



**2009: une année charnière pour le Touring Club Suisse (TCS)  
Résultat consolidé positif pour le plus grand Club de mobilité de Suisse  
Augmentation de l'effectif de membres - camping en plein boom**

17.06.2010 - 11:00 Uhr, Touring Club Schweiz/Suisse/Svizzero - TCS

Bern (ots) -

- Indication: Des images peuvent être téléchargées sous:  
<http://www.presseportal.ch/fr/pm/100000091> -

Le groupe TCS (Club central et filiales) a réalisé globalement un bon résultat en 2009. Comme l'année précédente, l'exercice 2009 a été marqué par la crise financière et économique mondiale. Ces conditions-cadres défavorables n'ont pas empêché le groupe TCS de boucler l'an 2009 avec un résultat consolidé positif de 1,726 million de francs et d'améliorer notablement son résultat d'exploitation par rapport à 2008. Le chiffre d'affaires net s'est fixé à 425 millions de francs (contre 417 millions en 2008). Progression également du côté des membres dont l'effectif s'est accru de 15 000 pour atteindre 1,625 million. Le secteur du camping a bénéficié d'une saison exceptionnellement bonne.

Dans un contexte commercial durci par l'arrivée de nouveaux acteurs issus du secteur automobile et des assurances, le TCS a réussi à augmenter son effectif de membres. Au 31 octobre 2009, il comptait 1.625.000 membres, soit 15 000 de plus qu'à la même époque de l'année précédente. En d'autres termes plus d'un ménage suisse sur deux fait aujourd'hui confiance aux prestations professionnelles du Club. 2009 fut aussi l'année des transformations importantes: fin octobre le TCS annonçait la fermeture progressive de toutes ses agences et la création d'un centre de service à la clientèle afin de répondre en tout temps et de manière compétente à toutes les questions des membres. Parallèlement, le TCS a conclu une collaboration avec Kuoni dont la centaine d'agences distribue désormais les produits "Voyages TCS". Conséquence de cette profonde restructuration, 150 postes de travail ont été supprimés. La rigueur de cette décision a été atténuée par diverses mesures d'accompagnement pour les collaboratrices et collaborateurs concernés.

Les principaux résultats en bref

Patrouille TCS

La centrale d'intervention a reçu en 2009 exactement 546 854 appels d'automobilistes en panne ou accidentés, soit 7% de plus que l'année précédente. Globalement, la Patrouille TCS est intervenue 297 130 fois alors que les garages sous contrat et agences de marques se sont chargés de 80 051 dépannages. La proportion de pannes réparées sur place est de 86%; c'est dire que 86 automobilistes en panne sur 100 ont pu reprendre la route après l'intervention de "l'ange jaune" du TCS.

Assistance aux personnes

Le TCS est un des leaders suisses de l'assistance personnes et de l'assurance touristique. Durant l'exercice 2009, le nombre de produits ETI vendus a franchi pour la première fois le seuil du million, dont environ 700 000 Livrets ETI Europe. L'assurance des frais de guérison a connu une croissance exceptionnelle: le produit Frais de guérison hors Europe a été demandé 50 821 fois (2008: 41 757), le produit Frais de guérison Europe 60 650 fois (2008: 46 258). Conséquence de la grève générale aux Antilles, des émeutes à Bangkok durant les vacances de Pâques et de la pandémie, la centrale d'intervention a une nouvelle fois été mise à forte contribution par

plus de 130 000 appels. Grâce à une gestion rigoureuse des frais, le coût global des sinistres a baissé malgré une augmentation des annulations de voyages de 8,1% et une hausse de 9,1% du nombre d'interventions pour des personnes et des véhicules.

#### Assista tcs SA

Assista, une des premières assurances juridiques de Suisse, a également réussi en 2009 à atteindre ses objectifs en s'imposant face à marché de plus en plus concurrentiel. Le taux de renouvellement a légèrement baissé dans le secteur de l'assurance protection juridique circulation, mais l'assurance protection juridique privée a bénéficié d'une augmentation de la demande. Les mesures prises pour améliorer la rentabilité ont donné les premiers résultats au niveau opérationnel: le nombre de dossiers pendants a été réduit et le suivi des clients a été optimisé.

#### Tourisme et loisirs

La crise économique a durement frappé la branche touristique qui a subi une baisse des chiffres d'affaires de 10 à 20% selon les agences. Enregistrant un recul de 7%, Voyages TCS a relativement bien tiré son épingle du jeu grâce à des offres attrayantes comme les voyages de lecteurs Touring. Le 1er décembre 2009, les agences de voyages, le tour-operating Schwyz et Genève ainsi que l'Air Center Genève ont été transférés à Kuoni dans le cadre de la réorientation stratégique du TCS. Kuoni a repris 10 agences de voyages ainsi que 69 collaborateurs du TCS. Ce dernier continue cependant d'offrir à ses membres des arrangements attrayants sous la marque Voyages TCS qui sera distribuée, entre autres, par plus de 100 agences de voyages Kuoni.

#### Camping

La parahôtellerie a manifestement profité d'une crise économique qui a orienté la demande vers les logements avantageux. Camping TCS a réussi à augmenter de 5% environ son chiffre d'affaires (18,8 millions de francs) et le nombre de ses nuitées (1,18 million). Ce résultat conforte la position de leader du TCS sur le marché suisse du camping. Le succès durable de Camping TCS est aussi le fruit d'une constante modernisation des équipements et de la croissance rapide du secteur des bungalows.

#### Heberga SA

L'exercice 2009 a été bon aussi pour les deux hôtels du TCS qui affichent une augmentation du nombre de nuitées et du taux d'occupation. Le chiffre d'affaires brut de l'hôtel Schloss Bad Ragaz a atteint 3,835 millions de francs (+12,9%) avec 24 776 nuitées. Pour l'hôtel Bellavista à Vira-Gamorogno, on note un chiffre d'affaires de 3,071 millions (+ 185 000 fr.) et 21 381 nuitées.

#### Protection des consommateurs

Le TCS jouit d'une excellente réputation en tant qu'organisation neutre de protection des consommateurs. Son département Conseils & Expertises a poursuivi en 2009 la réalisation et la publication de tests de pneus et de sièges d'enfants ainsi que de crash-tests. Les informations sur les voitures et les frais kilométriques, l'achat et la vente de véhicules, les réparations et l'entretien suscitent toujours un vif intérêt. Grâce à leurs vastes connaissances professionnelles, les experts du TCS sont aussi à même de juger de manière neutre et compétente les technologies les plus récentes. Cette expérience leur permet notamment de déterminer moyennant des tests détaillés les effets environnementaux et l'économie de fonctionnement des propulsions à essence, au diesel, au gaz et électriques.

#### Centres techniques du TCS

Les activités de conseil se sont une nouvelle fois intensifiées par rapport à l'exercice précédent. Les 18 centres techniques - 13 d'entre eux ont entre-temps reçu leur certification ISO - ont examiné au total 108 000 véhicules, dont 76 000 dans le cadre d'expertises cantonales officielles.

#### Sécurité routière

Le département de la sécurité routière engage des moyens importants pour éveiller la conscience de la sécurité routière chez les enfants

et les adolescents. Un nouvel instrument didactique intitulé "Trafic - accident - conséquences" a été développé pour les écoles. Le TCS a soutenu pour la première fois l'éducation routière des petits enfants par des cours spéciaux de trottinette. Le Fonds de la sécurité routière a en outre chargé le TCS de concevoir la nouvelle campagne placée sous la devise "Attention, enfants sur le chemin de l'école".

Les audits et tests comparatifs internationaux dans le domaine des infrastructures intéressent beaucoup les médias: 13 tunnels routiers européens, dont quatre en Suisse, ont été testés dans le cadre du programme EuroTAP (European Tunnel Assessment Programme). Sur proposition du TCS, un test de passages-piétons a été réalisé dans plusieurs grandes villes européennes. Cette étude arrive à la conclusion que la sécurité des passages-piétons mérite d'être améliorée dans la majorité des centres urbains. Le symposium de sécurité routière "Forgiving Roads", qui s'est tenu en août 2009, a suscité un important écho.

Test&Training tcs SA

Un nouveau centre de conduite a été mis en service en été 2009 à Emmen/LU. Grâce à des accords de partenariats, des cours de formation sont désormais aussi proposés à Cazis dans le canton des Grisons et à Röthis, dans le Vorarlberg (A) voisin. Ces formations ont été mises sur pied en étroite collaboration avec les sections des Grisons et de St-Gall-Appenzell RI. L'attractivité des deux centres de conduite de Plantin/GE et de Lignièrès/NE a été augmentée grâce à d'importants investissements qui ont permis d'optimiser l'exploitation et l'organisation des cours. Test&Training et les sections TCS sont leaders du secteur de la formation en deux phases avec une part au marché de 35%. L'entrée en vigueur de l'Ordonnance sur l'admission des chauffeurs professionnels (OACP) le 1er septembre 2009 a entraîné une forte augmentation de la demande de cours offerts par T&T.

Photos à télécharger sur [www.presetcs.ch](http://www.presetcs.ch)

Contact:

Moreno Volpi, porte-parole du TCS, 022 417 27 16, 078 707 71 28, [mvolpi@tcs.ch](mailto:mvolpi@tcs.ch)

Originaltext:

Touring Club Schweiz/Suisse/Svizzero - TCS

Dossier de presse:

<http://www.presseportal.ch/fr/pm/10000091/touring-club-schweiz-suisse-svizzero-tcs>

Dossier de presse par RSS:

[http://presseportal.de/rss/pm\\_10000091.rss2](http://presseportal.de/rss/pm_10000091.rss2)