



Volkswagen Canada  
C.P 842, Succ. A  
Windsor (Ontario) N9A 6P2

Juin 2018

<CUSTOMER NAME>  
<CUSTOMER ADDRESS>  
<CUSTOMER CITY PROVINCE POSTAL CODE>

**Le présent avis concerne votre véhicule :** <VIN>

**Objet : Rappel 23Y8 concernant le système antipollution  
Modification du système antipollution – Étape 2 disponible pour les véhicules Volkswagen de  
l'année modèle 2015 équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres**

Cher propriétaire ou locataire d'un véhicule Volkswagen,

Le présent avis vous est envoyé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)*. Au début de 2017, nous vous avons avisé que le Groupe Volkswagen avait obtenu des organismes de réglementation des États-Unis, y compris l'agence de protection de l'environnement (EPA), l'approbation d'une modification en deux étapes du système antipollution de votre véhicule Volkswagen de l'année modèle 2015 équipé d'un moteur TDI de 2,0 litres. À ce moment, l'étape 1 était déjà disponible. À l'étape 1, nous avons retiré le logiciel qui réduisait l'efficacité du système antipollution de votre moteur TDI et l'avons remplacé par un logiciel indiquant à votre système antipollution de fonctionner efficacement dans des conditions de conduite normales. À l'étape 2, nous installerons des composants mécaniques mis au point du système antipollution – à savoir, un nouveau filtre à particules diesel, un nouveau convertisseur catalytique d'oxydation diesel et un nouveau convertisseur de réduction catalytique sélective – qui sont nécessaires pour maintenir la performance du système antipollution pendant la durée de vie utile (240 000 km) de votre véhicule. Au cours de l'étape 2 de la modification, nous installerons également un deuxième capteur d'azote (NOx) et le logiciel qui s'y rattache pour améliorer la performance du système de diagnostic embarqué (OBD).

Nous vous avisons maintenant que l'étape 2 de la modification du système antipollution est disponible pour les véhicules Volkswagen de l'année modèle 2015 équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres. L'étape 2 est offerte gratuitement sur le marché canadien. Nos dossiers indiquent que vous êtes propriétaire ou locataire d'un véhicule visé par cette mesure. La modification en deux étapes du système antipollution de votre véhicule a été approuvée par les organismes de réglementation des États-Unis, y compris l'EPA.

Le but de cette lettre est de vous informer de cette approbation et de vous fournir de l'information sur la démarche à suivre. Le fait d'être visé par le rappel ne vous empêche pas de participer au règlement de l'action collective canadienne concernant les véhicules Volkswagen et Audi équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres (le « Règlement ») si vous y êtes admissible.

Les pages suivantes présentent les mises au point du système antipollution qui sont maintenant offertes gratuitement pour votre véhicule Volkswagen de l'année modèle 2015 équipé d'un moteur TDI de 2,0 litres ainsi que la couverture de la

garantie prolongée sur le système antipollution qui s'appliquera aux véhicules sur lesquels la modification a été effectuée. Vous pourrez également prendre connaissance des effets de ces mises au point sur votre expérience de conduite, de même que des directives d'entretien pour votre véhicule à la suite de la modification.

Nous vous invitons à lire attentivement l'information contenue dans la présente lettre. N'hésitez pas communiquer avec nous, si vous avez besoin d'aide.

#### INFORMATION IMPORTANTE

Si vous êtes admissible au Règlement, vous pourriez avoir le droit, en vertu du Règlement, de choisir le rachat du véhicule, son échange ou la résiliation anticipée du bail comme indemnité plutôt que la modification approuvée du système antipollution.

Le Règlement a été approuvé par les tribunaux et sa mise en œuvre a commencé le 28 avril 2017. Les demandeurs ont jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2018 pour soumettre une réclamation en vertu du Règlement et jusqu'au 30 décembre 2018 pour obtenir des indemnités.

Toutefois, si vous avez fait effectuer la mise au point prévue à l'étape 1 sur votre véhicule après que le programme d'indemnisation a débuté, le 28 avril 2017, ou faites effectuer la mise au point prévue à l'étape 2, vous renoncez à tout droit que vous pourriez avoir de choisir un rachat du véhicule, son échange ou la résiliation anticipée du bail prévus au Règlement. Les propriétaires et locataires admissibles (au sens du Règlement) qui se prévalent de la modification pourraient recevoir un paiement en argent prévu au Règlement.

Veillez prendre note que le fait de participer au rappel ne constitue pas une réclamation dans le cadre du Règlement. Pour de plus amples renseignements, visitez [www.ReglementVW.ca](http://www.ReglementVW.ca) ou appelez le Centre des réclamations du règlement canadien au 1-888-670-4773.

#### Quel est le problème?

Les organismes de réglementation américains ont déterminé que les véhicules Volkswagen équipés d'un moteur TDI 4 cylindres de 2,0 litres ne respectent pas les normes antipollution prescrites aux États-Unis. Ces normes s'appliquent également au Canada. Les systèmes antipollution des véhicules touchés permettent aux émissions d'oxydes d'azote (NOx) de dépasser les seuils prescrits durant des conditions de conduite normales.

#### Que ferons-nous dans le cadre du présent rappel?

Les organismes de réglementation des États-Unis, y compris l'EPA, ont donné leur approbation à la modification en deux étapes du système antipollution. **Les deux étapes de la modification du système antipollution sont nécessaires pour que ce système fonctionne bien pendant la durée de vie utile de votre véhicule. Voilà pourquoi les propriétaires et les locataires devraient faire effectuer les mises au point prévues aux deux étapes de la modification s'ils conservent leur véhicule.**

**Avis important :** Si vous êtes admissible au Règlement, vous pourriez avoir le droit d'opter pour un rachat, un échange ou une résiliation anticipée du bail, plutôt que de choisir la modification approuvée du système antipollution. Visitez [www.ReglementVW.ca](http://www.ReglementVW.ca) pour en savoir plus.

L'étape 1 a été approuvée par les organismes de réglementation des États-Unis au début de 2017 et elle est disponible au Canada depuis lors. Il est donc possible que vous ayez déjà fait effectuer la mise au point prévue à l'étape 1 sur votre véhicule. L'étape 2 est maintenant disponible. Si vous n'avez pas encore obtenu la mise à point prévue à l'étape 1 de la modification, votre concessionnaire effectuera les modifications prévues aux deux étapes lorsque vous apporterez votre véhicule pour l'étape 2 de la modification du système antipollution.

L'étape 2 de la modification du système antipollution nécessitera la pose de nouvelles pièces antipollution pour assurer sa fiabilité et sa durabilité. Nous installerons un deuxième capteur d'azote (NOx) et le logiciel qui s'y rattache pour améliorer la performance du système de diagnostic embarqué (OBD). En outre, au cours de la mise au point prévue à l'étape 2, nous installerons également un nouveau filtre à particules diesel, un nouveau convertisseur catalytique d'oxydation diesel et un nouveau convertisseur de réduction catalytique sélective. Ces composants sont nécessaires pour maintenir la performance du système antipollution pendant la durée de vie utile (240 000 km) de votre véhicule. Si votre véhicule affiche moins de 64 000 km (boîte automatique) ou moins de 112 000 km (boîte manuelle) à la date de la mise au point prévue à l'étape 2, il est possible que le convertisseur catalytique d'oxydation diesel de votre véhicule doive être remplacé une deuxième fois avant que

votre véhicule n'affiche 240 000 km.

Si vous avez acheté un véhicule sur lequel la mise au point de l'étape 1 de la modification du système antipollution avait déjà été effectuée et qu'il affiche moins de 64 000 km (boîte automatique) ou moins de 112 000 km (boîte manuelle) à la date de la mise au point prévue à l'étape 2, nous ne remplacerons pas le filtre à particules diesel, le convertisseur catalytique d'oxydation diesel ni le convertisseur de réduction catalytique sélective de votre véhicule. Nous vous demanderons plutôt de nous rapporter votre véhicule à une date ultérieure pour les remplacer lorsque votre véhicule affichera au moins 112 000 km. C'est à ce moment que les composants mécaniques mentionnés précédemment seront installés.

L'étape 2 durera environ neuf heures. Volkswagen mettra à votre disposition un véhicule de courtoisie gratuitement lors de votre rendez-vous pour cette modification.

Des campagnes de rappel non liées à la modification du système antipollution pourraient s'appliquer à votre véhicule à l'occasion. Tout élément en suspens sera complété au moment de l'étape 2 et pourrait allonger votre visite chez le concessionnaire. Vous serez informé de tout rappel en suspens et de la durée du service lorsque vous appellerez pour fixer votre rendez-vous.

**Cela aura-t-il une incidence sur la performance de mon véhicule?**

Si la mise au point prévue à l'étape 1 a déjà été effectuée sur votre véhicule, l'étape 2 de la modification ne devrait pas avoir d'incidence sur la fiabilité, la durabilité, l'économie d'essence, le son du moteur, la performance ou la maniabilité du véhicule.

Si la mise au point prévue à l'étape 1 de la modification n'a pas été effectuée sur votre véhicule et que vous pouvez faire effectuer la modification du système antipollution, votre concessionnaire installera alors un nouveau logiciel et de nouvelles pièces pour régler tous les éléments associés au système antipollution. Les mises au point auront les incidences suivantes sur votre véhicule :

- Le son du moteur pourrait être différent. Bien que peu probable, le son du moteur pourrait être légèrement différent une fois la modification du système antipollution effectuée sur votre véhicule. Les changements de son n'entraîneront aucun changement perceptible dans les caractéristiques de conduite de votre véhicule.
- Une mise au point du fonctionnement du ventilateur de refroidissement du moteur se traduira par un refroidissement plus efficace du moteur de votre véhicule et pourrait modifier le son du ventilateur lorsque vous arrêtez le moteur de votre véhicule. Cette mise à point n'est pas liée au problème du système antipollution et est effectuée dans le but d'améliorer la performance de votre véhicule.
- Changements du mode Sport – Lorsque vous conduirez en mode Sport, **la boîte automatique** changera de vitesse plus rapidement durant une faible accélération pour améliorer le confort de conduite, ce qui maintiendra un régime moteur plus faible à vitesse constante.
- Maniabilité du véhicule améliorée – Dans le cas des véhicules à **boîte automatique**, la réponse du moteur sera améliorée, l'accélération sera plus douce et l'expérience de conduite sera meilleure.
- Consommation de fluide d'échappement diesel (FED) – La consommation de FED de votre véhicule pourrait augmenter. L'augmentation de la consommation du fluide variera. Certains conducteurs ne constateront aucun changement alors que d'autres pourraient voir la consommation de FED augmenter de 1 % à 14 % en moyenne (appelé AdBlue®). La teneur exacte du changement variera en fonction du style de conduite et d'autres facteurs. Autrement dit, certains conducteurs devront remplir leur réservoir de FED plus souvent.
- Grilles des changements de vitesse en haute altitude – Le comportement de l'embrayage des **véhicules Golf à boîte automatique** a été adapté afin de fonctionner à des régimes moteurs un peu plus élevés lors de la conduite en haute altitude.
- Modifications au système de diagnostic embarqué OBD – Le système de diagnostic embarqué OBD de votre véhicule sera modifié et certains seuils d'émissions de ce système seront ajustés. Ces seuils fixent de nouvelles limites de détection de défaillance, ce qui pourrait réduire l'efficacité du système OBD dans la détection des défaillances. Nous ne prévoyons aucun problème quant à la capacité du véhicule modifié à réussir tout test d'émissions périodique

provincial auquel il pourrait être soumis. La couverture prolongée de la garantie décrite dans cette lettre comprend une protection supplémentaire si votre véhicule est encore couvert par la garantie au moment du test d'émissions. Ces changements au système OBD ne devraient pas être remarqués par le conducteur et ils n'ont aucune incidence sur les caractéristiques de conduite.

**Y aura-t-il une incidence sur les intervalles d'entretien de mon véhicule?**

L'étape 2 n'aura aucun effet sur les intervalles d'entretien.

Nous ne prévoyons pas que la modification aura une incidence sur le système de diagnostic embarqué OBD pouvant compliquer l'identification et la réparation des composants, compromettre sa garantie ou nuire à la capacité de votre véhicule à réussir tout test d'émissions provincial périodique auquel il pourrait être soumis. De plus, la couverture prolongée de la garantie décrite dans cette lettre comprend une protection supplémentaire pour tout problème lié au système OBD. Ces changements au système OBD ne devraient pas être remarqués par le conducteur et ils n'ont aucune incidence sur les caractéristiques de conduite.

**En quoi la modification aura-t-elle un effet sur les émissions?**

Comme il a été expliqué dans l'avis précédent, les émissions de votre véhicule seront réduites, mais elles demeureront plus élevées que celles prescrites par les normes antipollution selon lesquelles il a été initialement certifié.

**Que dois-je faire pour faire effectuer la modification?**

Pour obtenir la modification du système antipollution, communiquez avec un concessionnaire Volkswagen agréé au Canada pour prendre rendez-vous. Les coordonnées et les renseignements sur l'emplacement des concessionnaires sont indiqués ici : <http://app.vw.ca/dcc/fr/dealers.html>.

L'étape 2 durera environ neuf heures. Si vous n'avez pas encore obtenu la mise à point prévue à l'étape 1 de la modification, votre concessionnaire effectuera les modifications nécessaires prévues aux deux étapes lorsque vous apporterez votre véhicule pour l'étape 2 de la modification du système antipollution. Volkswagen mettra à votre disposition un véhicule de courtoisie gratuitement lors de votre rendez-vous pour cette modification.

Si vous conservez votre véhicule, mais refusez de faire effectuer la modification du système antipollution sur celui-ci, nous vous signalons que certaines pièces de rechange du système antipollution pourraient ne plus être disponibles chez Volkswagen. Il est donc possible que plus tard, si le système antipollution de votre véhicule non modifié nécessite des réparations ou de l'entretien, nous ayons besoin d'installer des pièces associées à la modification du système antipollution, et dans certains cas, d'effectuer intégralement la modification. Cela pourrait entraîner des changements à la conduite ou à la performance du véhicule, tel qu'il est expliqué dans cette lettre.

Si vous avez altéré le véhicule avant l'exécution de la modification du système antipollution et que le système antipollution est non conforme en raison de cette altération (p. ex., retrait d'un catalyseur, pose de pièces qui ont une incidence sur les émissions ou les pièces du système antipollution, ou modification du module de commande de moteur ou du logiciel du véhicule), il est possible que Volkswagen doive attendre que vous corrigiez une telle altération avant de pouvoir effectuer la modification du système antipollution.

**Prolongation de la garantie de certains composants associés au système antipollution**

L'étape 2 n'a aucune incidence sur la garantie. La période de la « Garantie étendue du système antipollution » correspond toujours à la **plus longue** des périodes suivantes :

- **soit** 11 ans ou 261 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de mise en service initiale du véhicule;
- **soit** 5 ans ou 97 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date à laquelle l'étape 2 de la modification a été effectuée ou du kilométrage affiché à cette date.

La date initiale de mise en service du véhicule sera établie par un concessionnaire Volkswagen agréé et renvoie à la date à laquelle le véhicule a été initialement loué ou vendu au détail ou, si le véhicule a d'abord servi de véhicule de démonstration ou de fonction, la date à laquelle le véhicule a été mis en service pour la première fois.

La garantie prolongée sur le système antipollution couvre tous les composants qui sont remplacés dans le cadre de la modification du système antipollution et tout composant pouvant être touché de manière raisonnable par les effets de la

modification du système antipollution.

La garantie prolongée sur le système antipollution couvre les systèmes et les composants suivants :

- le système de traitement postcombustion des gaz d'échappement, y compris le convertisseur catalytique d'oxydation diesel, le convertisseur catalytique de réduction d'oxyde d'azote, le filtre à particules diesel, le volet d'échappement, et tous les capteurs et les actionneurs;;
- le système d'alimentation complet, y compris les pompes à carburant, la rampe d'injection haute pression, les injecteurs de carburant, l'amortisseur de vibrations, la soupape régulatrice de pression, ainsi que tous les capteurs et actionneurs;
- le système de recirculation des gaz d'échappement (RGÉ), y compris les soupapes RGÉ, le refroidisseur RGÉ, le filtre RGÉ, le capteur de température RGÉ, tous les tuyaux et boyaux connexes, ainsi que tous les capteurs et actionneurs;
- le turbocompresseur, y compris l'amortisseur de turbocompresseur; et
- le système de diagnostic embarqué OBD, y compris toute défaillance détectée par le système OBD autre que celles liées à la boîte de vitesses.

De plus, la garantie du bloc long de moteur couvre le sous-ensemble de moteur qui comprend le bloc assemblé, le vilebrequin, la culasse, l'arbre à cames et le dispositif de commande des soupapes.

Dans le cadre de nos efforts continus pour assurer la bonne performance des véhicules Volkswagen, votre concessionnaire fera le diagnostic des composants associés au système antipollution indiqués dans cette section et les remplacera, au besoin, sans frais pour vous, à condition que le véhicule soit encore dans les limites de durée et de kilométrage de la présente prolongation de garantie. Veuillez conserver cette lettre dans votre livret de garantie et la remettre à tout propriétaire subséquent avec votre manuel du propriétaire.

Cette prolongation de garantie ne couvre que le diagnostic et le remplacement des composants associés au système antipollution indiqués dans cette section. Si vous vendez le véhicule, cette prolongation de garantie est entièrement transférable aux propriétaires subséquents.

Cette prolongation de garantie ne couvre :

- ni les dommages ou défaillances découlant de l'installation de pièces associées au système antipollution non certifiées par l'EPA ou le CARB (California Air Resources Board), y compris les dommages ou les défaillances de pièces requises pour effectuer le diagnostic approprié d'une pièce couverte;
- ni les dommages ou défaillances causés par un élément extérieur, comme les dommages à la suite d'un accident ou encore la mauvaise utilisation du véhicule ou la négligence, mais uniquement si les dommages ou les défaillances sont directement causés par l'accident ou la mauvaise utilisation du véhicule.

Toutes les dispositions existantes de la garantie restent en vigueur. La garantie prolongée sur le système antipollution inclut les pièces, la main-d'œuvre et les taxes applicables. La garantie prolongée sur le système antipollution n'invalide aucune garantie existante, pas plus qu'elle n'a préséance sur une garantie existante.

Vous pouvez obtenir plus de précisions sur votre garantie prolongée sur le système antipollution au [www.vw/garantiedi](http://www.vw/garantiedi).

#### **Véhicules loués et changements d'adresse**

Si vous êtes le locataire et propriétaire inscrit du véhicule touché, veuillez poster cette lettre au locataire si vous souhaitez qu'il obtienne la modification du système antipollution en votre nom.

Si vous avez vendu le véhicule décrit dans cette lettre ou changé d'adresse, veuillez remplir la carte-réponse affranchie ci-jointe et nous la poster pour que nous puissions mettre à jour nos dossiers.

**Besoin d'aide?**

Si vous avez des questions concernant ce rappel, veuillez communiquer avec l'équipe du Service des relations avec la clientèle de Volkswagen Canada en composant le 1-800-822-8987 ou par courriel à l'adresse suivante : [vwcarecanada@vw.ca](mailto:vwcarecanada@vw.ca).