



Marcel Schenk, le 15 septembre 2016

Informations concernant les rappels de véhicules

N342-0363

Impressum

Date d'élaboration / de révision :	18.09.08 / 23.06.11 / 19.08.14 / 08.09.16 / 15.09.17
Auteur :	Marcel Schenk
Nom de fichier :	Informations concernant les rappels_f
Nombre de pages :	13
Approuvé le :	14.09.16
Approuvé par :	Werner Jeger

Liste des modifications

Version	Date	Auteur	Remarques
1.0	18.09.08	Skm	Première version définitive
2.0	15.06.11	Skm	Intégration LSPro et OSPro, variantes d'évaluation, formulaires
2.1	19.08.14	Skm	Correction n° de tél.
2.2	08.09.16	Skm	Diverses adaptations et corrections
2.3	15.09.17	Skm	Adaption service à contacter, formulaires

Abréviations

Abréviation	Signification
OFROU	Office fédéral des routes
RT	Réception par type suisse
VIN	Vehicle Identification Number (numéro de châssis)
LCR	Loi fédérale sur la circulation routière (RS 741.01)
ORT	Ordonnance sur la réception par type des véhicules routiers (RS 741.511)
LSPro	Loi fédérale sur la sécurité des produits (RS 930.11)
OSPro	Ordonnance sur la sécurité des produits (RS 930.111)
OEmol-OFROU	Ordonnance sur les émoluments de l'OFROU (RS 172.047.40)

Office fédéral des routes OFROU
Marcel Schenk
Adresse postale : 3003 Berne
Emplacement : Weltpoststrasse 5, 3015 Berne
Tél. +41 58 463 21 28, fax +41 58 463 43 21
marcel.schenk@astra.admin.ch
www.astra.admin.ch

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	3
2.	Bases légales	3
3.	Définitions	3
3.1	Constructeur	3
3.2	Importateur	3
3.3	Importateur parallèle	3
3.4	Importateur direct	3
3.5	Rappels volontaires	3
3.6	Rappels imposés	4
4.	Procédure	4
4.1	Annonce obligatoire	4
4.1.1	Constructeur et importateur	4
4.1.2	Importateur parallèle	4
4.1.2.1	Généralités	4
4.1.2.2	Obligations	4
4.1.2.3	Soutien apporté par l'OFROU	4
4.2	Demande des adresses des détenteurs	5
4.2.1	Généralités	5
4.2.2	Importations directes	5
4.2.3	Requête selon liste de VIN	5
4.2.4	Requête selon séries de VIN	6
4.2.5	Requête selon numéros de RT	6
4.2.6	Requêtes individualisées	6
4.2.7	Coûts	6
4.3	Information des détenteurs	6
4.4	Action de relance	6
4.5	Surveillance	7
4.6	Déroulement	8
5.	Service à contacter	8
Annexes		
Annexe 1	Formulaire d'annonce pour produits dangereux destinés aux consommateurs	9
Annexe 2	Formulaire de demande des adresses des détenteurs	11
Annexe 3	Conditions pour l'indication de séries de VIN	12
Annexe 4	Formulaire d'annonce des taux de réussite	13

1. Introduction

L'OFROU est tenu d'exercer un devoir de surveillance afin de garantir le respect des prescriptions relatives aux véhicules ainsi que la sécurité routière.

Le présent document informe les constructeurs, les importateurs et les importateurs parallèles des procédures à suivre pour rappeler les objets soumis à la réception par type. Les procédures décrites se réfèrent en premier lieu aux véhicules. Les rappels de composants de véhicules, etc. seront gérés de façon analogue, lorsque c'est applicable et non mentionné.

2. Bases légales

Les lois et ordonnances suivantes fondent le devoir de surveillance et la gestion des rappels par l'OFROU :

- LCR
- ORT
- LSPro
- OSPro
- OEmol-OFROU

3. Définitions

3.1 Constructeur

Le constructeur est la personne ou le service qui conçoit le plan du véhicule ou du composant de véhicule et qui est responsable, envers l'autorité compétente en matière de réception par type, de toutes les questions relatives à la procédure de réception par type, ainsi que de la garantie de conformité de la production (art. 2, let. k, ORT).

3.2 Importateur

Est en principe importateur toute personne qui importe à titre professionnel des véhicules ou des composants de véhicules. En tant que représentant du constructeur étranger en Suisse, l'importateur est en général aussi titulaire de la RT des véhicules qu'il importe.

3.3 Importateur parallèle

Est importateur parallèle toute personne titulaire d'une RT pour l'importation parallèle de véhicules, délivrée par l'OFROU sur la base de la RT d'un importateur (RT d'importateur parallèle numérotée .X... ..).

3.4 Importateur direct

Est importateur direct toute personne qui importe pour son usage personnel des véhicules admis par inspection individuelle auprès d'un service des automobiles, avec dispense de la réception par type (art. 4 ORT) (RT dite X).

3.5 Rappels volontaires

S'il constate sur ses véhicules ou ses composants de véhicules des défauts qui nuisent à la sécurité routière ou sont constitutifs d'une non-conformité avec les prescriptions, un constructeur, un importateur ou un importateur parallèle peut décider de son propre chef de prendre des mesures (p. ex. rappels) pour rétablir la situation.

3.6 **Rappels imposés**

Si le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle ne prend pas, de lui-même, les mesures pour remédier à la non-conformité avec les prescriptions ou aux défauts pouvant nuire à la sécurité routière, ou si l'OFROU considère que les mesures prises à cette fin sont insuffisantes, celui-ci peut ordonner en tout temps une vérification de conformité (art. 26 ORT). L'OFROU peut ordonner un rappel sur la base des résultats obtenus ou d'autres constatations (art. 31b, al. 1, et 31c, ORT).

4. **Procédure**

4.1 **Annonce obligatoire**

Le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle annonce **de son propre chef** à l'OFROU les risques qu'il constate sur ses véhicules ou ses composants de véhicules, ainsi que les actions de rappel prévues ou en cours (art. 8, al. 5, LSPPro).

4.1.1 **Constructeur et importateur**

Le formulaire d'annonce rempli doit être transmis à l'OFROU avec les annexes appropriées ([annexe 1](#)). L'OFROU envoie au constructeur ou à l'importateur un accusé de réception et lui indique le numéro de dossier OFROU correspondant.

4.1.2 **Importateur parallèle**

4.1.2.1 Généralités

L'importateur parallèle doit prendre des mesures pour remplir son obligation d'annonce selon le point 4.1. Il doit garantir qu'il reçoit (p. ex. de ses fournisseurs) des informations sur les actions de rappel prévues ou en cours concernant les véhicules qu'il importe.

4.1.2.2 Obligations

L'importateur parallèle est tenu de vérifier si l'action de rappel lancée par le constructeur ou l'importateur concerne les véhicules qu'il importe (p. ex. auprès de son fournisseur, importateur ou constructeur). Si elle les concerne, il doit en informer leurs détenteurs et les inviter à faire exécuter les travaux nécessaires sur ces véhicules. Les travaux eux-mêmes doivent en principe être exécutés dans le réseau de concessionnaires du constructeur ou de l'importateur.

Le formulaire d'annonce rempli ([annexe 1](#)) doit être transmis à l'OFROU. Mais seuls les documents suivants mentionnés au point 16 du formulaire doivent être transmis :

- modèle de la lettre adressée aux clients
- indication des VIN concernés des véhicules qu'il a importés
- indication de la RT d'importateur parallèle concernée

De plus, si l'importateur parallèle exécute les travaux lui-même ou les fait exécuter auprès d'un atelier indépendant :

- instructions techniques de réparation (instructions aux concessionnaires)
- indication des coûts

L'OFROU envoie à l'importateur parallèle un accusé de réception et lui indique le numéro de dossier OFROU correspondant.

4.1.2.3 Soutien apporté par l'OFROU

Si l'OFROU est informé d'une action de rappel et s'il n'est pas garanti que l'importateur parallèle en ait connaissance, l'OFROU peut l'en informer. Il s'agit d'assurer ainsi que les véhicules de l'importateur parallèle participent à une action de rappel connue.

A cet effet, l'OFROU communique notamment à l'importateur parallèle les informations suivantes sur l'action :

- nom de l'importateur

- marque et modèle concernés
- motif du rappel
- code de rappel du constructeur (si disponible)

C'est à l'aide de ces informations que l'importateur parallèle doit appliquer les mesures décrites ci-dessus selon le point 4.1.2.2.

4.2 Demande des adresses des détenteurs

4.2.1 Généralités

Pour procéder à des actions de rappel, le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle peut travailler avec ses propres données sur les détenteurs ou présenter à l'OFROU une demande écrite selon l'[annexe 2](#) en vue d'obtenir les adresses des détenteurs des véhicules.

Pour des raisons de protection des données, l'OFROU ne donne suite aux demandes en question que lorsqu'elle considère que la nature du défaut justifie la communication de l'adresse du détenteur.

Le constructeur ou l'importateur communique à l'OFROU avec sa demande s'il souhaite aussi recevoir les adresses éventuelles des détenteurs de véhicules importés parallèlement (il reçoit automatiquement les adresses des détenteurs des véhicules importés directement).

Le requérant reçoit en général les adresses des détenteurs dans les 5 à 10 jours après réception des documents complets (formulaire de demande avec annexes) par l'OFROU. Il n'est autorisé à utiliser les adresses que pour réaliser l'action de rappel concernée. Elles doivent être effacées définitivement au terme de l'action de rappel.

Il y a différentes possibilités de requête suivant les informations disponibles sur les véhicules concernés.

L'OFROU s'efforce de répertorier si possible tous les véhicules présents en Suisse, afin que non seulement les véhicules importés officiellement, mais aussi les importations parallèles et directes participent à l'action de rappel.

4.2.2 Importations directes

Le constructeur ou l'importateur est responsable du traitement complet des véhicules importés directement.

S'il ne demande pas les adresses des détenteurs pour réaliser un rappel et si l'OFROU constate sur la base des informations reçues que des véhicules importés directement peuvent être concernés, celui-ci le communique à l'importateur, lequel doit ensuite déposer une demande des adresses des détenteurs de ces véhicules selon l'[annexe 2](#) (payante).

Le constructeur ou l'importateur reçoit automatiquement les adresses des véhicules importés directement s'il dépose une demande générale des adresses des détenteurs pour réaliser un rappel.

Remarque :

Dans les cas particuliers, p. ex. lorsqu'un ancien importateur parallèle n'existe plus (et qu'il n'a pas non plus de successeur légal), le constructeur ou l'importateur est aussi responsable du traitement complet des véhicules importés parallèlement.

4.2.3 Requête selon listes de VIN

On détermine les adresses des détenteurs des véhicules qui se trouvent sur une liste de VIN (format Excel) fournie par le constructeur. Le nombre possible de VIN est limité par la capacité de la version d'Excel utilisée. Une liste des VIN **mondiale** ou **européenne** est nécessaire pour répertorier aussi les véhicules importés parallèlement ou directement. Une liste qui ne contient que les véhicules importés officiellement en Suisse (**liste des VIN CH**) est inadéquate à cet effet. L'OFROU peut donc exiger une liste des VIN mondiale ou européenne lorsqu'une demande ne contient qu'une liste des VIN CH (p. ex. en cas de risque potentiel important).

4.2.4 Requête selon séries de VIN

On détermine les adresses des détenteurs des véhicules qui se trouvent dans une ou plusieurs séries de VIN **mondiales** ou **européennes** indiquées par le constructeur. L'[annexe 3](#) présente les conditions à respecter pour indiquer des séries de VIN. Le nombre possible de séries de VIN n'est pas limité.

4.2.5 Requête selon numéros de RT

On détermine les adresses des détenteurs des véhicules enregistrés sous une RT déterminée. Le nombre possible de RT n'est pas limité. Cette variante de requête ne répertorie pas les véhicules importés directement.

4.2.6 Requêtes individualisées

On détermine l'adresse du détenteur pour des numéros de châssis individuels. Le nombre possible de numéros de châssis est limité (< 50).

4.2.7 Coûts

La fourniture des adresses des détenteurs sur la base d'une demande selon l'[annexe 2](#) est payante. Les coûts sont régis par l'OE-mol-OFROU.

4.3 Information des détenteurs

L'expérience montre que plusieurs lettres aux détenteurs sont en général nécessaires pour atteindre un taux de réussite élevé des actions de rappel. La liste suivante expose les exigences générales minimales de l'OFROU en matière d'information des détenteurs en cas de rappels volontaires. Le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle est libre de réaliser des mesures supplémentaires, dans le cadre de ses obligations légales ou de sa philosophie d'entreprise.

Les détenteurs doivent en principe être informés par écrit.

Si l'information aux détenteurs n'est **pas envoyée en recommandé** et si elle n'atteint pas un taux de réussite prouvé de 100% en matière de remise en état des véhicules concernés, une action de relance par **lettre recommandée** est de toute façon nécessaire. En règle générale, il est conseillé d'effectuer cette action seulement à partir d'un taux de réussite (remise en état) d'au moins 50% des véhicules concernés.

Lorsqu'il est prouvé que le détenteur d'un véhicule a été joint par lettre **recommandée** (absence de retour de la lettre recommandée) et qu'il ne se conforme pas à l'invitation à exécuter les travaux, le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle peut annoncer à l'OFROU que le véhicule est réglé (propre responsabilité du détenteur).

Font exception les rappels pour lesquels la preuve de l'information des détenteurs n'est pas suffisante suite à une évaluation de l'OFROU ou lorsque les rappels sont ordonnés par l'OFROU, mais qui nécessitent une remise en état de tous les véhicules concernés (voir 4.5).

4.4 Action de relance

Le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle annonce à l'OFROU, domaine Homologation des véhicules (FT), à l'aide d'une liste de VIN (Excel), les véhicules dont il est prouvé que les détenteurs n'ont pas été joints par information **recommandée** (retour des lettres recommandées).

Si le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle a déjà reçu une fois de l'OFROU des adresses de détenteurs pour la réalisation du rappel, l'OFROU lui communique encore une fois gratuitement les données actuelles des détenteurs de ces véhicules dans les 12 mois à compter de la première livraison d'adresses. La nouvelle détermination des adresses des détenteurs est toutefois payante si elle s'effectue au-delà de ces 12 mois.

S'il n'a pas encore reçu de l'OFROU des adresses de détenteurs pour la réalisation du rappel (parce qu'il a travaillé jusqu'à présent avec ses propres données), le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle doit transmettre une demande des adresses des dé-

tenteurs selon l'[annexe 2](#) pour les véhicules selon la liste de VIN. La fourniture des adresses est payante.

Si l'adresse du détenteur a changé par rapport à l'information recommandée, le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle invite le détenteur à exécuter les travaux de rappel **par recommandé**, lors d'une nouvelle action de relance.

Le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle n'est pas obligé de prouver vis-à-vis de l'OFROU d'autres efforts pour prendre contact avec les détenteurs (propre responsabilité ou injoignabilité du détenteur).

4.5 Surveillance

Indépendamment de la nature et de la gravité du défaut, l'OFROU surveille l'action de rappel jusqu'à son terme. Le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle est informé par écrit de la surveillance. Il doit dans ce cas informer **spontanément** et périodiquement (en règle générale une fois par mois) l'OFROU de l'avancement de l'action de rappel.

Le formulaire à utiliser pour les rapports est le formulaire « Informations périodiques concernant les actions de rappel » selon l'[annexe 4](#).

Les véhicules suivants peuvent être annoncés à l'OFROU comme réglés :

- a) en ce qui concerne l'information aux détenteurs (voir 4.3 et 4.4) :
 - les véhicules effectivement contrôlés
 - les détenteurs de véhicules incontestablement joints qui ne se conforment pas à l'invitation de rappel
 - les détenteurs de véhicules incontestablement non joints

- b) en ce qui concerne la remise en état des véhicules (voir 4.5) :
 - les véhicules effectivement contrôlés

L'OFROU communique par écrit le type de rapport nécessaire au constructeur, à l'importateur ou à l'importateur parallèle.

La décision de mettre fin à la surveillance se prend individuellement sur la base de la confirmation remise par le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle au sujet du taux de réussite atteint en ce qui concerne l'information aux détenteurs ou la remise en état des véhicules.

La fin de la surveillance par l'OFROU est communiquée par écrit au constructeur, à l'importateur ou à l'importateur parallèle.

4.6 Déroulement

Les rappels doivent en principe s'effectuer le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 12 mois (art. 31b, al. 3, ORT).

Si le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle utilise ses propres données sur les détenteurs pour réaliser un rappel, ce délai court à partir de l'accusé de réception de l'OFROU pour une annonce complète selon 4.1.1, respectivement 4.1.2.

Si le constructeur, l'importateur ou l'importateur parallèle utilise, pour réaliser un rappel, les données des détenteurs qu'il a demandées à l'OFROU, ce délai court à partir de la réception des données.

5. Service à contacter

Office fédéral des routes OFROU
Division Circulation routière
Homologation des véhicules (FT)
Secteur Surveillance du marché/CO2
3003 Berne
Tél. +41 58 463 21 28 ou +41 58 463 42 67
Fax +41 58 463 43 01
FZ_Rueckruf@astra.admin.ch

EN RÉVISION

Annexe 1 Formulaire d'annonce



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement,
des transports, de l'énergie et de la communication DETEC
Office fédéral des routes OFROU

Formulaire d'annonce pour produits dangereux destinés aux consommateurs (art. 8, al. 5, LSPro) pour véhicules, châssis, systèmes et composants de véhicules, éléments d'équipement et dispositifs de protection pour les utilisateurs d'un véhicule selon l'annexe 1 ORT (ordonnance sur la réception par type des véhicules routiers, RS 741.511)

Votre référence :				Date :	
Informations générales					
1	Nom et adresse du constructeur, de l'importateur, de la personne qui met en circulation ou du concessionnaire (avec numéros de téléphone/-fax)				
2	Interlocuteur responsable				
3	Numéros de tél. et de fax				
4	Adresse électronique				
Informations sur le produit					
5	Désignation du produit (p. ex. voiture de tourisme)				
6	Type, modèle, série				
7	Marque d'identification (p. ex. numéro de châssis)				
8	Années de construction concernées				
9	Nombre d'unités concernées en Suisse				
Description du risque					
10	Brève description du défaut (à fournir impérativement en français et en allemand)	Français : Allemand :			

11	Brève description du risque que présente le produit (à fournir impérativement en français et en allemand)	Français : Allemand :
12	Accidents	
Mesures		
13	Description des mesures prises afin de prévenir les risques pour les consommateurs (p. ex. rappel)	
14	Date du début de l'information aux consommateurs	
Origine et distribution		
15	Le risque est-il limité au territoire de la Suisse (oui ou non) ?	
Documents		
16	A joindre impérativement (s'ils sont appropriés ; en français, allemand ou anglais) : <input type="checkbox"/> Instructions techniques de réparation (instructions aux concessionnaires) <input type="checkbox"/> Modèle de la lettre adressée aux clients <input type="checkbox"/> Liste des VIN concernés (à l'échelle mondiale ou européenne) (fichier Excel) <u>ou</u> <input type="checkbox"/> Indication de la série de VIN concernés dans le monde (numéro à 17 chiffres) <u>ou</u> <input type="checkbox"/> Liste des réceptions par type suisses concernées Documents facultatifs : <input type="checkbox"/> Formulaire de demande des adresses des détenteurs <input type="checkbox"/> Autres documents :	
Autres remarques		
17		

Veuillez envoyer le formulaire et les documents éventuels par courriel (ou par courrier) à l'adresse ci-dessous :

Office fédéral des routes OFROU
Division Circulation routière
Homologation des véhicules
Secteur Surveillance du marché/CO2
3003 Berne
FZ_Rueckruf@astra.admin.ch

Note importante pour les produits fabriqués en Suisse : Si le produit concerné est aussi vendu dans l'UE ou l'EEE, une notification séparée doit être faite à l'autorité compétente du pays de l'UE ou de l'EEE concerné !

Annexe 2 Formulaire de demande des adresses des détenteurs



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement,
des transports, de l'énergie et de la communication DETEC
Office fédéral des routes OFROU

Demande des adresses des détenteurs pour réaliser une action de rappel des véhicules

Votre référence :			Date :	
Informations générales				
1	Nom et adresse du requérant			
2	Interlocuteur responsable			
3	Numéros de tél. et de fax			
4	Adresse électronique			
5	Adresse de facturation	<input type="checkbox"/> comme celle du requérant <input type="checkbox"/> autre (à indiquer complètement)		
Informations sur le rappel				
6	Marque des véhicules			
7	Type, modèle, série			
8	Défaut			
9	Code du rappel constructeur, numéro de dossier OFROU			
Variante de requête				
10	Liste de VIN Séries de VIN Réceptions par type Requête individualisée	<input type="checkbox"/> (remettre liste Excel) <input type="checkbox"/> (indiquer séries de VIN) <input type="checkbox"/> (indiquer RT) <input type="checkbox"/> (indiquer < 50 VIN individuels)		
11	Requête incluant les importations parallèles	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
12	Remarques :			

Veuillez envoyer ce formulaire avec le formulaire d'annonce complet pour produits dangereux destinés aux consommateurs (s'il n'a pas encore été remis, sinon indiquer le numéro de dossier OFROU), par courriel (ou par courrier) à l'adresse ci-dessous :

Office fédéral des routes OFROU
Division Circulation routière
Homologation des véhicules
Secteur Surveillance du marché/CO2
 3003 Berne
 FZ_Rueckruf@astra.admin.ch

Annexe 3 Conditions pour l'indication de séries de VIN

Conditions :

- VIN à 17 chiffres ;
- indication des séries de VIN sous forme électronique ;
- indication des séries de VIN au format prescrit.

Format requis des VIN

- Les caractères 1 à 3 (WMI) sont fixes.
- Les caractères 4 à 11 sont variables.
- Les caractères 12 à 17 (numéro de série continu) sont imposés.

Dans les 8 caractères variables des positions 4 à 11, les modèles de véhicule concernés doivent être décrits aussi précisément que possible avec les caractères déterminants. Moins il y aura de variables indiquées, plus la requête fournira précisément les véhicules effectivement concernés.

Les séries « de... à » doivent être dépourvues d'ambiguïté. S'il y a p. ex. un nombre à une position sous « de », il doit aussi y avoir un nombre (et non une lettre) à cet endroit sous « à ».

Exemple

Théoriquement 8 variables possibles au maximum :

WOL#####123456 à WOL#####789012

Précisées pour la requête :

WOLTGF35##6123456 à WOLTGF35##6789012

En Révision

