



QUAND LES CONSTRUCTEURS BIDOUILLENT DANS VOTRE DOS...

CORRIGER EN CATIMINI LES DÉFAUTS DE VOTRE VOITURE ET VOUS FAIRE PAYER LA FACTURE EST TRIPLEMENT RENTABLE POUR LES CONSTRUCTEURS : ILS PRÉSERVENT LEUR **IMAGE**, FONT DES **ÉCONOMIES** ET FOURNISSENT UNE ACTIVITÉ LUCRATIVE À LEURS ATELIERS. "L'AUTOMOBILE MAGAZINE" VOUS RÉVÈLE LES NOTES TECHNIQUES QUE LES MARQUES AIMERAIENT GARDER **CONFIDENTIELLES**. PAR KHALID ZARROUGUI

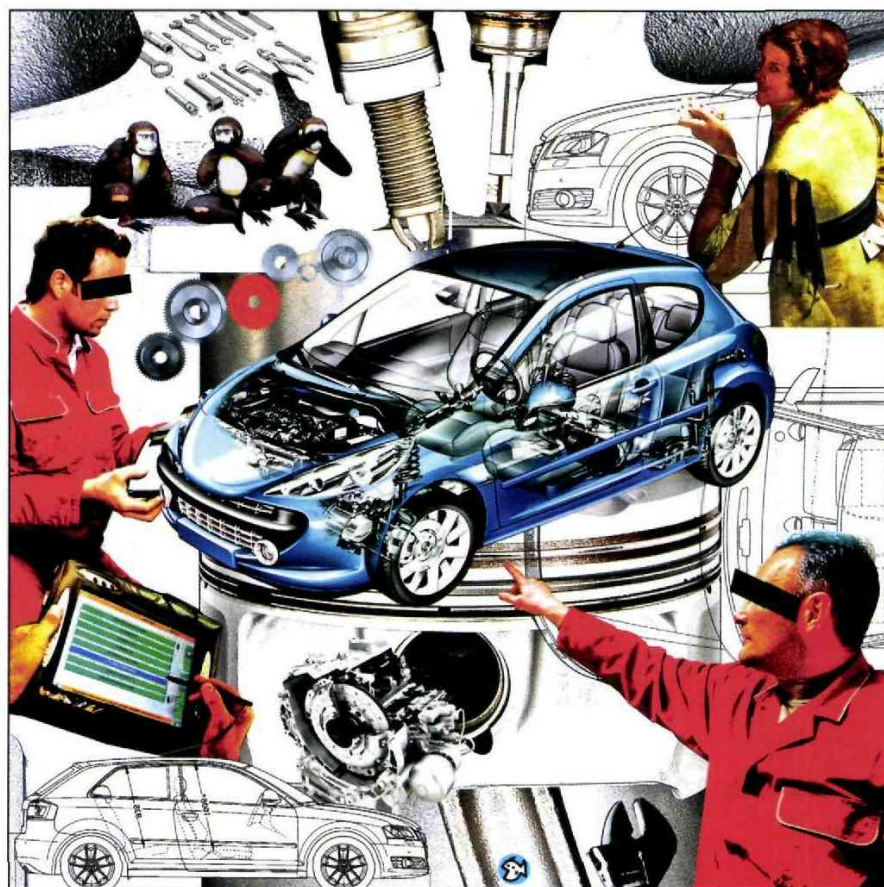
Plus de 1,4 milliard d'euros! C'est le coût exorbitant du rappel de huit millions de Toyota en 2010, souffrant d'un potentiel blocage de la pédale d'accélérateur. Le géant japonais y a englouti la moitié de son bénéfice annuel. Et sa réputation d'«infaillibilité»! De quoi donner des sueurs froides à n'importe quel patron de la qualité, qui s'adonne régulièrement à cette roulette russe : sur les dizaines de rapports d'incidents qui atterrissent chaque mois sur son bureau, quelle avarie impose un rappel officiel ? En ces temps de course aux marges, il choisit souvent de traiter ces défaillances en catimini. Car, au-delà de la préservation de son image, les mobiles pécuniaires prévalent.

INTERVENTIONS DISCRÈTES

Vous rapportez votre voiture, sous garantie, à l'atelier pour une opération courante ? On en profitera pour changer telle pièce ou télécharger un nouveau logiciel, conformément aux instructions confidentielles de la marque. Ni vu, ni connu. Hors garantie, on prétendra que vous êtes le seul à subir le défaut, et on vous fera souvent payer la facture, même si le dysfonctionnement est connu dans le réseau du fait d'une note interne. Certes, certaines marques, plus responsables, vous remettent systématiquement un relevé d'informations mentionnant leurs interventions «cachées» ou, hors garantie, assortissent leurs notes d'une grille de participations financières. Mais d'autres ne s'en donnent pas la peine. *L'Automobile Magazine* vous révèle donc les principaux vices de fabrication d'une centaine de modèles produits par les vingt plus grandes marques, consignés dans des instructions «top secret» qui concernent soit un modèle, soit une motorisation, ou un organe (boîte de vitesses, antidérapage, clim'...). De quoi vous permettre de réclamer une juste prise en charge (voir p. 143), si, hors garantie, vous êtes victime d'une avarie similaire que l'on veut vous facturer. ///

QUE DIT LA LOI ?

Le commerce et la réparation automobile sont soumis à la législation européenne, qui stipule que toute marque est tenue de rappeler un modèle affecté d'un défaut de sécurité, et d'en aviser les autorités. Mais, contrairement aux États-Unis, ce sont les constructeurs, eux-mêmes, qui jugent si la sécurité est en jeu, et donc de l'opportunité de lancer un rappel officiel ou d'émettre simplement une note technique confidentielle.



LA MÉTHODOLOGIE DE NOTRE ENQUÊTE

Quand une défaillance récurrente est détectée par un constructeur, son degré de gravité conditionne le type d'intervention. Si la sécurité est mise en cause, un rappel officiel est obligatoire. Dans les autres cas, il transmet une simple note technique confidentielle à ses ateliers. Il en existe deux types : les corrections à opérer systématiquement sur tous les modèles touchés, et les remises à niveau à n'effectuer que sur l'éventuelle plainte d'un client. Nous avons eu accès à des centaines de ces notes secrètes.

Pour chaque marque, nous avons :
- mesuré la quantité d'instructions confidentielles émises depuis début 2008 ;
- analysé le niveau de gravité de chaque défaillance à corriger ;
- estimé le nombre de modèles concernés par chaque note ;
- comparé ces trois données au nombre officiel de rappels (voir au bas de chaque verdict) ;
- rapproché le tout du niveau global de fiabilité de la marque. Nous obtenons ainsi le degré de transparence ou d'opacité de chaque marque dans la gestion des défauts de ses modèles

[voir logo ci-dessous]. Malgré des rappels en nombre, une marque avec un bon niveau de fiabilité et un nombre raisonnable de notes secrètes sera bien évaluée, car elle pratique une gestion transparente des défaillances de ses modèles. Mais un constructeur aura une mauvaise appréciation, si nous jugeons démesurée la quantité de notes confidentielles et/ou insuffisants les rappels officiels, au vu de son niveau de fiabilité.



ALFA ROMEO

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Défaillances récurrentes

• MITO

Votre témoin d'antidérapage ESP reste allumé ? Une note secrète explique que le code défaut [C 1215] qui apparaît sur l'écran de la valise diagnostic de votre technicien, traduit une défaillance du contacteur de position de pédale de frein, qui doit être repositionné ou remplacé. Mais si c'est l'indicateur du système de contrôle de pression des pneus [TPMS] qui clignote, une autre note signale, par le code C 1010, qu'il faut remettre à jour le logiciel de gestion de cette fonction. Demandez une prise en charge si vous n'êtes plus sous garantie.



participer à son remplacement. Sur le 2.4 JTD 20v, si la lampe témoin "problème moteur" ou celle du filtre à particules s'allume sans cesse, les codes défauts suivants apparaîtront sur l'écran de votre technicien : P 1206, P 2004, P 2013. Les injecteurs, l'électrovanne du collecteur d'admission, la commande des gaz d'échappement, le calculateur moteur sont susceptibles d'être défectueux, et doivent être pris en charge par la marque.

VERDICT

Quand la sécurité n'est pas directement mise en jeu, Alfa Romeo ne s'embarrasse pas avec les rappels officiels ! Ainsi, c'est l'une des marques qui traite le plus de défauts sous forme de notes confidentielles, compte tenu de la modestie de sa gamme.

Rappels officiels depuis 2008 : 5

• 147

Le clignotement de votre voyant ESP signifie sûrement que le calculateur ABS/ESP est à remplacer, mais pas à vos frais. Sur les JTD, votre moteur vous semble victime d'à-coups et de soubresauts ? Alfa conseille à ses ateliers de remplacer la vanne EGR.

• 159

Les lampes témoin d'ABS et d'ESP s'allument sans discontinuer ? Le code défaut C 1275 signale que le logiciel du calculateur d'ABS/ESP est défectueux. Alfa doit

AUDI

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Service "premium"

• MOTEURS TDI

Certaines A4 ou A6 peuvent encore être victimes de difficultés de démarrage ou de calages intempestifs, avec allumage du témoin "défaut moteur" au tableau de bord et/ou déchargement de la batterie. Plusieurs codes défauts peuvent apparaître sur l'ordinateur du technicien, démontrant la défectuosité de l'alimentation électrique du calculateur de gestion du moteur : P 0688 [court-circuit], P 0685 [circuit ouvert] ou P 1517 [panne du circuit]. Audi doit participer à votre facture.



votre tableau de bord ressemble à un sapin de Noël ? Le technicien Audi ne saura plus où donner de la tête devant la liste de codes défauts qui pourront s'afficher sur son écran : P 0016 ? L'arbre à cames est à remplacer. P 0017, P 0018 et P 0019 ? C'est simplement son capteur de position qui doit être nettoyé. Ouf ! Acceptez de payer, mais seulement les consommables (fluides et filtres).

VERDICT

Audi lance très peu de rappels officiels et va même au-delà des défaillances touchant à la seule sécurité. Par ailleurs, les défauts faisant l'objet de notes techniques confidentielles se font plutôt rares. Audi est dans l'un des constructeurs les plus transparents.

Rappels officiels depuis 2008 : 3

• 2.0 TFSI

Tous les modèles équipés de ce moteur peuvent être victimes de perturbations de fonctionnement : difficultés de démarrage, ralenti instable, trous à l'accélération, pertes de puissance. Un défaut bien connu en interne, sous le nom de code P 0601. Autrement dit, reprogrammer le calculateur de gestion moteur, avec une nouvelle version de logiciel. N'hésitez pas à négocier une remise.

• 3.2 FSI

Les 255 ch de votre 3.2 sont aux abonnés absents ? Et, pendant ce temps,

CITROËN

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Réajustements mineurs

• C1

Si le voyant d'airbag de votre C1 ne cesse de s'allumer, ne cherchez pas : le boîtier électronique qui contrôle le déploiement des airbags et le déclenchement des prétensionneurs de ceintures est défectueux. Les ateliers Citroën ont reçu pour consigne de monter une version modifiée. Votre 1.0 essence a du mal à démarrer ou souffre de perturbations de fonctionnement ? Les codes P 0420, P 0300 et P 0303 indiquent que les bougies, la sonde lambda ou le catalyseur sont défectueux. Votre diesel souffre des mêmes symptômes ? Le technicien découvrira les codes P 0335, P 0336 ou P 0606 dans la mémoire du calculateur de votre moteur. Le capteur de position du vilebrequin est donc à remplacer. Négociez une prise en charge pour ces défauts.

• C3

Votre 1.6 essence souffre de surchauffe, avec fonctionnement permanent du moteur-ventilateur de refroidissement ? Une note secrète révèle la défaillance de la sonde de température. Si c'est votre 1.4 HDi [code moteur DV4TD] qui refuse de démarrer tout en vous gratifiant d'effluves de gazole, c'est que la conduite d'alimentation s'est percée

à force de frotter sur le filtre à air et le collecteur d'admission. Citroën a donc stocké des gaines de protection modifiées, qu'il doit vous monter à tarif préférentiel. Le 1.6 HDi peut souffrir de pertes de puissance, accompagnées de sifflements stridents. Le tuyau d'admission du turbo-compresseur présente des fissures. Il doit être remplacé par une conduite renforcée. En aucun cas, vous ne devez payer la totalité de cette remise en état.

• NEMO

De conception basique, ce petit utilitaire fabriqué en Turquie est certes très fiable, mais souffre d'un défaut récurrent de boîte de vitesses, consigné par les services techniques de PSA : la 5^e refuse de se verrouiller, car le moyeu de synchronisation est tout bonnement cassé. Il doit être remplacé, mais pas entièrement à vos frais.

• C4 PICASSO

Les modèles équipés du 1.6 HDi [code moteur DV/DW12B] sont parfois sujets à des perturbations de fonctionnement : démarrages difficiles, ralenti instable, calages intempestifs. Dans la mémoire du calculateur de gestion moteur, votre technicien recensera sûrement les codes P 0335,



Après divers réajustements en après-vente, le C4 Picasso est très fiable.

P 0336, P 0606. En cause : le capteur de vilebrequin, que Citroën préconise de remplacer. Demandez une indemnisation ! Lors des braquages à basses vitesses, vous percevez des bruits de cliquetis en provenance du compartiment moteur ? Un défaut connu de Citroën : une biellette de la tringlerie de boîte de vitesses s'est sûrement détachée. Elle doit donc être changée moyennant ristourne.

• C5

Le voyant "moteur" de tous les diesels dotés d'un filtre à particules [code RHT/RHR/4HW] peut s'allumer. À l'écran du technicien, le code P 1421 détecte un souci de sonde de filtres à particules. En effet, son câble d'alimentation se sectionne parfois. La sonde doit donc être remplacée et son faisceau déplacé. Le

2.2 HDi peut aussi souffrir de dysfonctionnement. Dans la bibliothèque de codes défauts, P 0335, P 0336 et P 0606 désignent "une défaillance du capteur de vilebrequin". Celui-ci doit être remplacé. Tous ces défauts peuvent bénéficier d'une prise en charge de la part des Chevrans.

VERDICT

Les modèles Citroën affichent une fiabilité qui ne cesse de s'améliorer. Au vu de l'étendue de sa gamme, la marque a diligenté un nombre de rappels officiels dans la norme. Par ailleurs, plusieurs notes confidentielles qu'elle a diffusées ne concernent que des défauts mineurs.

Rappels officiels depuis 2008 : 38

BMW DEGRÉ DE TRANSPARENCE

De très rares corrections

• **4-CYLINDRES 1.6 ET 2.0**

Le plus petit moteur de la gamme BMW est susceptible de connaître des perturbations de fonctionnement, notamment lorsqu'il est en pleine accélération, avec allumage du témoin "moteur" au tableau de bord. Soyez vigilant : BMW a émis une note confidentielle, qui reconnaît la fragilité des injecteurs, et préconise leur remplacement.



siffler ? Il vous avertit simplement qu'au niveau du turbo, la bague d'étanchéité des gaz d'échappement est défectueuse.

• **6-CYLINDRES ESSENCE 2.5 ET 3.0**

Une note secrète révèle que si la lampe de témoin de température de liquide de refroidissement reste constamment allumée, le système de refroidissement peut présenter des fuites, ou bien la pompe à eau est déconnectée ou doit être remplacée. Demandez une prise en charge.

• **BOÎTE AUTOMATIQUE**

Produite par l'allemand ZF, cette boîte automatique est sujette aux fuites de lubrifiant, au niveau des joints toriques de la gaine des connecteurs électriques. Cette fuite anormale est donc causée par des joints mal conçus, à changer, mais pas à vos frais !

• **6-CYLINDRES ESSENCE 3.0**

Amateurs de conduite sportive, méfiez-vous. Suite à d'éventuelles secousses brutales, la poulie de pompe de direction assistée peut cogner contre divers organes du châssis, se rompre, et entraîner la casse de la courroie d'accessoires. Poulie et courroie doivent être remplacées. Votre six-cylindres se met maintenant à

VERDICT

Sûre de la qualité de ses produits, BMW figure parmi les marques les plus transparentes et les plus généreuses financièrement, lorsqu'il s'agit d'opérer des réajustements en après-vente.

Rappels officiels depuis 2008 : 3

FIAT DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Culture du secret

• **MOTEURS DIESEL**

Le témoin "défaut moteur" reste allumé, et votre mécanique souffre d'un fonctionnement chaotique ? Fiat a recensé différentes anomalies. P 0180 : boîtier du filtre à carburant défectueux. P 0235 et P 0238 : capteur de pression du turbo en panne. Exigez une participation.



• **MOTEURS ESSENCE**

Votre voyant "défaut moteur" s'allume sans cesse ? L'ordinateur de votre technicien détectera des anomalies codées P 0325 et P 1325, correspondant à une déféctuosité du détecteur de cliquetis, qui doit être remplacé, selon Fiat. Par ailleurs, si votre mécanique a des difficultés à démarrer à froid, et cale au passage des vitesses, demandez à votre atelier qu'il vous fasse profiter de la nouvelle version du logiciel du calculateur de gestion moteur.

contacteur de pédale d'embrayage. Payez que le strict nécessaire.

• **CLIMATISATION**

Vous n'avez pas à supporter le coût des réparations de clim' si des bruits anormaux proviennent des conduites d'usine. Non conformes elles doivent être remplacées. Si le régulateur de clim' fonctionne de manière aléatoire, une note confidentielle révèle qu'il faut reprogrammer le boîtier électronique.

VERDICT

Chez Fiat, si les Panda et 500 sont fiables, la Grande Punto et la Bravo ne sont pas au niveau. Et ce florilège de notes secrètes, évoquées ici, n'est qu'un aperçu de nombreuses rectifications confidentielles.

Rappels officiels depuis 2008 : 23

FORD DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Marque responsable

• **1.4 TDCI**

Votre moteur émet des fumées noires et a des ratés ? Une note secrète mentionne que les codes P 1412 et P 0404 indiquent qu'un nouveau logiciel du calculateur moteur doit être téléchargé et/ou que la vanne EGR est grippée. Si vous estimez votre consommation excessive, un ou des injecteurs doivent être remplacés. Une prise en charge doit vous être proposée.



à carburant, qui doit être remplacé, et le réservoir vidangé. Plus fréquemment, vous avez ressenti des manques de puissance et des irrégularités de fonctionnement. Si la valise diagnostic recense les défauts P 0201, P 0202, P 0203, P 0204, c'est que le calibrage des injecteurs s'est modifié. Vous devez bénéficier gratuitement d'une mise à jour informatique du calculateur d'injection.

• **1.6 TDCI**

Si la direction de votre Fiesta ou Fusion devient soudainement dure, Ford ne doit pas vous faire entièrement payer les frais de remise en état. En effet, la pompe de direction assistée peut être victime d'infiltration d'eau.

• **2.0 TDCI**

À froid, ce moteur peut être sujet à des difficultés de démarrage et des calages intempestifs. Les codes dans la mémoire du calculateur pourront être P 0251, pour la commande de dosage de carburant de la pompe d'injection, et P 1211 pour la pression de contrôle des injecteurs. Ils indiquent que de l'eau s'est introduite dans le système d'admission par le filtre

VERDICT

2003-2007 a été une période véritablement noire pour Ford, qui a connu de nombreux problèmes de fiabilité, électroniques notamment, surtout sur le C-Max. Indéniablement, les remises à niveau confidentielles sont aujourd'hui moins nombreuses.

Rappels officiels depuis 2008 : 24

HYUNDAI DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Petits ajustements

Les moteurs 1.0 et 1.2 essence peuvent connaître des perturbations de fonctionnement. Hyundai préconise de nettoyer l'actuateur de ralenti, calaminé en raison d'un défaut de conception. Sur les modèles équipés du 2.0 essence, le ralenti irrégulier traduit une défaillance du calculateur d'injection, qui doit être reprogrammé. Tout comme celui des Tucson, équipés du 2.0 CRDI (type D4EA), afin d'éliminer les pertes de puissance. Si ce même moteur souffre

de difficultés de démarrage à froid ou produit des fumées blanches, le relais de bougie de préchauffage doit être remplacé. Des défauts que Hyundai doit prendre en charge, au moins en partie. [voir encadré p. 143]

VERDICT

Chez Hyundai, le niveau de fiabilité est excellent, les rappels et les notes confidentielles rares.

Rappels officiels depuis 2008 : 2

KIA DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Rectifications rares

La Picanto peut être victime d'une défaillance aux conséquences financières notamment. Si vous subissez des surchauffes du moteur et des pertes de liquide de refroidissement, c'est sûrement l'étanchéité de la culasse qui est en cause. Cette dernière doit parfois être remplacée. Une prise en charge modulée en fonction de l'âge et du kilométrage de votre modèle s'impose. Sur les CRDI (type D4EA), les mauvaises performances du diesel (codes défauts P 0069,

P 0101, P 2002, P 2238) sont souvent dues à une conduite défectueuse du turbo. Kia doit payer la facture.

VERDICT

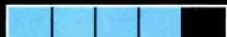
Avec un excellent niveau de fiabilité, Kia procède aux mêmes réajustements que Hyundai. La marque a néanmoins procédé à plus de rappels, car ils concernaient des éléments de sécurité.

Rappels officiels depuis 2008 : 12



MERCEDES

DEGRÉ DE
TRANSPARENCE



Sérénité récompensée

• MOTEURS DIESEL

Les Mercedes ont fait d'énormes progrès en matière de fiabilité. Cependant, sur toutes les versions diesel, divers voyants peuvent s'allumer au combiné d'instruments. En cause, la courroie d'accessoires, qui se distend. Une note signale, en effet, qu'une série de modèles ont été produits avec un alternateur défectueux, au niveau du système d'embrayage de la poulie. L'organe dans son ensemble doit être remplacé. Exigez un partage des frais.

• CLIMATISATION

Sur les grosses motorisations essence (V6 et V8), des bruits anormaux peuvent provenir du compartiment moteur. Si votre atelier fait état d'une défaillance de la poulie du compresseur de climatisation, demandez une prise en charge du remplacement de cette poulie. Car ce défaut est connu de Mercedes. Soyez tout aussi vigilant si, sur ces mêmes motorisations, des bruits stridents proviennent du galet fixe de courroie d'accessoires. Car celui-ci souffre d'une fragilité connue de la marque.

• 4-CYLINDRES 2.0 ESSENCE

Au volant de certains modèles équipés de ce moteur, on note quelques désagrè-

ments : fonctionnement perturbé et manque de puissance. Cependant, et c'est plutôt rare chez Mercedes, ces symptômes peuvent traduire une défaillance des soupapes, due à un défaut de conception de la culasse ! Cette dernière doit être remplacée. Une prise en charge doit vous être proposée.

• V6 3.5 ESSENCE

Quel que soit le modèle sur lequel elle est montée, cette mécanique peut souffrir de perturbations : difficultés de démarrage à froid et calages intempestifs, instabilité au ralenti, pertes de puissance à l'accélération, le tout avec allumage du voyant moteur au tableau de bord. Des désagréments parfaitement répertoriés, puisqu'à l'écran de sa valise diagnostic, votre technicien recensera les codes défauts P 0059, P 0060, P 0063, P 0064, P 0271, P 0272, P 0275, P 0276. Ceux-ci traduisent une défaillance du capteur de position d'un arbre à cames [ou des deux], qui doit donc être remplacé. Acceptez de payer le détecteur incriminé si l'on vous offre le coût de la main-d'œuvre. Ce sont plutôt les codes défauts 1200 et 1208 qui apparaissent à l'écran ? Votre moteur souffre sûrement d'un défaut de calage des soupapes, en raison de l'usure du pignon d'arbre d'équilibrage. Réparation lourde en



Chez Mercedes, blason prestigieux, nombre de défauts sont rectifiés en après-vente.

vue. N'acceptez de prendre en charge que le remplacement des consommables (fluides et filtres) et celui des courroies.

• CLS

À l'arrêt ou à vitesse réduite, si des crissements se font entendre lorsque vous tournez le volant, c'est que la plaque de support de la crémaillère de direction touche le châssis. Elle doit être remplacée, et les six boulons de fixation doivent être changés pour de nouveaux, spécialement conçus.

• CLASSES

Votre voiture, dotée de la suspension pneumatique, émet cliquetis et crissements au passage de dos-d'âne ou de routes bosselées ? Mercedes connaît ce phénomène :

la barre stabilisatrice avant souffre d'un jeu excessif des bagues de fixation. L'Étoile a ainsi conçu une nouvelle version de barre à monter par votre atelier, qui doit vous offrir une participation.

VERDICT

Mercedes est aujourd'hui beaucoup plus à l'aise avec la fiabilité de ses modèles. La marque a diligenté un nombre limité de rappels officiels, et n'émet qu'un nombre restreint de notes confidentielles avec, c'est nouveau, des grilles de prise en charge plus généreuses.

Rappels officiels depuis 2008 : 3



NISSAN

DEGRÉ DE
TRANSPARENCE



Défauts récurrents

• MOTEURS ESSENCE 1.0 À 1.6

Si le témoin de défaut moteur s'allume, arrêtez-vous et coupez tout. Votre chaîne de distribution est peut-être en train de céder, en raison de son usure prématurée ou de celle de ses pignons. Une note technique secrète, recensant le code défaut P 0340, préconise le remplacement des pièces usées.

• MOTEURS 1.5 dCi ET 1.9 dCi

Le pignon d'arbre à cames s'use

prématurément. Avant cette défaillance, profitez du remplacement prévu de la courroie de distribution pour demander que l'on vous monte un nouveau pignon. Vous économiserez sur la main-d'œuvre.

VERDICT

Nissan n'apparaît pas comme le plus vertueux des constructeurs, au vu des défauts qui ont fait l'objet de notes confidentielles.

Rappels officiels depuis 2008 : 12



OPEL

DEGRÉ DE
TRANSPARENCE



Rattrapages bénins

• CLIMATISATION

Les bruits anormaux de climatisation proviennent des conduites qui s'usent par frottement et perdent tout ou partie du fluide réfrigérant.

• BOÎTES AUTOMATIQUES

À l'arrêt, impossible de verrouiller la position D pour avancer, la boîte reste bloquée sur le neutre : ce blocage est souvent dû au contacteur de pédale de frein, qui doit être repositionné.

• ZAFIRA

Si votre tableau de bord joue au sapin de Noël, vous êtes sûrement face à des infiltrations d'eau au niveau des connecteurs du faisceau principal.

VERDICT

Opel émet un nombre de notes confidentielles dans la moyenne, mais figure parmi les plus pingres dans sa prise en charge financière.

Rappels officiels depuis 2008 : 7

QUELLE PRISE EN CHARGE ÉQUITABLE DEMANDER ?

Suite à une avarie survenue hors garantie, vous pouvez légitimement demander une prise en charge des frais de remise en état, si une note confidentielle existe concernant ce dysfonctionnement (voir p. 135). Le montant qui vous sera octroyé par le service relation clientèle sera fonction de divers critères. D'une manière générale, il sera supérieur pour un client qui a acheté son modèle neuf et non pas d'occasion, mais aussi pour celui qui a réalisé tous ses entretiens dans le réseau de la marque. Ensuite, l'indemnisation sera modulée en fonction de l'âge et du kilométrage de votre modèle. Nous avons eu accès à diverses grilles de prise en charge

(Renault, Fiat, VW). Voici celle que "L'Automobile Magazine" considère comme réaliste et juste (ci-contre). Mais au-delà de cette grille, n'oubliez pas que votre atelier réalise une marge moyenne de 30 % sur les pièces, sur laquelle il peut consentir une ristourne. Enfin, si vous n'avez pas obtenu le montant escompté, faites-vous assister dans vos démarches. Mais méfiez-vous des experts et avocats jusqu'au-boutistes qui, parfois, vous inciteront à invoquer le vice caché afin d'exiger le remboursement total de la facture. Une arme juridique certes puissante, donc une option défendable, du moins si vous avez du temps et de l'argent à consacrer à une procédure judiciaire.

Âge	Kilométrage	% de participation
1 an	Jusqu'à 10 000 km	90 %
2 ans	Jusqu'à 30 000 km	70 %
3 ans	Jusqu'à 50 000 km	50 %
4 ans	Jusqu'à 70 000 km	30 %
5 ans	Jusqu'à 100 000 km	0 %



PEUGEOT

DEGRÉ DE
TRANSPARENCE



Désordres variés

• 207

Si votre 207 produit des vibrations lors de l'embrayage, sachez que Peugeot a identifié le défaut : il s'agit d'une fragilité du plateau de pression d'embrayage, qu'il faut donc remplacer. Demandez une participation avant d'engager des travaux sur l'embrayage, jamais pris en garantie.

• 308

Vous avez pu déceler sur votre 308, au ralenti, de légers soubresauts, surtout en 1^{re} ? Ce désagrément trouve sa source soit dans la mécanique, soit dans l'électronique, d'après une note confidentielle de Peugeot. En effet, certains supports moteurs de la sochalienne sont reconnus comme fragiles, et doivent donc être remplacés. Mais les soubresauts peuvent provenir du fonctionnement chaotique du moteur lui-même. Les ateliers Peugeot ont reçu pour consigne de reprogrammer le calculateur moteur. Dans un cas comme dans l'autre, il faut absolument demander un devis, puis une prise en charge, avant de signer tout ordre de réparation. En cas de refus, faites remplacer les supports ailleurs. Quant aux logiciels du calculateur, beaucoup de centres-auto peuvent vous les télécharger, pour bien moins cher !

• DIESEL 2.0 HDI

À froid, le démarrage de ce moteur (série DW) peut être problématique et s'accompagner, le cas échéant, de l'allumage du témoin "moteur" de votre tableau de bord. Au vu du code défaut qu'il lira sur son écran, le code P 0087, le technicien Peugeot vous imposera probablement le remplacement de la pompe haute pression ! Sur cette facture d'au moins 700 €, exigez une prise en charge (voir encadré p. 143).

En revanche, si c'est le code défaut P 1641 qui apparaît et si, parallèlement, votre batterie est déchargée, vous avez sûrement affaire à une erreur de conception, consignée dans une note confidentielle : le calculateur de gestion de votre moteur est sans doute noyé par du liquide de refroidissement, qui provient de la sonde de température d'eau. L'humidité et l'électronique ne faisant pas bon ménage, comptez, pour une 308 2.0 HDi, au moins 800 € pour un nouveau calculateur, et rajoutez trois heures de main-d'œuvre pour reparamétrer le nouveau boîtier, à près de 100 € de l'heure, compte tenu de la complexité de l'opération. La grille de prise en charge que nous vous proposons vous viendra en aide, car, malheureusement, vous serez dépendant du réseau Peugeot pour cette opération.



Bientôt remplacée, la 407 a dorénavant atteint un excellent niveau de fiabilité.

• DIESEL 1.6 HDI

Sur tous les modèles équipés de ce moteur (série DV6TED4), le manque de puissance et les sifflements proviennent certainement de la conduite d'admission du turbocompresseur, qui présente parfois des fissures sur les pièces montées en usine. Elle doit être remplacée par une conduite renforcée, mais pas entièrement à vos frais.

• 407

Si la lampe témoin de l'ESP reste allumée, les capteurs de vitesse situés aux roues avant sont sûrement victimes d'infiltration d'eau. Sur les diesels climatisés, la lampe témoin du liquide de refroidissement peut être perturbée à la mise en route de la clim', ou peut rester allumée, malgré une

température moteur normale. Enfin, Peugeot a recensé des soucis d'alimentation électrique du ventilateur de refroidissement. Votre atelier a reçu pour consigne de poser trois relais neufs. Des notes techniques secrètes qui doivent être accompagnées de grilles de participation. Demandez à en bénéficier !

VERDICT

Un niveau de fiabilité juste correct, un flux continu de notes confidentielles, des grilles de prise en charge peu généreuses : Peugeot doit gérer de manière plus transparente et plus responsable ses défauts de fiabilité.

Rappels officiels depuis 2008 : 36

RENAULT

DEGRÉ DE
TRANSPARENCE



Qualité et sérénité

• DIESEL 1.5 dCi ET 1.9 dCi

Un grand nombre de ces deux moteurs (type K9K pour le 1.5 et F9Q pour le 1.9) souffrent d'un défaut récurrent : ils sont victimes de problèmes de démarrage. Par ailleurs, après avoir fait remplacer la courroie de distribution, ces moteurs semblent mal fonctionner. En cause : le mauvais calage des soupapes, dû aux arbres à cames, endommagés. Un démontage du haut moteur s'impose, pour remplacer les pièces défectueuses, comme le révèle une note confidentielle. Les notes Renault sont systématiquement accompagnées de tableaux de prise en charge, en fonction de l'âge et du kilométrage de votre modèle. Demandez à votre atelier qu'il vous en fasse bénéficier.

• ESSENCE 1.4, 1.6 ET 2.0

Votre moteur cale au ralenti et semble perdre sa puissance à l'accélération ? Le système d'admission du moteur essence est sans doute pollué par des résidus qui empêchent de maintenir le papillon des gaz dans la position adéquate. Ce dernier doit être démonté et simplement nettoyé, comme le précise une note confidentielle. Plus spécifiquement, le 1.4 essence (code K4) peut connaître les

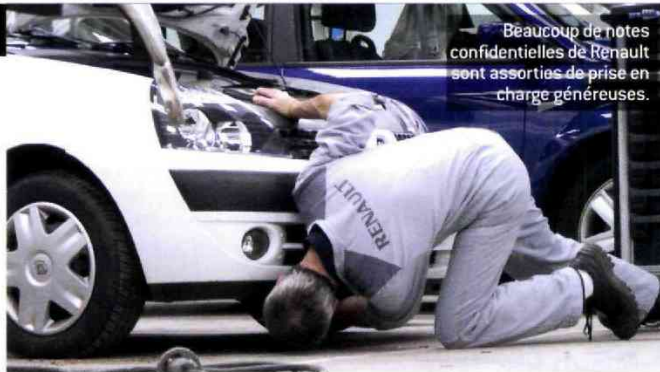
mêmes dysfonctionnements, dus cette fois aux bobines d'allumage, qui doivent être changées. Pour cette opération, qui est vraiment à la portée de n'importe quel garagiste, n'hésitez pas à faire jouer la concurrence ! Le 1.6 essence (code K4M) peut émettre des cliquetis après un démarrage à froid. Une note secrète fait état de la défaillance d'un actuateur interne au moteur : celui de la position de l'arbre à cames d'admission. Ce capteur doit non seulement être remplacé (100 € TTC environ), mais le calculateur moteur reprogrammé avec une nouvelle version de logiciel.

• MOTEURS ESSENCE ET DIESEL

Votre moteur refuse de démarrer et cale souvent ? Demandez un contrôle du capteur de position de vilebrequin. Soumis à d'énormes contraintes, ce détecteur, facturé entre 50 € et 100 €, tombe souvent en panne. Votre atelier consentira sans doute à vous rétrocéder une partie de sa marge (30 % à 50 %) si vous lui avez été fidèle.

• MÉGANE (2002-2008)

Nombre de nos lecteurs se plaignent souvent à "L.A.M." de la défaillance des moteurs de vitres électriques. Les ateliers réparent mais certains font payer la totalité de la facture



Beaucoup de notes confidentielles de Renault sont assorties de prise en charge généreuses.

aux clients, alors que ce défaut a fait l'objet d'une note technique confidentielle : les portes de la Mégane II connaissent des soucis d'infiltration d'eau, qui pénètre à l'intérieur de la contre-porte, pour contaminer les hauts parleurs et les moteurs de vitres. La grille de prise en charge Renault existe bel et bien. N'engagez aucun frais avant d'en avoir bénéficié.

• DIESEL 3.0 V6 dCi

Cette mécanique (type P9X715), conçue par Isuzu et partagée avec Opel et Saab, peut donner des sueurs froides aux propriétaires de Vel Satis et d'Espace qui en sont dotés. De nombreux cas de surchauffe, entraînant parfois la casse irrémédiable du moteur, ont ainsi contraint Renault à émettre une note secrète dans son réseau

en 2009. Plusieurs causes ont été identifiées, les techniciens du Losange doivent ainsi toutes les traiter : remplacement du vase d'expansion, de la vanne EGR, ou téléchargement d'un nouveau logiciel de gestion moteur.

VERDICT

Que de changements pour Renault ces trois dernières années ! La fiabilité est devenue excellente sur les derniers modèles sortis (Laguna, Mégane, Scénic), les rappels se font rares, tout comme les notes techniques. Et les prises en charge financières figurent toujours parmi les plus généreuses.

Rappels officiels depuis 2008 : 17



SKODA

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Modestes corrections

• DIESELS SDI

Ils peuvent être victimes d'une rupture prématurée de la courroie de distribution, avec des conséquences parfois graves. Une prise en charge doit vous être proposée, car une note confidentielle révèle une fragilité des galets tendeur.

• DIESELS 1.9

Votre TDI démarre mal ou tombe en mode secours au roulage ? À l'écran de la valise

diagnostic de votre atelier, le code défaut P 1556 signifie un souci de pression de suralimentation. Une note confidentielle révèle que la sonde de température d'eau émet un signal erroné. Elle doit être remplacée.

VERDICT

Skoda affiche un bon niveau de fiabilité. Les rappels officiels sont rares et les notes confidentielles bénignes.

Rappels officiels depuis 2008 : 8

SUZUKI

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Des tourments

• SWIFT

"Clic, clic, clic" : ce bruit venant du train avant provient probablement du cognement intempestif de vos plaquettes de frein d'origine à l'intérieur des étriers. Soit vous vous accordez de ce désagrément, soit vous prenez le temps de faire remplacer les plaquettes. Négociez une remise auprès de votre atelier Suzuki. En cas de refus, faites jouer la concurrence ! Sur votre diesel 1.3 DDiS (type Z13DT), la lampe témoin "défaut moteur" s'allume sans raison ? Si le code défaut constaté par l'atelier est le P 0400, la vanne EGR, calaminée, doit être remplacée. Pour une prise en charge de cette facture, qui avoisinera les 300 €, référez-vous à notre grille (voir encadré p. 143).



caché, donc une participation à 100 % de la part de votre marque.

Par ailleurs, si après un long trajet autoroutier, il devient quasiment impossible de manipuler votre sélecteur de vitesse, votre Grand Vitara fait certainement partie des exemplaires produits avec une conduite hydraulique et une pédale d'embrayage défectueuses, selon une autre note secrète. Ces deux éléments doivent être remplacés, avec une indemnisation correcte (voir encadré).

VERDICT

Certes Suzuki fabrique des véhicules fiables et n'officialise que très peu de rappels. Mais le Japonais transmet de nombreuses notes confidentielles à son réseau, visant à corriger des défauts parfois importants.

Rappels officiels depuis 2008 : 5

• GRAND VITARA

En 1^{er} ou en 2^e, les bruits stridents de votre boîte de vitesses mécanique ne sont pas dus à une éventuelle mauvaise manipulation de votre part. Ils sont connus de Suzuki, qui a transmis une note confidentielle à son réseau. En effet, les pignons d'arbre secondaire de 1^{er} et 2^e doivent être remplacés. En cas de refus de prise en charge, faites-vous assister d'un expert, qui n'aura pas de mal à invoquer le vice

TOYOTA

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Perturbations sous contrôle

• AYGO

Votre trois-cylindres 1.0 essence démarre difficilement, broute à l'accélération, et le témoin moteur s'allume ? Votre atelier mettra en évidence les codes défauts suivants : P 0420, P 0300, P 0303. Traduction : les bougies sont calaminées. Si l'atelier Toyota ne vous propose pas de participation, faites-les remplacer dans un centre auto.



• YARIS

Les Yaris dotées de freins à disques à l'arrière connaissent une défaillance de frein à main, qui a fait l'objet d'une note secrète : le clip de fixation de câble se déboîte. Attention, il n'est pas disponible séparément, c'est donc tout le câble qu'il faut remplacer : 100 € la pièce, et une heure de main-d'œuvre à environ 70 €. Exigez 50 % de prise en charge.

vous secouent, la vanne EGR est sûrement encrassée. Nettoyage nécessaire, avec remplacement du filtre à air et reprogrammation du calculateur d'injection. En roulant, vous ressentez des trous à l'accélération ? Après avoir détecté un défaut, le calculateur met tout simplement votre moteur en mode sécurité. Si c'est le code P0400 qui apparaît, une nouvelle version du logiciel de votre calculateur doit être téléchargée.

• AURIS

À froid, vous devez vous y prendre à plusieurs reprises pour démarrer votre diesel 2.0 D4D (types 1AD-FTV et 1CD-FTV) ? À l'écran de votre technicien, le code défaut P 0380 signifie que les bougies de préchauffage sont défectueuses. Si, au ralenti, des soubresauts moteur

VERDICT

La crise qu'a connue Toyota n'a pas entamé le très bon niveau de fiabilité de ses modèles. Les rappels restent rares, tout comme les notes confidentielles. Mais il est difficile d'obtenir une prise en charge financière.

Rappels officiels depuis 2008 : 6

VOLVO

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Transparence exacerbée

• DIRECTION ASSISTÉE

Lors de vos manœuvres à basses vitesses, les braquages de la direction causent des bruits anormaux et des vibrations. Dans une note technique confidentielle, Volvo a recensé des soucis de conduites hydrauliques de direction assistée, pouvant toucher l'ensemble de ses hauts de gamme, de l'ancienne berline S60 au gros tout-terrain XC90. Elle doit être remplacée par une canalisation modifiée.

• SUSPENSIONS

Sur route accidentée, des bruits proviennent du train arrière. Une note confidentielle préconise la pose d'un kit d'amortisseur de masse, au-dessus des amortisseurs arrière, sur S80, V70 et l'ancienne S60.

VERDICT

Volvo est la marque qui organise le plus de rappels bénins ! Résultat : les notes confidentielles se font rares.

Rappels officiels depuis 2008 : 22

VOLKSWAGEN

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Incidents bénins

• SYSTÈME DE REFROIDISSEMENT

Un grand nombre de pompes de refroidissement VW sont dotées de turbines fragiles, selon une note confidentielle. La pompe dans son ensemble doit donc être remplacée. Comptez environ 300 € pour une Golf 2.0 TDI. Vous devez percevoir une aide financière (voir notre encadré p. 143), sans quoi vous pouvez la faire remplacer hors du réseau VW !

• PANNE DE BATTERIE

Votre moteur refuse de démarrer, en raison du déchargement de la batterie ? Le lecteur CD provoque une consommation électrique continue. Il doit donc être remplacé.

VERDICT

La fiabilité des VW est bonne. Les notes confidentielles ne concernent que des défauts bénins.

Rappels officiels depuis 2008 : 6

ET AUSSI...

DEGRÉ DE TRANSPARENCE

Honda

La gamme du japonais est sans nul doute la plus fiable de toute la production. Honda se permet même de diligenter des rappels alors que la sécurité n'est pas en cause. Les notes confidentielles ne concernent que des mises à jour informatiques ou des soucis de connexion. Exemple : les Civic et CRV peuvent connaître des ratés, en raison d'un défaut de mise à la masse du calculateur moteur.

Rappels officiels depuis 2008 : 11

Mazda

Avec Honda, Mazda est la seule marque capable de surpasser Toyota en matière de fiabilité. Cependant, ses motorisations diesels, issues du partenariat Ford/PSA, connaissent parfois des réajustements, qui font l'objet de rappels officiels. Les notes confidentielles sont rares et concernent surtout l'essence. Ainsi, le 2.0 connaît des fuites de liquide de refroidissement en raison de flexibles mal dimensionnés.

Rappels officiels depuis 2008 : 3