chiusura della galleria del San Gottardo per i lavori di manutenzione. Sempre nell'ambito della circolazione stradale, il Comitato ha preso visione dei tracciati proposti per il collegamento viario fra il Locarnese e la A2, nonché dell'inizio dei lavori per il completamento del tronco ferroviario Stabio-Arcisate. Nel corso dell'anno, la Sezione è intervenuta presso le autorità per i diversi disagi alla viabilità, in particolare sulla tratta autostradale del Sottoceneri e per la mancata manutenzione di molte strade cantonali.

Nel mese di luglio EURORAP, in collaborazione con la Sede centrale e la Sezione, ha svolto un'indagine su dodici passaggi pedonali nella regione del Luganese. I risultati sono stati mediamente positivi, però è stata anche rilevata la peggiore infrastruttura di tutto il test a livello europeo. Segnaliamo inoltre l'apertura presso il Centro di Rivera del «Punto di contatto TCS», che ha dato ottimi risultati, e la stipulazione dei contratti con la Società delle Autostrade italiane per la vendita delle Viacard e dei Telepass per tutto il territorio nazionale. I servizi tecnici (oltre 15'000 fra controlli e collaudi) e le attività legate alla formazione dei conducenti (per esempio la «2 fasi»: 244 corsi con 2'501 partecipanti) hanno registrato un ottimo incremento.

## Turgovia

**Tema chiave: mobilità elettrica**

Nel 2010, il tradizionale convegno con i politici del Cantone è stato dedicato alla mobilità elettrica. Roger Löhrer, TCS, e Sergio Kaufmann, Kamoo AG, due professionisti sperimentati, hanno introdotto il tema. Una piccola scelta di auto e biciclette elettriche era a disposizione degli ospiti per giri di prova sull'area del centro di sicurezza stradale Turgovia.

La gamma di corsi offerti dalla sezione è stata ulteriormente ampliata: allenamenti di sicurezza per motociclisti, corsi «Guidare oggi» per persone della terza età, campi per giovani conducenti e corsi samaritani.

In collaborazione con la polizia cantonale, la sezione ha sostenuto asili infantili e scuole con le apprezzate bandoliere rifrangenti Triki, con catarifrangenti per i raggi delle biciclette e altro materiale per l'educazione stradale. Tra le offerte per i soci, c'è stata anche la consulenza tecnica e giuridica.

Nel febbraio dell'anno in rassegna, la sezione ha aperto un punto di contatto a Weinfelden. Per questo sono state assunte due persone supplementari e ampliato il segretario. Il punto di contatto ha iniziato a funzionare molto bene e nel frattempo si è sviluppato ulteriormente.

## Uri

**Commiato da Andreas Bilger**

Durante l'assemblea generale della sezione dell'8 maggio 2010, Andreas Bilger ha rassegnato le dimissioni dopo 13 anni di militanza nel comitato, di cui 10 come presidente della sezione. Egli rimane nella sezione quale membro onorario. Andreas Bilger ha sempre considerato e salvaguardato gli interessi della sezione e dei suoi soci con grande dedizione, competenza tecnica e chiara visione degli obiettivi. Quale pioniere della formazione in due fasi, adottata dal Cantone nell'agosto del 2006, ha inoltre contribuito attivamente, insieme al suo gruppo di progettisti, a fornire un attivo contributo alla formazione e al perfezionamento, nonché alla promozione della sicurezza stradale.

Dopo la chiusura di tutte le agenzie TCS, la sezione ha aperto un punto di contatto nei locali commerciali del membro di comitato Doris Venzin. Dall'inizio del 2011, questo punto di contatto per i soci si trova nei locali del Centro di formazione per la circolazione Erstfeld SA, nel «Breiteli».

Il risanamento della galleria stradale del San Gottardo è in programma nei prossimi 10 o 15 anni e preoccupa la Svizzera. Raramente un rinnovamento parziale della rete stradale svizzera è stato tematizzato con tanta emotività. A livello nazionale e cantonale, a seconda dei gruppi d'interesse, si propongono diverse varianti di soluzione e realizzazione. Anche la sezione TCS di Uri si interroga sulla migliore costruzione, rispettivamente risanamento, della galleria stradale del San Gottardo. Nel 2011, la sezione farà un sondaggio rappresentativo presso i suoi soci in merito a una seconda galleria al San Gottardo, pur tenendo conto dell'articolo costituzionale sulla protezione delle Alpi.

#### Vallese

##### **I genitori apprezzano i controlli delle biciclette a scuola**

Nel 2010, la sezione è stata molto attiva non solo nei settori abituali, ma ha anche sviluppato nuove attività. Nel campo della sicurezza stradale, ha dato un contributo finanziario alla polizia per il lavoro educativo svolto in tutte le scuole del Cantone. Ha partecipato attivamente alla campagna «Inizio delle scuole», sviluppando un nuovo piano per sostituire gradatamente gli attuali striscioni. Inoltre, ha condotto nelle scuole la sua azione «con-

trolli delle biciclette», raccogliendo un'eco formidabile sia da parte delle autorità scolastiche sia da quella dei genitori e della stampa.

La sezione ha sostenuto i giovani anche al di fuori della scuola. Essi hanno così beneficiato di mezzi di trasporto con tariffe particolarmente ridotte, per esempio per recarsi ai festival Caprices e Paléo.

I soci sono stati oggetto di particolare attenzione, con prestazioni in vari settori. Varie migliaia di persone hanno preso parte alle diverse attività della sezione: corsa delle uova, gita delle famiglie e castagnata.

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 quarto SlowUp vallesano, ma anche a manifestazioni culturali e sportive.

Sui due banchi di prova del Vallese centrale e superiore, la sezione ha svolto i collaudi obbligatori, affidatigli dal Cantone per il secondo anno consecutivo.

La gamma dei corsi è stata ampliata: «Guidare ancora meglio», «Check-up» e «Eco-Drive». Circa quest'ultimo corso, la sezione ha continuato la sua cooperazione con l'ufficio cantonale dell'ambiente.

Per quanto riguarda il traffico lento, la sezione ha continuato a sostenere finanziariamente la segnalazione delle piste ciclabili con i logo TCS.

#### Vaud

##### **«Réalise» – un film per i giovani sul tema sicurezza**

Il 2010 è stato caratterizzato dal cambiamento della presidenza della sezione. Dopo aver ricoperto per nove anni la carica, Jean Claude Chappuis è stato sostituito da Véronique Fontana.

La sezione Vaud ha offerto ai suoi soci tutta una serie di prestazioni: intrattenimento, viaggi, itinerari in bicicletta, gite per gli anziani, ma anche analisi del traffico, con non meno di 43 dossier trattati.

Insieme alla sezione di Friburgo sono stati gestiti due stand al SlowUp Morat-Avenches, come pure un altro al forum di Friburgo, nell'ambito del MotoVeloShow.

Nel settore della mobilità in bicicletta, la sezione ha organizzato un giorno di prove per bici elettriche sul campeggio TCS La Murée (Diabletets).

In collaborazione con le altre sezioni della Svizzera occidentale è stato organizzato un servizio di trasporto al Paléo-Festival (Nyon), molto apprezzato sia dai giovani visitatori del festival che dai genitori.

Di anno in anno, sempre più persone chiedono al centro vodese, di estendere costantemente la propria offerta di prestazioni. Quest'ultima annovera i controlli tecnici, la formazione e il perfezionamento dei conducenti e altre manifestazioni.

Attualmente, la sezione di Vaud è la più importante organizzatrice di corsi di formazione e di perfezionamento nel Cantone ed è leader nei settori della formazione in due fasi, dei corsi per motociclisti e di quelli per anziani. In tutto, 25'000 persone si sono rivolte ai servizi del Centro del TCS di Cossonay.



La sezione si è occupata anche di questioni politiche in materia di trasporto, per esempio: i problemi di intasamento del traffico sull'A1 tra Losanna e Ginevra, la costruzione di una terza corsia autostradale, la posa di un terzo binario tra Losanna e Morges, la circonvallazione di Morges, il progetto d'agglomerato Losanna-Morges (PALM), il problema del parcheggio nelle città, le vie d'accesso a Losanna-Nord e i risultati del fondo infrastrutturale sul territorio cantonale.

In collaborazione con l'Ufficio cantonale della circolazione è stato pubblicato un opuscolo sulla sicurezza stradale che ricorda le regole più importanti del traffico. È stato inviato a tutti i proprietari di veicoli insieme alla fattura della tassa di circolazione, come pure ai comuni.

Con l'obiettivo di prevenire gli infortuni, la sezione gestisce tre unità radar mobile. Tra marzo e novembre 2010, con questi apparecchi sono stati controllati in 337 posti complessivamente 371'118 veicoli.

Nel 2010, la sezione ha prodotto un film intitolato «Réalise» in favore della sicurezza dei giovani utenti della strada. Il video viene mostrato nelle classi scolastiche su Youtube e Dailymotion agli allievi tra i 12 e i 18 anni.

Il corso di perfezionamento «Aînés en forme au Volant», organizzato in collaborazione con l'Ufficio della circolazione stradale, la polizia e l'unità del servizio di soccorso stradale e rivolto ai conducenti di oltre 70 anni, è molto apprezzato (853 partecipanti).

#### Waldstätte

#### **Iniziativa delle città combattuta con successo**

Grazie al grande impegno della sezione, unitamente a varie organizzazioni partner, l'iniziativa delle città a Lucerna è stata combattuta con successo. Inoltre, la sezione si è costantemente impegnata, sempre a Lucerna, in favore dei progetti Ciryng e Bypass, raggiungendo a poco a poco il suo obiettivo. Attualmente, la sezione sta partecipando alla riformulazione della tassa di circolazione dei veicoli a motore nel Cantone di Lucerna.

In estate, la sezione ha ospitato l'Assemblea dei delegati del TCS svizzero. Tre eventi tradizionali, come il ballo di primavera TCS che negli scorsi anni ha attirato al casinò circa 1'000 persone, le gite autunnali e quelle per gli anziani sono state organizzate per l'ultima volta a causa dello scarso interesse e del riorientamento della sezione. Nel tardo autunno, inoltre, la sezione ha organizzato nel mercato Pilatus a Kriens, insieme a diversi partner, la giornata della sicurezza stradale e ha partecipato alla giornata del casco a Malters. Lo SlowUp Seetal ha attirato migliaia di persone sulle rive del Baldeggersee. La sezione Waldstätte ha fornito ai tre corpi di polizia che operano nella regione coperta dalla sezione materiale didattico sul traffico destinato alla formazione degli alunni nei cantoni di Lucerna, Obvaldo e Nidvaldo.

Anche quest'anno le iscrizioni ai corsi «ABC auto per le donne», che consentono a quest'ultime di disporre di un'approfondita conoscenza dei loro veicoli, si sono esaurite in poco tempo. Gli anziani interessati hanno potuto rispolverare le loro conoscenze teoriche e pratiche in tre corsi speciali. A fine estate, 18 giovani conducenti entusiasti hanno trovato la strada per il campo giovanile a Scruengo (TI), dove hanno potuto apprendere le prime nozioni di guida.

#### Zugo

#### **Corso panne per le donne: forte domanda**

Nella primavera del 2010, la sezione di Zugo ha svolto la sua 60° Assemblea generale. L'anniversario è stato degnamente festeggiato sia in quell'occasione sia nello spettacolo tradizionale d'autunno nel casinò di Zugo, con numerose personalità del mondo dell'economia e della politica.

Per la prima volta nella sua storia, la sezione ha organizzato un corso panne riservato alle donne. L'interesse è stato enorme tanto che il corso ha dovuto svolgersi sull'arco di più giorni.

La Sezione ha sostenuto la votazione su progetti stradali urgenti, ai quali gli elettori di Zugo hanno massicciamente aderito. Inoltre, la sezione è stata invitata dalla Direzione cantonale delle costruzioni a prendere posizione su diverse procedure di consultazione, relative a questioni politiche sul traffico.

Il 1° febbraio 2010, la sezione ha aperto un proprio punto di contatto, molto utilizzato dai soci. Grazie all'impegno dell'ex direttrice dell'agenzia, si è potuta mantenere la competenza tecnica su tutte le specifiche richieste dei soci del TSC.

#### Zurigo

#### **Il progetto «Test occasioni» è stato un successo**

Lo scorso anno è stato ricco di successi. Vanno segnalati sviluppi positivi nel centro tecnico. In particolare il progetto relativo al test delle auto d'occasione è stato un successo sia per il venditore, che per il centro tecnico stesso. Per il prossimo anno si prevedono circa altri 1'000 veicoli.

Il punto di contatto a Volketswil è molto apprezzato dai soci. Esso rimane un centro di riferimento per questioni di ogni genere. Sono stati realizzati anche punti di contatto

a Horgen (in collaborazione con Kuoni) e Winterthur (in collaborazione con Winterthur Turismo). Attualmente, si trovano in una fase di prova. Modifiche di questi punti di contatto saranno chiarite e, se necessario, realizzate quest'anno. Dal 1° giugno 2010, la sezione di Zurigo ha potuto assumere per tutte le sezioni la gestione di tutti i contrassegni ambientali. Un compito molto interessante e impegnativo.

Anche nel 2010, la sezione ha organizzato quattro campi per giovani allievi conducenti ad Atzmännig. Circa 120 giovani hanno potuto acquisire le prime conoscenze sull'automobile. All'inizio delle scuole, in quasi tutti i comuni sono state distribuite più di 1'100 bandierine TCS, volte a sensibilizzare gli automobilisti. Allo stesso modo, i bambini dell'asilo e quelli della scuola elementare, sono stati dotati di bandoliere rifrangenti Triki, il tutto in collaborazione con la polizia cantonale. Il musical per bambini «Schutztüüfeli» ha riscontrato grande successo anche nel 2010.

I numerosi corsi sulla sicurezza stradale sono stati molto ben frequentati. In particolare, il corso per gli anziani ha registrato una tale richiesta da rendere necessaria la preparazione di un corso supplementare, che sarà realizzato nella primavera del 2011. I soci apprezzano l'offerta nei centri di Hinwil (corsi di perfezionamento) e Dübendorf (formazione a due fasi).

La sezione di Zurigo si è impegnata a livello politico, difendendo le richieste TCS. Particolare attenzione è stata data all'iniziativa anti-colonne e al rifiuto delle zone ambientali nelle città.

# Professionale e trasparente

## Corporate Governance

### Generalità

Fondato a Ginevra nel 1896, il Touring Club Svizzero (TCS), con sede a Vernier, è iscritto nel Registro di commercio ai sensi dell'articolo 60 e seg. del Codice civile svizzero (CCS). In un regolamento ha fissato i suoi principi concernenti l'organizzazione, la direzione, il comportamento e il controllo. Il TCS migliora costantemente i propri strumenti di Corporate Governance. In questo senso, nel 2010 il regolamento organizzativo è stato riveduto e completato con l'obiettivo di regolare ancora più chiaramente la suddivisione delle competenze dei massimi organi direttivi. Il regolamento concernente le finanze e le competenze di firma è pure stato riveduto nell'intento di semplificare e rendere dunque le regole comunicabili e applicabili in modo più chiaro. Nuovo è il regolamento concernente i rischi di Management, che fissa ora chiaramente i processi già esistenti. Il TCS vieta severamente a tutti i collaboratori e/o membri di organi di dedicarsi ad attività che sollevano conflitti d'interesse. Da due anni sussiste una funzione Compliance che, tra l'altro, si preoccupa del processo Whistleblowing, che alla fine del 2010 è stato oralmente illustrato in modo chiaro a tutti i collaboratori del TCS.

Il TCS dispone delle seguenti strutture di direzione, ancorate in modo trasparente negli statuti e nel regolamento:

### Strutture di direzione

#### 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. Il numero dei delegati delle sezioni è 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 della sezione.

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 consiglio d'amministrazione e degli organi di revisione.

#### Consiglio delle sezioni

Il consiglio delle sezioni è presieduto dal presidente centrale (in caso di impedimento da uno dei due vicepresidenti del consiglio delle sezioni). Esso 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.

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

#### Consiglio d'amministrazione

Il consiglio d'amministrazione si compone del presidente centrale e di altri sei a otto membri. Al momento dell'elezione dei membri del consiglio d'amministrazione occorre tener conto, nel limite del possibile, delle realtà linguistiche e regionali. La durata del mandato è di due anni.

Il consiglio d'amministrazione è presieduto dal presidente centrale (in caso d'impedimento, dal vicepresidente). Esso 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. Egli fissa inoltre la struttura della contabilità, del controllo e della pianificazione finanziaria e garantisce un sistema di controllo interno e una gestione dei rischi conformi all'associazione.

È altresì competente per l'allestimento dei conti annuali e del rapporto di gestione all'attenzione dell'assemblea dei delegati.

#### Composizione del consiglio d'amministrazione

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Presidente centrale, avvocato, Lugnorre FR (dal 2008)
- Beat Aebi, Consulente in marketing e comunicazione, Alten ZH (dal 2005)
- Christoph Erb, avvocato, Berna, direttore PMI bernesi, Burgdorf BE (dal 2005)
- Guido Henseler, ing. Dipl. El. STS, Horw LU, presidente della direzione EW Svitto (dal 2005)
- Martin Michel, avvocato, Lachen SZ (dal 2005)
- Jean-François Ottesen, Ing. EPFL, lic. HEC in scienze economiche, Pully VD (dal 2005)
- Luigi R. Rossi, vicepresidente, avvocato, San Gallo (dal 2005)
- Odile Schuler-Volken, ex albergatrice (dal giugno 2009)

### 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.

### Guida strategica

Dal 2009, negli statuti è prescritto in modo chiaro che il consiglio delle sezioni e il consiglio d'amministrazione fissano assieme per il TCS linee direttive strategiche a lunga scadenza nei settori politica, societariato, prestazioni di servizio, finanze e risorse. Nel corso del 2010 sono state poste in vigore le linee direttive politiche. Per quelle concernenti societariato, prestazioni di servizio, finanze e risorse, in settembre il consiglio d'amministrazione ha trasmesso un progetto in esame al consiglio delle sezioni.

### Direzione

La Direzione è composta di dodici membri. La loro nomina è di competenza del consiglio d'amministrazione. La Direzione è responsabile dell'importanza operativa del TCS e vigila sull'esecuzione delle decisioni del consiglio d'amministrazione 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 1.12.2009)
- Rémi Chadel, IT ai (fino fine ottobre 2010)
- Beat Flückiger, Club (dal 2001)
- Ernest Gmünder, IT (da novembre 2010)
- Fridolin Nauer, Intervento (dal 9.3.2009)
- Martial Pidoux, Risorse Umane (dal 2008)
- Roger Schober, Business (dal 2006)
- Martin Waeber, Marketing & Distribuzione
- Rudolf Zumbühl, Comunicazione, Politica & Sicurezza stradale (dal 2004)

### Membri della direzione allargata

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

### Comitato audit

Il Comitato audit si compone di tre membri del consiglio d'amministrazione. Quest'ultimo li nomina e li revoca.

Il Comitato audit sostiene il consiglio d'amministrazione 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.

### Audit interno

L'audit interno riceve mandato dal comitato di audit, subordinato al consiglio d'amministrazione, e dal Direttore generale. Le attività di audit sono condotte secondo le norme della professione del IIA (Institute of Internal Auditors).

### Revisione esterna

L'organo di revisione procede all'esame del conto annuale statutario del Club conformemente alla legge svizzera, agli standard di revisione svizzeri e agli statuti. Quale revisore del gruppo, verifica il conto annuale consolidato dello stesso, conformemente alla norma Swiss GAAP RPC.

### Organo di revisione

Secondo gli statuti, la durata del mandato dell'organo di revisione è di un anno. Esso è rieleggibile. L'organo di revisione deve avere sede in Svizzera, disporre delle qualifiche necessarie per lo svolgimento dei suoi compiti ed essere indipendente a norma di legge.

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, nonché se esiste un sistema di controllo interno. 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 2010, l'onorario dell'organo di revisione è ammontato a 310'000 franchi (2009: 463'000).

## Affidabili e impegnati

### Organi

#### Assemblea dei delegati

L'assemblea ordinaria dei delegati 2010 si è svolta il 18 giugno 2010 al Museo dei trasporti di Lucerna. Il presidente centrale Niklaus Lundsgaard-Hansen ha salutato 177 delegati e numerosi ospiti. Egli ha messo in risalto le decisive riforme, in corso con successo nel TCS a livello nazionale, che garantiscono la capacità operativa finanziaria del Club e consentono il rafforzamento degli investimenti per il rinnovo delle prestazioni di servizio e dei sistemi. Il presidente della sezione ospitante Peter Steiner ha dal canto suo sottolineato la necessità per le sezioni di doversi orientare alle necessità dei soci e del mercato della concorrenza, nonché di perseguire i loro obiettivi possibilmente uniti. Nelle sue parole di benvenuto, il landamano del canton Nidwaldo, Gerhard Odermatt ha presentato la grande area di Lucerna come una sana regione in crescita. Egli ha sottolineato l'urgente necessità di agire nelle infrastrutture di trasporto e ha ringraziato la sezione Waldstätte per il sostegno al programma d'agglomerato per strada e ferrovia.

Quale relatore ospite speciale, il presidente dell'ADAC Peter Meyer ha presentato le principali strategie e i provvedimenti e i progetti di maggiore successo dell'ADAC. Quest'ultima punta sistematicamente alla crescita dei membri. Si batte anche per una ragionevole riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e per la promozione della mobilità elettrica.

I delegati hanno poi evaso gli ordini del giorno statutari come l'approvazione del rapporto di gestione e i conti 2009, come pure la definizione della tassa sociale, che per il 2011 rimane invariata. Quale società di revisione è stata confermata per il 2011 Ernst & Young Svizzera.

Il direttore generale del TCS Bruno Ehrler ha parlato di un 2009 positivo e di una leggera crescita dei soci. Ha informato sull'aspetto operativo degli affari, soffermandosi su due punti principali sull'andamento degli affari 2009 in tutti i settori, come pure sugli attuali risultati del programma di ristrutturazione STRATEGO.

Con molta gratitudine Konrad Luder († 6. 1. 2011) è stato nominato socio onorario. Oltre alla sua ventennale funzione di presidente della Sezione di Soletta, egli si è distinto a livello nazionale in qualità di presidente del consiglio di amministrazione di Assista SA e membro del consiglio d'amministrazione dell'intero TCS, raccogliendo grandi meriti.

Dopo che il presidente centrale ha commentato le nuove linee direttive politiche e la Governance politica del TCS, nella sua presentazione Christoph Erb, presidente della Commissione per la mobilità e l'ambiente e membro del consiglio d'amministrazione del TCS, ha illustrato l'attuale impegno politico del TCS.

### Consiglio delle sezioni

Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre (Presidente)  
Burkart Thierry, Baden (Vicepresidente)  
Fontana Véronique, Losanna (Vicepresidente)  
Alig Fidel, Trun (da luglio)  
Arni Fritz, Schnottwil  
Balestra Giorgio, Bellinzona  
Ballauf Susanne, Kollbrunn  
Bernard Fabienne, Martigny  
Bernhard Michael, Pully  
Bilger Andreas, Altdorf (fino ad aprile)  
Böhlen Walter, Niederrohrdorf  
Chappuis Jean-Claude, Losanna  
Eberli Hans, Buchs  
Gay-Crosier Claude, Orpund  
Gerber Frédy, Tramelan  
Goetschi Peter, Friburgo  
Haller Christoph, Basilea  
Iseli Ulrich, Madiswil  
Jakober Urs, Hünenberg  
Löhler Peter, Dällikon  
Lüthy Thomas, Ebmatingen  
Meyer Urs, Herisau  
Michel Andreas, Berna  
Plozza Rodolfo, Brusio (deceduto il 7 aprile)  
Rhyner Hansjürg, Glarona  
Ricou Luc, Carouge  
Schuler Konrad, Unteriberg  
Schüpbach Hans Peter, Thun  
Sonzogni Michèle, Thônex  
Steiner Peter, Lucerna  
Treichler Fritz, Wädenswil  
Vautravers Jean-Luc, Boudry  
Vidale Marco, Frauenfeld  
Vitalini Carlo, Lugano  
Vollenweider Oskar, Bürglen (dall'8 maggio)  
Zollinger Alfred, Sciaffusa  
Zwahlen Guy, Ginevra

### Commissione delle finanze del Consiglio delle sezioni

Treichler Fritz, Wädenswil (Presidente)  
Gerber Frédy, Tramelan  
Iseli Ulrich, Madiswil  
Ricou Luc, Carouge  
Zollinger Alfred, Sciaffusa

### Commissione delle mobilità e dell'ambiente

Erb Christoph, Berna (Presidente)  
Burkart Thierry, Baden (Vicepresidente)  
Balestra Giorgio, Bellinzona  
Bernhard Michael, Pully  
Holinger Peter, Liestal  
Löhler Peter, Dällikon  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Gross Domenic, Chur  
Rossi Luigi R., San Gallo  
Schuler Konrad, Unteriberg  
Schuler Volken Odile, Fiesch  
Steiner Peter, Lucerna  
Zollinger Alfred, Sciaffusa  
Zwahlen Guy, Ginevra  
Métrailler Gérard, Vernier  
Repond-Kyosseva Katherina, Vernier  
Fantino Olivier, Vernier  
Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna

### Consiglio d'amministrazione Assista TCS SA

Presidente vacante  
Ehrler Bruno, Losanna (Vicepresidente)  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Michel Martin, Lachen  
Rossi Luigi R., San Gallo  
Schober Roger, Nyon  
Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier

### Consiglio d'amministrazione TCS Assicurazioni SA

Michel Martin, Lachen (Presidente)  
Ehrler Bruno, Losanna (Vicepresidente)  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Schober Roger, Nyon  
Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier

### Consiglio d'amministrazione Heberga SA

Rossi Luigi R., San Gallo (Presidente)  
Ehrler Bruno, Losanna (Vicepresidente)  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Schober Roger, Nyon  
Schuler-Volken Odile, Fiesch  
Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier

**Consiglio d'amministrazione Test & Training TCS SA**

Henseler Guido, Horw (Presidente)  
 Ehrler Bruno, Losanna (Vicepresidente)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Flückiger Beat, Affoltern im Emmental  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier  
 (fino a ottobre)  
 Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna (da novembre)

**Consiglio d'amministrazione****Accadèmia della mobilità SA**

Michel Martin, Lachen (Presidente)  
 Ehrler Bruno, Losanna  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Zumbühl Rudolf, Villars-sur-Glâne  
 Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna

**Consiglio d'amministrazione****TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA**

Schüpbach Hans Peter, Thun (Presidente)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Ottesen Jean-François, Pully  
 Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier  
 (fino a ottobre)  
 Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna (da novembre)

**Consiglio d'amministrazione****Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA**

Lüthy Thomas, Ebmatingen (Presidente)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Ottesen Jean-François, Pully  
 Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier  
 (fino a ottobre)  
 Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna (da novembre)

**Consiglio d'amministrazione Buholz Immobilien SA**

Mächler Markus, Lucerna (Presidente)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates (Vicepresidente)  
 Flückiger Beat, Affoltern im Emmental  
 Meile Alois, Lucerna  
 Ottesen Jean-François, Pully  
 Segretaria: Collu Danielà, Emmen (fino a ottobre)  
 Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna (da novembre)

**Consiglio d'amministrazione****Centre de conduite TCS Lignières SA**

Gay-Crosier Claude, Bienna (Presidente)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Ottesen Jean-François, Pully  
 Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier  
 (fino a ottobre)  
 Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna (da novembre)

**Consiglio di fondazione della cassa pensioni del TCS**

Rappresentanti del datore di lavoro:

Ottesen Jean-François, Pully (Presidente)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Schuler-Volken Odile, Fiesch

Rappresentanti dei beneficiari:

Wurlod Pierre, St-Cergue (Vicepresidente)  
 Egger Daniel, Petit-Lancy  
 Garin Barbara, Nyon  
 Staebli Christian, Niederhasli

Amministratrice della cassa pensioni:

Colombara Sylvie, sede centrale, Vernier

**Comitato audit del consiglio d'amministrazione**

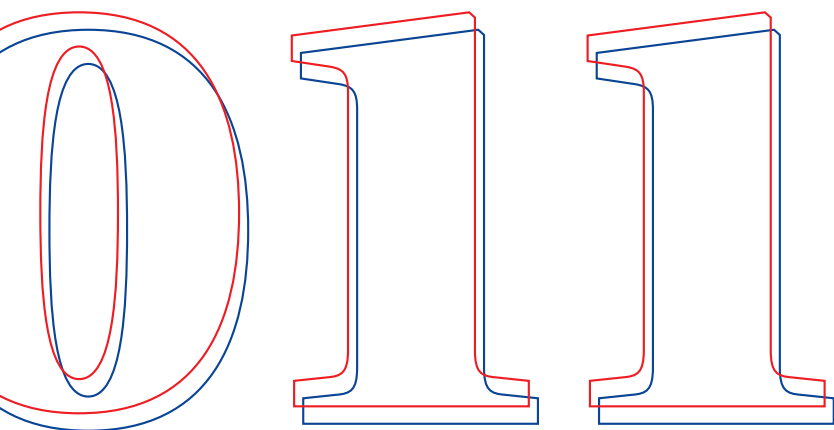
Erb Christoph, Berna (Presidente)  
 Aebi Beat, Andelfingen  
 Ottesen Jean-François, Pully  
 Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier

**Audit interno**

Orso Charly, responsabile, sede centrale, Vernier







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

06\_2011

