



Conférence de presse annuelle, Berne 21 juin 2007

Allocution de Bruno Ehrler, Directeur général

(le discours prononcé oralement fait foi)

Mesdames et Messieurs,

Lors de cette conférence de presse, je souhaite vous informer de la marche des affaires du groupe TCS.

Durant l'année écoulée nous avons travaillé pour renforcer notre position d'organisation de service leader dans le domaine de la mobilité. L'Homme mobile est au cœur de nos activités. A côté du secours routier, nous offrons une large palette de prestations de mobilité qui suscitent une forte demande.

En 2006, les chiffres d'affaires se sont particulièrement bien développés dans les domaines du Livret ETI, de l'assurance de protection juridique et de l'assurance automobile. Après quelques années difficiles, nous pouvons également annoncer des progrès dans le secteur du tourisme.

Voici donc un aperçu des principaux résultats de l'exercice 2006.

1. L'exercice 2006

Développement du sociétariat

L'effectif des membres du TCS a connu un développement réjouissant l'an passé. Cette croissance s'explique par la forte demande qu'ont générée les cartes Partenaire et Jeunes. Les détenteurs d'une carte Jeunes, donc des personnes de 16 à 25 ans, bénéficient de la prestation complète de la Patrouille TCS s'ils tombent en panne avec un véhicule appartenant à un tiers. Quant à la carte Partenaire, elle s'adresse au conjoint, marié ou non, qui conduit fréquemment une voiture qui ne lui appartient pas.

Le vif intérêt qu'ont rencontré ces services confirme qu'ils correspondent à un besoin réel. En 2006, plus de 214 000 cartes Partenaire et Jeunes ont été vendues. Ces nouveaux produits sont entrés dans la statistique des membres que nous établissons désormais selon les standards internationaux. Au total, le TCS compte donc 1,637 million de sociétaires.

Formation deux phases

Depuis le 1^{er} décembre 2005, la formation deux phases est obligatoire pour les nouvelles conductrices et les nouveaux conducteurs. Dès le départ, le TCS a décidé de se positionner comme une organisation leader dans la formation deux phases en Suisse.

Durant l'exercice 2006, 750 conductrices et conducteurs ont suivi un cours de formation deux phases auprès du TCS. L'association centrale, notre filiale Test & Training TCS SA et les sections renforcent continuellement leur présence sur ce marché. L'an passé, les deux places de formation de Meyrin et de Lignières ont été mises en service. Afin de garantir la qualité maximale

Mediendienst

Mediensprecher: Stephan Müller
Maulbeerstrasse 10
3001 Bern
Tel.: 031 380 11 44
Fax: 031 380 11 46
E-Mail: smueller@tcs.ch
www.tcs.ch

Service de Presse

Porte-parole: Sylvie Debons
Chemin de Blandonnet 4, CP 920
1214 Vernier
Tél.: 022 417 27 16
Fax: 022 417 27 22
E-Mail: sdebons@tcs.ch
www.tcs.ch

de ses cours, le TCS collabore étroitement avec le Conseil suisse de la sécurité routière pour la formation des animateurs et l'aménagement des places d'exercice.

Les travaux d'aménagement de la piste de formation deux phases de la section Waldstätte commenceront cette année encore. Par son engagement pour cette formation, le TCS apporte une contribution importante à la prévention des accidents tout en consolidant sa position de pointe dans le domaine de la sécurité routière.

Assistance véhicules

Depuis la mise en service du helpdesk technique, le 1^{er} juin 2006, la Patrouille TCS dispose d'un instrument qui lui permet de résoudre encore plus rapidement les problèmes d'une voiture tombée en panne. Lorsqu'un patrouilleur est confronté à une panne, dont il ne parvient pas à déterminer la cause, il peut profiter de l'expérience de ses collègues du helpdesk technique. Ainsi, le nombre de dépannages traités directement sur le lieu de la panne augmente. L'an passé, 85,4% des voitures en panne ont pu reprendre la route après l'intervention de la Patrouille. Ce taux exceptionnellement élevé est le gage de la qualité de la Patrouille TCS et constitue surtout une plus-value essentielle pour les membres du club.

Le nombre de dépannages a légèrement baissé l'an passé pour atteindre 405 000 cas traités contre 411 000 en 2005. Les patrouilleurs sont intervenus 327 000 fois. Le solde des interventions a été assuré par les garages sous contrat et les agences des marques.

Parallèlement à l'augmentation du nombre de voitures diesel, les confusions entre les différents carburants se multiplient à la pompe: il arrive que de l'essence finisse dans le réservoir de véhicules diesel. La Patrouille TCS a réagi à ce problème en équipant chacun de ses 27 points d'appui d'un dispositif de vidange spécial qui permet de pomper le mélange essence-diesel et de l'éliminer ensuite de façon écologique.

Assistance aux personnes

En comparaison à 2005, l'Assistance aux personnes a été confrontée, en 2006, avant tout à quelques grands événements isolés comme les attentats terroristes en Egypte et à Londres ainsi que la guerre du Liban. Mise en place fin 2005, la hotline commune TCS/Rega a été activée avec succès après l'attentat terroriste de Dahab.

En 2006, le nombre d'appels, qui se monte à environ 160 000, s'est maintenu quasiment au même niveau que l'année précédente. Le nombre de Livrets ETI Europe vendus a reculé de 744 675 en 2005 à 731 000 en 2006. En revanche, les autres produits, comme l'extension Monde, le complément Frais de guérison Monde et l'Assistance Suisse ont connu une demande croissante. Au total, 949 168 produits ETI ont été vendus en 2006 (950 990 en 2005).

Protection juridique

Notre filiale Assista TCS SA est toujours le leader incontesté sur le marché des assurances de protection juridique. En 2006, elle a réussi à augmenter ses ventes de polices aussi bien pour la protection juridique de circulation que pour la protection juridique privée.

Les chiffres détaillés:

	2006	2005
Protection juridique de circulation	354'972	352'422
Protection juridique privée	153'602	150'396

La bonne marche des affaires dans le secteur des assurances exige non seulement des produits performants, mais aussi des structures efficaces. La concentration des appels à la centrale de Volketswil, où une équipe de spécialistes traite les nouvelles demandes, a été couronnée de succès. Partant de cette expérience positive, une centrale d'appel a également été installée en Suisse romande.

Auto TCS

La concurrence dans le secteur des assurances automobiles s'est durcie. Le bon rapport qualité-prix d'Auto TCS – l'institut Comparis a une nouvelle fois attribué la mention "bien" à notre produit – a permis de porter l'effectif total des polices de 101 074 en 2005 à 117 000 en 2006, ce qui équivaut à un taux de croissance de plus de 10%.

Tourisme & Loisirs: Voyages TCS, Camping TCS, Heberga

La situation des domaines Voyages TCS et Camping TCS est influencée par un contexte plus difficile depuis quelques années. Nous avons donc redéfini les stratégies commerciales de ces deux secteurs en 2006 et pris un certain nombre de mesures concrètes. Nous attendons de meilleurs résultats pour l'avenir grâce à la mise en place d'une stratégie «multicanal» ainsi que par la concentration de l'offre en collaboration avec nos partenaires.

Nos partenaires privilégiés sont Travelhouse (voyages individuels), Kuoni (vacances balnéaires), ainsi que, sous le label «Direct Travel TCS», Twerenbold pour les voyages en car et TUI Direct pour les circuits de groupe et les voyages vers des destinations lointaines.

Globalement, le secteur du camping a connu un exercice réjouissant. Malgré la fermeture de deux terrains, le nombre de nuitées est resté à peu près le même par rapport à 2005. Enfin, nos deux hôtels Schloss Ragaz et Bellavista ont affiché un excellent taux d'occupation. Le nombre de nuitées a augmenté de 5,74%.

Résultat financier 2006

Tout d'abord, voici quelques chiffres-clés concernant le résultat du groupe TCS (Association centrale ainsi que les filiales Assista TCS SA, TCS Assurances SA, Heberga SA et Test & Training TCS SA). Vous trouverez de plus amples détails dans la partie financière du rapport de gestion 2006.

L'organisation du TCS présente une structure conforme à celle d'une entreprise privée. Indépendamment de ce fait, le TCS reste fidèle à sa conception d'organisation à but non lucratif.

Pour la deuxième année consécutive, les comptes consolidés du groupe TCS ont été établis selon les recommandations Swiss GAAP RPC. Ces normes de droit privé donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats du groupe.

Le groupe TCS a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires net de 417 millions de francs (2005: 412 millions de fr.).

Le résultat d'exploitation (EBIT) s'est amélioré pour passer de - 2,861 millions de fr. en 2005 à - 1,336 million en 2006, soit une progression de 1,5 million de francs environ.

Grâce à ce bon résultat financier, le bénéfice net consolidé a atteint 7,8 millions de fr. (2005: 13,7 millions), montant supérieur aux attentes.

Les fonds propres se montaient fin 2006 à 192,3 millions de francs, montant supérieur à un tiers de la somme au bilan. Ils constituent une garantie de sécurité pour l'ensemble de la fortune d'entreprise du groupe TCS.

2. Nouvelles prestations en 2007

Depuis l'introduction du **e-commerce** en avril 2007, notre offre de prestations a été élargie. Il est désormais possible de conclure en ligne un sociétariat, un Livret ETI ou une assurance de protection juridique et de payer directement avec une carte de crédit, la Postcard ou via une facture. Jusqu'à la fin mai environ, 4000 produits (sociétariat, Livret ETI et assurance de protection juridique) ont été vendus sur internet. L'internaute peut également se créer un compte utilisateur pour accéder directement à son portefeuille. Des données personnelles comme l'adresse ou le numéro de la plaque minéralogique peuvent être directement mises à jour en ligne. La deuxième étape consistera à donner aux membres du TCS la possibilité de renouveler en ligne les prestations dont ils disposent déjà.

En mai 2007, le TCS a complété sa gamme de prestations par le complément **Frais de guérison Europe**. Grâce à ce nouveau produit, les détenteurs d'un livret ETI et les membres de leur famille sont couverts dans toute l'Europe pour les frais d'hospitalisation imprévus à la suite d'une maladie ou d'un accident. Cette assurance complémentaire comble une lacune de l'assurance-maladie obligatoire. La demande suscitée par cette nouvelle prestation a dépassé nos attentes. Le chiffre de 15 000 assurances Frais de guérison budgétisé pour 2007 a été dépassé à la mi-juin déjà.

Depuis le début du mois de juin, le TCS propose sa nouvelle **carte de crédit TCS drive**, un produit "tout-en-un". Cette carte est à la fois une carte de crédit, une carte de carburant et une carte de membre. L'automobiliste, qui fait le plein avec la carte TCS drive dans l'une des 800 stations BP ou Tamoil en Suisse, bénéficie d'un rabais immédiat de 3 à 4 centimes par litre. S'il paie ses achats avec cette carte, il peut réaliser des économies supplémentaires: la fin de l'année, selon le montant des transactions effectuées, il profite d'une remise supplémentaire sur le carburant acheté qui peut atteindre 12 centimes par litre de carburant. La carte de crédit drive peut être commandée sur internet à l'adresse www.drive.ch ou dans les agences du TCS. Elle est disponible sous forme de TCS MasterCard drive ou TCS American Express drive Gold et s'adresse aux membres et aux non-membres du TCS.

Ce produit parfaitement adapté aux besoins des automobilistes souligne une fois de plus l'engagement du TCS en faveur de la mobilité.

3. Perspectives pour 2008

Pour l'année à venir, nous prévoyons l'introduction d'un **sociétariat Jeunes** en tant que catégorie indépendante de membres. Nous sommes en train de constituer l'ensemble des prestations correspondant à cette catégorie. Les futurs conducteurs de véhicules à moteur sont un public-cible important pour le TCS. Nous tenons beaucoup à leur offrir un ensemble complet de prestations répondant à leurs besoins.

Le complément logique au sociétariat Jeunes sera un **Livret ETI Jeunes**, également projeté.

D'une manière générale, nous nous efforcerons de soutenir et de conseiller encore mieux nos membres et de cibler plus précisément notre action sur les nouveaux membres. A cet effet, nous introduirons un instrument plus efficace pour la gestion des relations avec les clients (Customer-Relationship-Management/**CRM**)

Avec l'ouverture d'une **plate-forme touristique en ligne**, nous présenterons de manière plus attractive nos prestations de tourisme et de loisirs (voyages, camping, loisirs) tout en repositionnant notre offre de voyages. Cette plate-forme permettra de réserver des voyages, d'échanger des expériences et de stocker des documents importants.