

Q&R – Boîte DSG – Passage à l'huile minérale

Combien de clients sont concernés par cette Action ?

Quelque 750 000 véhicules en Asie du sud-est et environ 850 000 dans le reste du monde sont concernés par cette Action et invités à se rendre à l'atelier pour une vidange d'huile.

Quels défauts/dommages présentent les véhicules concernés ?

Sur tous les véhicules concernés, il est possible que l'huile de synthèse utilisée soit à l'origine d'un court-circuit interne faisant fondre le thermofusible situé dans la mécanique. Suite à la défaillance de l'alimentation en courant, les embrayages s'ouvrent et le véhicule roule en roue libre. Tous les autres systèmes embarqués (moteur, direction, freins, éclairage) continuent de fonctionner normalement. Le véhicule peut rouler en roue libre en toute sécurité sur le bord de la route.

Quelle est la cause du défaut ?

Des additifs agressifs et soufrés contenus dans l'huile de BV de synthèse utilisée peuvent réagir avec le cuivre des circuits imprimés. Le sulfure de cuivre qui en résulte peut s'agglomérer sous forme de particules conductrices entre les circuits imprimés de l'électronique et ainsi, être à l'origine d'un court-circuit faisant fondre le thermofusible de la BV. L'apparition du défaut est favorisée par des conditions climatiques particulières, telles que celles sévissant en Asie du sud-est (température élevée et humidité de l'air associées à une utilisation dans les embouteillages).

Quelles sont les conséquences de ce dommage ?

Le déclenchement des fusibles entraîne la coupure de l'alimentation en courant de la pompe hydraulique ou du calculateur de BV. De ce fait, les embrayages s'ouvrent et le véhicule roule en roue libre. Tous les autres systèmes embarqués (moteur, direction, freins, éclairage etc.) continuent de fonctionner normalement. Le véhicule reste contrôlable et peut rouler en roue libre sur le bord de la route.

Qu'est-ce qui a motivé la décision de Volkswagen de changer d'huile de BV ?

Des contrôles qualité menés par ailleurs ont prouvé qu'avec le temps, l'huile de synthèse utilisée jusqu'alors dans les BV favorisait l'apparition de la réclamation sur les véhicules équipés d'une boîte DSG à 7 rapports (DQ200). Les études à long terme ont montré que des processus électrolytiques, liés à l'huile de synthèse, formaient entre les circuits imprimés des dépôts de particules conductrices à l'origine de la réclamation. L'utilisation d'une huile minérale permet d'éliminer ce défaut.

Afin de préserver la satisfaction des propriétaires de véhicules équipés d'une boîte DQ200, Volkswagen a décidé de lancer une Action de rappel volontaire ou une Action Entretien et de demander au client de se rendre à l'atelier en vue de procéder à une vidange d'huile.

Pourquoi n'a-t-il pas été décidé de passer à une huile minérale plus tôt ?

Il fallait que toutes les études nécessaires soient terminées avant d'envisager le passage à une huile minérale. Afin de valider le processus du point de vue technique, il fallait d'abord procéder à un test complet à long terme, ainsi qu'aux analyses connexes en laboratoires. De plus, la chaîne logistique devait être organisée avant de lancer cette Action de changement d'huile.

Que cela signifie-t-il pour les propriétaires de véhicules sur lesquels la mécanique avait déjà été remplacée ?

Dans le cadre de cette Action, les propriétaires de véhicules dont la BV DSG à 7 rapports est remplie d'huile de synthèse sont invités à se rendre à l'atelier pour une vidange d'huile. Les clients concernés en sont informés par notre Organisation Service.

Quels sont les véhicules concernés par cette action ?

Il est demandé de présenter à l'atelier pour une vidange d'huile tous les véhicules équipés d'une boîte DSG à 7 rapports remplie d'huile de synthèse.

Tous les véhicules équipés d'une boîte DSG sont-ils concernés par ce défaut/dommage ?

Les véhicules utilisés dans les régions au climat très chaud et humide (Asie du sud-est) et principalement dans les embouteillages sont particulièrement touchés. Dans de rares cas, un dysfonctionnement électrique du calculateur de BV peut alors être constaté.

Puis-je continuer d'utiliser mon véhicule jusqu'à la vidange d'huile ?

Oui. Le véhicule peut continuer d'être utilisé jusqu'à la vidange d'huile car, en règle générale, un dysfonctionnement de la mécanique apparaît au démarrage. Le véhicule reste alors contrôlable et roule en roue libre.

Y-a-t-il un danger pour les consommateurs ?

Non. Cependant, on ne peut pas exclure que l'apparition du défaut pendant la marche s'accompagne d'une perte de motricité. La vitesse ne diminue pas soudainement et le comportement du véhicule est comparable à celui d'un véhicule équipé d'une boîte mécanique lorsque la pédale d'embrayage est enfoncée (et maintenue au plancher) pendant la marche. Tous les autres équipements (direction, freins, éclairage, feux de détresse etc.) continuent de fonctionner normalement. Le véhicule peut être arrêté en toute sécurité sur le bord de la route.

Le défaut est-il perceptible pour le conducteur ?

Lorsque le défaut se produit, le conducteur est averti par le clignotement de l'affichage de rapport au combiné d'instruments, ainsi que par un régime moteur élevé à l'accélération, voire une perte de motricité.

Quels travaux doivent-ils être effectués sur le véhicule ?

Sur tous les véhicules concernés, l'huile de BV de synthèse est remplacée par une huile de BV minérale. De plus, le logiciel du calculateur de BV est mis à jour pour prendre en compte le passage à l'huile minérale.

Quelles mesures ont-elles été prises pour que ce défaut/dommage ne puisse plus survenir ?

Le défaut a été éliminé grâce à l'utilisation d'une huile de BV minérale. Pour les véhicules en circulation, l'huile de BV minérale est disponible partout et mise en œuvre dans le cadre de cette Action.

Combien de temps prend la remise en état ?

La remise en état du véhicule dure environ 1,5 heure.

Le Service Mobilité est-il applicable ?

Non, pas dans ce cas.

Est-ce qu'il faut que je convienne d'un rendez-vous avec un Réparateur Agréé ?

Oui, absolument. Votre Partenaire Agréé est soucieux de réduire votre temps d'attente au minimum.

Le (double) embrayage est-il également remplacé ?

Non. Le remplacement de l'embrayage ne fait pas partie des mesures prévues dans le cadre de cette Action.

Questions spécifiques au marché

Quel rôle l'huile de BV joue-t-elle dans le dysfonctionnement de la mécanique ?

Lorsque de l'huile de synthèse est utilisée, il peut arriver dans de rares cas, du fait de la température extérieure et d'une hygrométrie élevées associées avec une circulation dans les embouteillages, qu'un court-circuit se produise dans la mécanique. Des recherches intensives ont prouvé que ce phénomène disparaît lorsque de l'huile minérale est utilisée.

Est-il possible que le passage d'une huile de synthèse à une huile minérale fasse apparaître de nouveaux problèmes ?

Non. Toutes nos séries de tests intensifs ont donné des résultats positifs. C'est pourquoi nous avons décidé de lancer cette Action, afin de répondre aux attentes de nos clients.

Faut-il vidanger l'huile minérale après un certain kilométrage ?

Non. Il n'est toujours pas nécessaire de procéder à une vidange régulière de l'huile.

Pourquoi cette Action prévoit-elle également une nouvelle mise à jour du logiciel ?

Le logiciel du calculateur de BV doit être adapté à la nouvelle viscosité de l'huile.

Dans le cadre de l'Action de rappel en cours, mon véhicule a déjà été équipé d'une nouvelle mécanique fonctionnant à l'huile de synthèse. Faut-il aussi que je fasse procéder à une vidange d'huile maintenant ?

Oui. Tous les clients, y compris ceux dont la mécanique a déjà été remplacée, sont informés par l'intermédiaire de leur Réparateur Agréé du passage à la nouvelle huile minérale.

Questions concernant l'Action dans son ensemble :

Dans quels pays cette Action doit-elle être réalisée ?

Nous lancerons cette Action sous forme d'une Action de rappel volontaire en Chine, dans les autres pays d'Asie du sud-est où nos véhicules sont commercialisés, ainsi qu'aux Etats-Unis. Dans tous les autres pays, nous procéderons à la vidange d'huile dans le cadre d'une Action Entretien. Tous les clients concernés seront informés en conséquence et par écrit par notre Organisation Service.

Quand l'Action sera-t-elle lancée ?

Pour des raisons logistiques, il ne nous est pas possible de lancer l'Action simultanément dans tous les pays. Nous lancerons l'Action le xx en Chine et en Asie du sud-est puis l'élargirons ensuite progressivement à tous les autres pays concernés. Nous informerons les Importateurs, qui enverront un courrier à leur client et les inviteront à se rendre à l'atelier.

Questions concernant le marché européen :

Cette Action va-t-elle également être réalisée en Europe ?

Oui. Nous souhaitons également procéder à la vidange d'huile sur les véhicules de nos clients européens, et ce, dans le cadre d'une Action Entretien.

Qu'est-ce qui a motivé la décision de Volkswagen de changer d'huile de BV ?

Des contrôles qualité menés par ailleurs ont prouvé qu'avec le temps, l'huile de synthèse utilisée jusqu'alors dans les BV favorisait l'apparition de la réclamation sur les véhicules équipés d'une boîte DSG à 7 rapports (DQ200), notamment lorsque la température extérieure et l'hygrométrie sont élevées et associées à une circulation dans les embouteillages dans les mégapoles. Les études à long terme ont montré que des processus électrolytiques, liés à l'huile de synthèse, formaient entre les circuits imprimés des dépôts de particules conductrices à l'origine de la réclamation. L'utilisation d'une huile minérale permet d'éliminer ce défaut. Afin de préserver la satisfaction des propriétaires de véhicules équipés d'une boîte DSG, Volkswagen a décidé de lancer une Action Entretien volontaire et de demander au client de se rendre à l'atelier en vue de procéder à une vidange d'huile.

Quand cette Action sera-t-elle lancée ?

La décision définitive n'a pas encore été prise à ce sujet. Nous partons du principe que nous lancerons cette Action au cours du xx trimestre. Nos clients seront informés par écrit par l'intermédiaire de leur Réparateur Agréé.

Pourquoi les mécatroniques seront-elles uniquement remplacées en Asie du sud-est et pourquoi seule l'huile de BV sera remplacée en Europe ?

Les réclamations se produisent dans de rares cas dans des zones climatiques caractérisées par une température extérieure et une hygrométrie élevées associées à une utilisation du véhicule dans les embouteillages. C'est pourquoi l'Europe n'est pas concernée par cette réclamation. Nous avons tout de même décidé de remplacer l'huile de toutes les boîtes DSG à 7 rapports par de l'huile minérale dans le monde entier.