

Par Xavier Champagne Chef de rubrique

Vous êtes abonné

Offrir cet article



Dans le cadre d'un rappel massif de C3, le réseau Citroën va devoir proposer aux clients concernés des véhicules de retour de location fournis par Stellantis et non leurs propres VO, ce qui aurait été plus rapide et aurait évité de saturer les parkings des concessions.

En plein lancement commercial de la nouvelle C3, le réseau Citroën n'avait pas besoin de ça. Il doit en effet gérer une nouvelle opération de rappel de près de 250.000 C3 et DS3 vendues en France entre 2009 et 2019, dont l'airbag pourrait être dangereux lors de son déclenchement.

Selon la notice de rappel diffusée le 3 mai, *"dans le cas d'un accident dans lequel les airbags se déploient, il pourrait se rompre avec trop de force, blessant les occupants du véhicule"*.

Le fournisseur d'airbag japonais Takata est encore en cause. Ses airbags défectueux, à l'origine de dizaines de décès depuis les années 2000, ont obligé les constructeurs à opérer près de 100 millions de rappels principalement aux Etats-Unis, et ont abouti à la faillite du fabricant en 2017, après avoir plaidé coupable

devant un tribunal américain et versé une amende d'un milliard de dollars.

Le gaz contenu dans les airbags se dégrade avec le temps, l'humidité et la chaleur. C'est pourquoi les rappels opérés par Citroën ont débuté en Guadeloupe en 2020 (et qu'une [information judiciaire y a été ouverte](#) suite à trois décès suspects). Ils se sont poursuivis en 2021, notamment sur des C3 produites entre 2009 et 2017.

La nouvelle vague concerne 605.772 C3 et DS3 vendues dans une vingtaine de pays en Europe du Sud, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Et "*par sécurité*", le rappel a été élargi à la France "*au sud d'une ligne Clermont-Ferrand/Lyon*".

Pour se rendre compte de l'envergure de l'opération de rappel en France, il faut savoir qu'une concession qui vend 1.000 VN/ an va devoir traiter environ 2.500 véhicules.

Un tel rappel n'est pas sans poser de problèmes logistiques, d'autant que Stellantis a demandé aux automobilistes concernés "*d'arrêter immédiatement de conduire*" et prévoit de leur mettre à disposition "*près de 60.000 véhicules de remplacement sur l'ensemble des pays, dont 25.000 en France*".

"La difficulté pour nous va être de stocker les véhicules des clients sur nos parcs, commente un concessionnaire. Nous aurions pu leur mettre à disposition nos véhicules d'occasion, ce qui aurait permis de gagner des places de parking, mais le constructeur préfère nous livrer ses propres retours de location pour ne pas avoir à nous payer le coût de la location de nos VO. C'est regrettable, on aurait gagné du temps et résolu les problèmes de stockage", dit-il.

"Nous bataillons aussi pour que le constructeur nous aide à recruter du personnel pour gérer l'accueil des clients, parfois mécontents, on les comprend, et s'occuper du prêt des véhicules, dit-il. C'est encore un sujet de tension avec le constructeur", regrette-t-il.

"L'intervention, qui consiste en un remplacement pur et simple de l'airbag, dure environ une heure mais il faut trouver des créneaux dans nos ateliers déjà bien chargés et pouvoir être livré par le nouveau fournisseur qui est en sursrégime, explique le concessionnaire. On espère arriver au bout fin octobre".

Environ 14.000 véhicules ont déjà été réparés, dont 7.000 en France, et 218.000 clients ont suivi le processus d'enregistrement, selon Stellantis qui a mis en place un numéro d'appel dédié (08.05.98.04.02) destiné aux propriétaires de C3 et DS3 produites entre 2009 et 2019, pour vérifier s'ils sont concernés par le rappel et "*qualifier correctement le niveau d'urgence et le besoin de mobilité*", explique le constructeur dans un communiqué.

← Actualité précédente : Vincent Thommeret (DG Yamaha France et président de la branche moto de la Csiam) : "La moto conserve un important pouvoir d'attractivité"

Actualité suivante : Sale temps pour les fournisseurs, les équipementiers sous pression →