



25 octobre 2016

DI16/01F

## Lettre ouverte de Denis Gorteman

### De l'utilité des actions de rappel

La mise en conformité des véhicules concernés par le « Dieselgate » bat son plein et des milliers de voitures ont déjà été rappelées. Nos invitations successives par courriers, nos communications par voie de presse et par internet tentent de convaincre la totalité des utilisateurs des voitures concernées de réaliser la mise à jour prévue. Nous sommes toutefois conscients que le taux de 100% de mises à jour risque de ne pouvoir être atteint et qu'en conséquence, un nombre encore indéterminable de voitures continueront à circuler sans avoir bénéficié de cette action.

Il est vrai qu'il ne s'agit nullement, dans ce cas-ci, d'un problème lié à la sécurité et, rappelons-le, la mise en conformité ne change rien au niveau d'aspects sensibles comme le comportement routier, les performances, la consommation ou les émissions de CO2 des véhicules concernés.

Ceci ne nous empêche pas de mener une réflexion plus large sur l'ensemble de la problématique des actions organisées par les constructeurs.

Ces actions, courantes dans le domaine automobile, apportent une réelle valeur ajoutée au client. Elles permettent de corriger un défaut découvert après la phase de développement d'un produit, de préserver la sécurité d'utilisation, d'éviter les accidents ou tout simplement de maintenir le produit à jour et sans défauts. Ceci à l'instar de ce qui se fait pour un ordinateur ou un téléphone portable par exemple. Ces actions menées pro-activement par les services après-vente des constructeurs apportent une plus-value à la voiture et la garantie au client qu'il dispose d'un produit sûr et mis à jour gratuitement. La plupart des actions de ce genre sont d'ailleurs bien suivies par notre clientèle qui y voit un intérêt évident.

Mais il faut bien constater qu'une partie des conducteurs ne donne pas suite à ces actions, y compris aux actions de rappel, avec comme conséquence que certains véhicules en circulation peuvent présenter des risques liés à la sécurité (comme les freins ou les airbags par exemple). Plus interpellant encore, ces véhicules peuvent également être revendus sans que l'acheteur ne soit informé de ces risques.

Comment convaincre les utilisateurs que toutes les actions de rappel sont importantes et doivent être réalisées ? Comment d'autre part garantir que les véhicules que nous croisons sur nos routes soient sûrs et correctement entretenus ?

Lors de mon audition devant la Commission parlementaire « Dieselgate » l'année passée en décembre, j'avais formulé une série de recommandations et, entre autres, plaidé pour un contrôle obligatoire des actions de rappel sur base régulière et par un organisme indépendant. Cette vérification obligatoire pourrait avoir lieu lors du passage au contrôle technique et figurer dans le Car-Pass par exemple. Cela offrirait la garantie au propriétaire du véhicule de disposer d'un produit conforme aux prescriptions du constructeur et d'améliorer la sécurité sur nos routes.