

## Airbag Citroën : Stellantis met plus de moyens

Par Florence Lagarde Directrice de la rédaction et Directrice de la publication

[Vous êtes abonné](#)

[Offrir cet article](#)

**Après plusieurs semaines de difficultés, l'organisation et le fonctionnement de la campagne de rappel des C3 et DS3 pour changement d'airbag s'améliore. Le fournisseur en Italie met en place une deuxième ligne et le réseau a obtenu une prise en charge des coûts de mise en œuvre des prêts de courtoisie pour les clients. Retour sur les décisions prises par le constructeur depuis le début de cette campagne.**

Cette semaine nous faisons état de la lettre ouverte de l'association UFC-Que Choisir au DG de Citroën, Thierry Koskas, pour mettre la pression sur le constructeur dans le traitement de l'opération de rappel concernant les airbags Takata dont la marque a équipé les C3 et DS3 entre 2009 et 2019.

Cette opération de rappel qui avait démarré en décembre 2023 de manière "classique" a tourné au cauchemar après l'injonction du gouvernement de demander l'immobilisation des véhicules concernés. C'est cette phase "Stop Drive" démarrée le 17 mai 2024 qui a entraîné la pagaille que l'on sait, compte tenu du nombre important de véhicules à traiter.

Comment ont été choisis les véhicules ? Plusieurs de nos lecteurs dans les commentaires d'articles précédents sur ce sujet se sont étonnés de la ligne de démarcation en France "au sud d'une ligne Clermont-Ferrand/Lyon".

Dans les faits, nous a expliqué le constructeur, les tests qu'il a réalisés ont montré que la dégradation de l'airbag se produisait dans des conditions climatiques particulières (chaleur et humidité) et concernait essentiellement le pourtour méditerranéen. *"Le potentiel explosif du gaz doit se situer dans une fourchette de tolérance. Dans les tests que nous avons réalisés, nous avons constaté une faible ou très faible évolution du potentiel explosif en dehors de la zone de tolérance sur des véhicules immatriculés dans le pourtour méditerranéen. Nous avons relevé un cas près de Clermont-Ferrand et nous avons donc décidé d'étendre la zone aux clients dont le domicile est au sud d'une ligne Clermont-Ferrand/Lyon"*, explique le constructeur qui a ainsi appliqué un principe de précaution.

Cette campagne qui concerne dix années de commercialisation des C3 et DS3 représente un volume total de 530.000 voitures à traiter (dans 24 pays) dont 258.000 en France. L'entreprise Takata ayant fait faillite, justement pour ces problèmes de qualité dans le cadre de campagnes de rappel et indemnités aux Etats-Unis, Stellantis se fournit auprès d'une usine italienne de l'équipementier américain Joyson Safety Systems (JSS). L'équipementier n'étant pas celui d'origine, il a fallu mettre en place l'outil industriel et, face à la pression, le constructeur a annoncé cette semaine la création d'une deuxième ligne pour atteindre une production de 14.500 airbags par semaine d'ici fin août.

Dans le cadre du processus de rappel, les clients reçoivent une lettre leur enjoignant de cesser d'utiliser leur véhicule et de s'inscrire en ligne. Ils répondent également à des questions sur l'utilisation de leur

véhicule (occasionnel ou quotidienne, notamment) et choisissent leur réparateur. Un algorithme détermine ensuite dans quel ordre les véhicules seront traités en fonction des besoins exprimés. Pour pouvoir prendre rendez-vous le client doit avoir reçu un code qui lui attribue la fabrication d'un airbag. Au lancement, cette procédure ne donnait pas d'accusé réception. Le client ignorait si sa demande était prise en compte, ce qui a provoqué un afflux de clients mécontents qui ont saturé le call center. Cette erreur a depuis été corrigée et les effectifs du call-center (situé au Maroc) ont été doublés pour atteindre 152 personnes.

Coté réseau, les débuts de cette opération n'ont pas été facile non plus, **comme nous l'avions rapporté**. Premier sujet : le prêt de véhicules de courtoisie pour des clients à qui le constructeur demande de ne plus utiliser leur véhicule. Dans un premier temps, Stellantis a décidé d'y affecter ses retours de location et a refusé la prise en charge de véhicules de prêts du réseau. Le constructeur a déjà mis à disposition 15.000 véhicules et en a annoncé lundi 10.000 de plus, soit un total de 25.000.

Cette semaine, Stellantis a aussi accepté la prise en charge de 10.000 véhicules d'occasion appartenant aux concessionnaires. D'après nos informations, les conditions de prêt ne les satisfont pas totalement. Même si le constructeur prend à sa charge les frais de carte grise, les concessionnaires estiment que ces démarches administratives ne valent le coût que si les véhicules peuvent être prêtés pendant 4 à 5 mois et non limité à 1 mois. Une négociation sur ce sujet serait toujours en cours.

Le réseau s'inquiète également du planning d'affectation des véhicules du constructeur qu'il ne connaît pas. *"Nous avons les premiers clients qui rendent leur véhicule de prêt et nous commençons à avoir une rotation. Nous attendons le planning d'affectation des véhicules de Stellantis et nous saurons s'il faut en rajouter"*, nous a dit un membre du réseau.

Reste pour le réseau la difficulté d'intégrer ces opérations dans le planning atelier et de trouver du personnel pour le faire. *"Quand l'opération a été faite plusieurs fois, elle peut se faire en 1 heure. Nous pouvons spécialiser un apprenti mais même pour un job d'été nous avons du mal à embaucher"*, explique un concessionnaire qui voit mal comment il pourra accélérer cet été alors qu'il sera en sous-effectif à cause des congés. Pour pallier cette situation, Citroën a annoncé la mise en place en juillet de camions ateliers dans la région de Marseille, chacun pouvant traiter jusqu'à 5 véhicules par jour. Cette opération a été déléguée à un prestataire et pourrait concerner un total de 50.000 clients.

La situation s'améliore concernant l'embauche de CDD dans les affaires pour gérer les véhicules de prêts ce qui représente un volume d'activité important pour lesquels les concessionnaires n'ont pas les effectifs. Le réseau vient d'obtenir du constructeur la prise en charge de ce coût supplémentaire.

Cette semaine, au total 167.000 propriétaires en France étaient inscrits soit 64% des véhicules à traiter, 22.000 véhicules ont été traités, 7.000 ont une pièce affectée. Malgré les annonces de cette semaine l'opération devrait durer jusqu'à la fin de l'année et le constructeur espère avoir traité l'essentiel fin octobre.

Chez Stellantis, ce sujet est suivi par Thierry Koskas, et Olivier Bourges, Chief Planning Officer de Stellantis dans le cadre d'une "task force" pluridisciplinaire. Une réunion hebdomadaire est organisée avec le réseau. Alors que le constructeur a provisionné 941 millions d'euros dans ses comptes 2023 pour la gestion de l'ensemble des campagnes de rappel pour les airbags Takata dans le monde, chaque décision fait l'objet d'intenses bagarres en interne pour en assurer le financement. Ce qui explique aussi ce démarrage chaotique...

Actualité suivante : [Dorothee Bonassies, Volkswagen France : "Nous avons un portefeuille important à livrer"](#) →

