

Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539

## **Objet : Boulons de pincement de la direction Western Star 4700**

**Modèles concernés : certains véhicules Western Star modèles  
4700 année-modèle 2020 construits entre le 7 janvier 2019 et le  
4 octobre 2019 à l'usine de montage de camions de Cleveland.**

### **Renseignements généraux**

Au nom de sa filiale à cent pour cent Western Star Trucks Sales Inc., Daimler Trucks North America LLC (DTNA) a déterminé qu'une défectuosité liée à la sécurité des véhicules automobiles existe sur les véhicules indiqués ci-dessus.

Cette campagne couvre environ 1 786 véhicules.

Sur certains véhicules, l'ensemble de l'arbre de direction peut ne pas avoir été installé correctement ou le bon couple de fixation peut ne pas avoir été appliqué correctement. Les joints se situent soit sous le tableau de bord ou à l'intérieur du compartiment moteur. Tout joint mal assemblé pourrait entraîner une perte de la connexion mécanique entre le volant de direction et les roues de l'essieu avant, ce qui pourrait entraîner la perte de contrôle du véhicule et augmenter le risque d'accident.

L'ensemble de l'arbre de direction fera l'objet d'une inspection pour vérifier que son assemblage est adéquat et les boulon de pincement de la direction seront remplacés au besoin. Les réparations seront effectuées par les centres de réparation et d'entretien Daimler Trucks North America autorisés.

### **Réparations supplémentaires**

Les concessionnaires doivent terminer toutes les campagnes de rappel et d'intervention de service en cours avant la vente ou la livraison d'un véhicule. Les concessionnaires seront responsables de tout dommage progressif résultant de leur négligence dans l'exécution des campagnes avant la vente ou la livraison d'un véhicule.

Les propriétaires pourraient être responsables de tout dommage progressif résultant de leur négligence dans l'exécution des campagnes dans un délai raisonnable après réception de l'avis.

### **Instructions pour le travail à effectuer**

Consultez les instructions de travail ci-jointes. Avant d'entreprendre la campagne, vérifiez si le véhicule est muni d'un autocollant de parachèvement (formulaire WAR260).

### **Pièces de remplacement**

Les pièces de remplacement sont maintenant disponibles et peuvent être commandées par numéro(s) de pièces(s), figurant dans la liste ci-dessous, auprès de votre Centre de distribution de pièces concerné.

Si nos dossiers indiquent que votre établissement concessionnaire a commandé des véhicules ciblés par la campagne numéro FL835, une liste des clients et des numéros d'identification de véhicules sera disponible dans OWL. Veuillez consulter cette liste lors de la commande des pièces pour ce rappel.

**Tableau 1** - Pièces de remplacement pour la campagne FL835

<b>Numéro de campagne</b>	<b>Description de la pièce</b>	<b>Numéro de pièce</b>	<b>Qté.</b>
FL835A	BOLT-PINCH,STEERING,M10-1.25,GEOMET XL,D	14-18771-000	1 chacune
	NUT-HEX,PREVAILING TORQUE,M10,GEOMET XL	14-18772-000	1 chacune
	BLANK COMPLETION STICKER	WAR260	1 chacune

**Table 1**

Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539

## Pièces retirées

Concessionnaires du Canada et des États-Unis, veuillez suivre les instructions de suivi d'expédition des pièces défectueuses sous garantie pour le traitement de toutes les pièces retirées. Distributeurs à l'exportation, sauf avis contraire, veuillez détruire les pièces retirées.

## Allocation forfaitaire de main-d'œuvre

Tableau 2 - Allocation forfaitaire de main-d'œuvre

Numéro de campagne	Procédure	Temps alloué (heures)	Code SRT	Action corrective
FL835A	Inspection de l'arbre de direction et des boulons de bridage.	0,5	996-R198A	06 - Inspection
	Inspection de l'arbre de direction et remplacement des boulons de bridage.	0,8	996-R198B	12 - Campagne/rappel volontaire de réparation

Table 2

**IMPORTANT :** Une fois le rappel terminé, trouvez l'étiquette de parachèvement de base à l'emplacement approprié sur le véhicule et apposez l'autocollant rouge de parachèvement fourni dans la trousse de rappel (formulaire WAR260). Si le véhicule n'a pas d'étiquette de parachèvement de base, nettoyez un emplacement approprié sur le véhicule et apposez-y d'abord l'étiquette de parachèvement de base (formulaire WAR259). Si une trousse de rappel n'est pas requise ou si aucun autocollant de parachèvement ne se trouve pas dans la trousse, inscrivez le numéro de rappel sur un autocollant vierge et apposez-le sur l'étiquette de parachèvement de base.

## Demandes de remboursement

Vous serez remboursé pour vos pièces, votre main-d'œuvre et la manutention (prix au débarquement pour les distributeurs à l'exportation) en soumettant votre demande de remboursement par l'entremise du système de garanties dans les 30 jours suivant l'exécution complète de cette campagne. Veuillez indiquer les renseignements suivants dans OWL :

- Le type de demande est **Campagne de rappel**.
- Dans le champ Campagne, saisissez le numéro de campagne et le code d'état pertinent (par ex. **FL835-A**, ).
- Dans le champ Numéro de la principale pièce défectueuse, saisissez **25-FL835-000**.
- Dans le champ Pièces, saisissez le(s) numéro(s) de trousse ou de pièce approprié(s), comme indiqué dans le tableau Pièces de remplacement.
- Dans le champ Main-d'œuvre, saisissez d'abord le SRT approprié parmi ceux qui figurent dans le tableau Temps de réparation. Une allocation de 0,3 heure sera automatiquement ajoutée sous le code SRT 939-6010A pour le temps imparti aux tâches administratives.
- Le code VMRS des composants est **F99-999-005** et le code de cause est **A1 - Campagne**.
- **États-Unis et Canada — Remboursement pour réparations antérieures.** Lorsqu'un client s'informe à propos du remboursement, veuillez procéder comme suit :
  - Acceptez la documentation de la réparation antérieure.
  - Effectuez une vérification sommaire des documents du client pour voir si la réparation est admissible à un remboursement. (Reportez-vous à la rubrique « Copie de la lettre au propriétaire » dans ce bulletin pour obtenir des directives de remboursement.)
  - Soumettez une demande de préapprobation de rappel dans OWL pour un obtenir une décision.
  - Saisissez le montant approuvé pour votre demande de remboursement dans la section Autres frais.

**Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539**

- Joignez la documentation à la requête de préapprobation.
- Si la demande est approuvée, soumettez un justificatif de demande de remboursement pour la pré-approbation.
- Remboursez le montant approprié au client.

**IMPORTANT :** Vous devez consulter OWL avant d'effectuer ce rappel afin de vous assurer que le véhicule est effectivement concerné et que la campagne n'est pas déjà terminée. Vérifiez également si un autocollant de parachèvement est présent avant de commencer le travail.

Les concessionnaires du Canada et des États-Unis peuvent contacter le Service des campagnes de garanties sur le site [DTNACconnect.com/WSC](http://DTNACconnect.com/WSC) pour toute question ou demande d'information complémentaire. Distributeurs à l'exportation, soumettez une demande en ligne ou contactez le directeur du service après-vente de votre concessionnaire international.

Concessionnaires du Canada et des États-Unis : Pour retourner les inventaires de trousse en surplus associés à cette campagne, les concessionnaires américains doivent soumettre une autorisation de retour de pièce (PAR) au PDC de Memphis. Les concessionnaires canadiens doivent soumettre une autorisation de retour de pièce (PAR) à leur centre de distribution de pièces (PDC). Toutes les trousse doivent être en état adéquat pour la revente. Les demandes PAR doivent inclure le numéro de la facture d'achat originale. Distributeurs à l'exportation : Les stocks en trop ne peuvent pas être retournés.

La lettre avisant les propriétaires de véhicules canadiens et américains est jointe, à titre de référence.

Veillez prendre note que la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act, comme modifiée (Titre 49, Code des États-Unis, chapitre 301), exige que le ou les véhicules du propriétaire soient réparés dans un délai raisonnable après que les pièces sont mises à votre disposition. Le règlement stipule que le fait de ne pas réparer un véhicule dans les 60 jours suivant l'offre de réparation constitue une preuve prima facies de délai non raisonnable. Toutefois, des circonstances particulières peuvent raccourcir la période de 60 jours. Le fait de négliger de réparer un véhicule dans un délai raisonnable peut entraîner l'obligation de (a) remplacer sans frais le véhicule par un autre véhicule identique ou raisonnablement équivalent, ou (b) rembourser la totalité du prix d'achat, moins une allocation de dépréciation raisonnable. Le règlement interdit également aux concessionnaires de revendre un véhicule sans y avoir effectué toutes les réparations de rappel en instance. Tout loueur est également tenu d'envoyer une copie de l'avis de rappel à ses locataires dans les dix (10) jours. Tout fabricant secondaire doit faire suivre cet avis à ses distributeurs et points de vente au détail dans les cinq jours ouvrables.

Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539

## Copie de l'avis aux propriétaires

### Objet: Boulons de pincement de la direction Western Star 4700

**Avis destiné à nos clients américains :** Le présent avis vous a été envoyé conformément aux exigences de la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. **Avis destiné à nos clients canadiens :** Le présent avis vous est envoyé conformément aux exigences de la Loi sur la sécurité automobile. La présente a pour but de vous informer que votre véhicule est susceptible d'avoir un défaut qui pourrait porter atteinte à la sécurité humaine.

Au nom de sa filiale à cent pour cent Western Star Trucks Sales Inc., Daimler Trucks North America LLC (DTNA) a déterminé qu'une défectuosité liée à la sécurité des véhicules automobiles existe sur certains véhicules Western Star modèle 4700 de l'année-modèle 2020 construits entre le 7 janvier 2019 et le 4 octobre 2019 à l'usine de montage de camions de Cleveland.

Sur certains véhicules, l'ensemble de l'arbre de direction peut ne pas avoir été installé correctement ou le bon couple de fixation peut ne pas avoir été appliqué correctement. Les joints se situent soit sous le tableau de bord ou à l'intérieur du compartiment moteur. Tout joint mal assemblé pourrait entraîner une perte de la connexion mécanique entre le volant de direction et les roues de l'essieu avant, ce qui pourrait entraîner la perte de contrôle du véhicule et augmenter le risque d'accident.

L'ensemble de l'arbre de direction fera l'objet d'une inspection pour vérifier que son assemblage est adéquat et les boulon de pincement de la direction seront replacés au besoin. Les réparations seront effectuées par les centres de réparation et d'entretien Daimler Trucks North America autorisés.

Veillez contacter un concessionnaire autorisé de Daimler Trucks North America afin de prendre les dispositions nécessaires pour effectuer le rappel et pour vous assurer que les pièces sont disponibles chez votre concessionnaire. Pour trouver un concessionnaire autorisé, consultez le site [www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com](http://www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com). À l'onglet « Menu », sélectionnez « Contact », faites défiler les options vers le bas jusqu'à « Find a Dealer » (Rechercher un concessionnaire), puis sélectionnez la marque appropriée. Le rappel volontaire prend environ une demi-heure et sera effectué sans aucuns frais pour vous. Vous pouvez confirmer que votre véhicule est concerné par cet avis de rappel grâce à l'adresse URL suivante: <https://dtna-dlinfo.prd.freightliner.com:48518/VinLookup/vin-module/getVinLookupPage>

Vous pourriez être responsable de tout dommage progressif résultant de votre négligence dans l'exécution du rappel dans un délai raisonnable après réception de l'avis.

Si vous n'êtes pas le propriétaire du ou des véhicules dont les numéros d'identification apparaissent sur l'avis de rappel, veuillez retourner l'avis au Service des campagnes de garanties avec tous les renseignements dont vous disposez qui pourraient nous aider à identifier le propriétaire actuel. Le loueur est également tenu par la loi fédérale de faire parvenir cet avis au locataire dans les 10 jours. Si vous êtes un fabricant secondaire, la loi fédérale exige que vous fassiez suivre cet avis à vos distributeurs et détaillants dans les cinq jours ouvrables. Si vous avez payé les réparations liées au problème traité dans ce rappel avant de recevoir cet avis, vous pourriez être admissible à un remboursement. Veuillez consulter le verso de cet avis pour obtenir des détails.

Si vous avez des questions sur cet avis de rappel, veuillez communiquer avec le Service des campagnes de garantie au 1-800-547-0712 de 7 h à 16 h, heure du Pacifique, du lundi au vendredi ou par courriel à [DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com](mailto:DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com). **Avis destiné à nos clients américains :** S'il est impossible de faire corriger la défectuosité gratuitement et dans un délai raisonnable, vous pourriez porter plainte à l'administrateur, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590 ou encore appeler la ligne d'assistance Vehicle Safety au 1-888-327-4236 (TTY : 800-424-9153) ou visiter le site Web <http://www.safercar.gov>. **Avis destiné à nos clients canadiens :** Si vous désirez déposer une plainte au sujet de ce rappel, vous pouvez communiquer avec Transport Canada - Sécurité routière, au 80 rue Noël, Gatineau, Québec J8Z 0A1, ou composer le 1-800-333-0510.

Nous sommes désolés pour tout inconfort pouvant résulter de cette activité, mais nous sommes certains que vous comprenez notre intérêt dans la sécurité des véhicules motorisés.

SERVICE DES CAMPAGNES DE GARANTIE

Pièce jointe

Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539

## **Remboursement au client pour des réparations effectuées avant le rappel**

Si vous avez déjà **payé** les réparations liées au problème traité dans ce rappel, vous pourriez être admissible à un remboursement.

Les demandes de remboursement peuvent inclure les pièces et la main-d'œuvre. Le remboursement peut être limité au montant que la réparation aurait coûté si elle avait été effectuée par un concessionnaire autorisé Daimler Trucks North America LLC. Les documents suivants doivent être présentés à votre concessionnaire pour faire une demande de remboursement.

Veillez fournir les documents originaux ou des copies lisibles de tous les reçus, factures et bons de réparation, qui doivent indiquer :

- Le nom et l'adresse de la personne qui a payé les réparations
- Le numéro d'identification du véhicule (NIV) qui a été réparé
- La nature du problème, la réparation effectuée et la date de l'intervention
- Le nom de la personne qui a réparé le véhicule
- Le coût total réclamé pour les réparations
- Une preuve de paiement de la réparation (comme le recto et le verso d'un chèque oblitéré ou un reçu de carte de crédit)

Le remboursement sera effectué par chèque de votre concessionnaire Daimler Trucks North America LLC.

Veillez discuter de cette question avec votre concessionnaire autorisé Daimler Trucks North America LLC.

Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539

## Instructions pour le travail à effectuer

### Objet : Boulons de pincement de la direction Western Star 4700

**Modèles concernés : certains véhicules Western Star modèles 4700 année-modèle 2020 construits entre le 7 janvier 2019 et le 4 octobre 2019 à l'usine de montage de camions de Cleveland.**

**IMPORTANT :** Il est prévu que moins de 1 % des véhicules nécessiteront le remplacement de leurs boulons de bridage de la direction. La plupart des réparations ne nécessiteront **AUCUN** des pièces énumérées dans le tableau des pièces de remplacement. Ces pièces ne sont nécessaires que dans la situation extrêmement rare où il sera nécessaire de repositionner le raccord à joint à cannelure. **S'il vous plaît, NE commandez PAS trop de pièces.**

## Inspection de l'arbre de direction et des boulons de bridage.

1. Vérifiez si l'étiquette de base (Formulaire WAR259) comporte un autocollant de parachèvement pour FL835 (Formulaire WAR260), ce qui indiquerait que le travail a été terminé. L'étiquette de base se trouve généralement sur la portière côté passager, à environ 30 cm (12 pouces) en dessous du loquet de la portière. Si un autocollant de parachèvement est présent, aucun travail n'est requis. Si aucun autocollant de parachèvement n'est présent, passez à l'étape suivante.
2. Stationner le véhicule sur une surface de niveau, couper le moteur, engager les freins de stationnement et placer des cales sous les pneus.
3. Ouvrez le capot et localisez le raccordement de l'arbre de direction à fourche près de la paroi coupe-feu. Reportez-vous à la **MOD 538**.
4. Inspectez le raccordement de l'arbre de direction à fourche à l'extrémité cannelée du faux arbre, comme illustré à la **figure 1**.

Si les cannelures sont correctement insérées et visibles des deux côtés du raccordement, comme indiqué par les flèches, **AUCUNE pièce de remplacement** n'est nécessaire. Passez à l'étape 6.

Si les cannelures ne sont pas visibles sur les deux côtés du raccordement, retirez l'écrou et le boulon, puis mettez-les au rebut. Passez à l'étape 5.

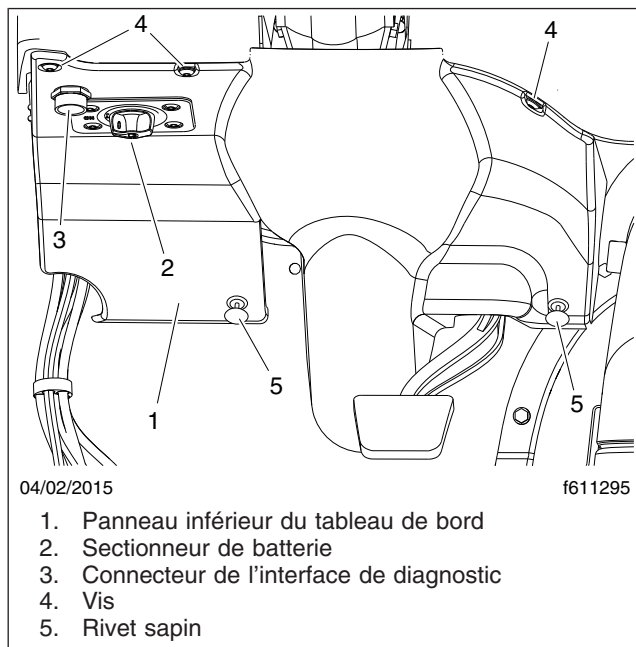
Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539



**Fig. 1, Cannelures du faux arbre**

5. Placez le raccordement de l'arbre de direction à fourche de manière à aligner le trou de boulon avec l'extrémité cannelée, puis installez un boulon de bridage et un écrou neufs.
6. Utilisez une clé dynamométrique calibrée et une clé à molette sur la tête du boulon. Régler la clé dynamométrique à 41 N·m (30 lbf·pi), puis serrez du côté de l'écrou.
7. Appliquez de la pâte de joint Torque Seal sur les filets exposés des boulons de bridage et de l'écrou.
8. Retirez le panneau inférieur du tableau de bord. Reportez-vous à la **figure 2**, puis reportez-vous à la section 60.06.100 du manuel d'atelier des camions Western Star (en anglais) pour connaître les instructions d'installation.

Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539

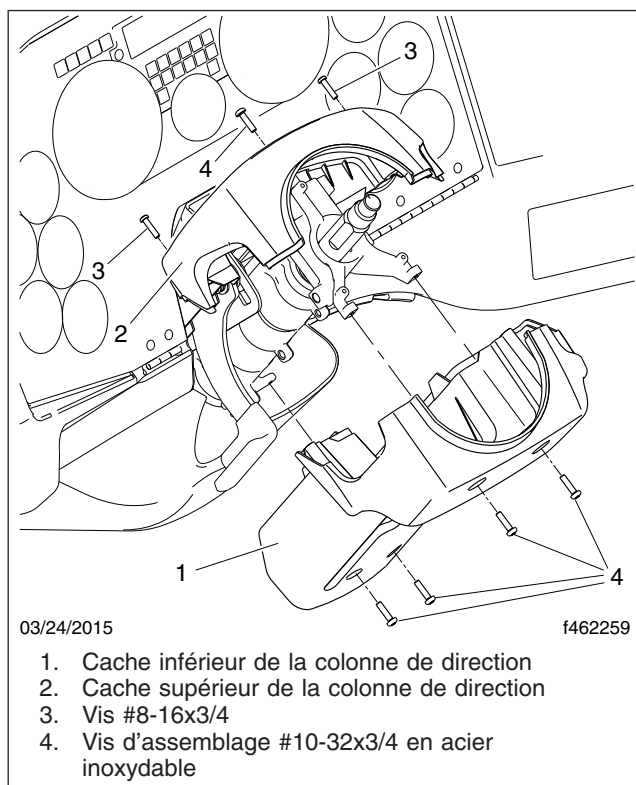


**Fig. 2, Panneau inférieur du tableau de bord**

9. Retirez le couvercle de la colonne de direction. Reportez-vous à la [figure 3](#), puis reportez-vous à la section 46.09.110 du manuel d'atelier des camions Western Star (en anglais) pour connaître les instructions d'installation.



Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539



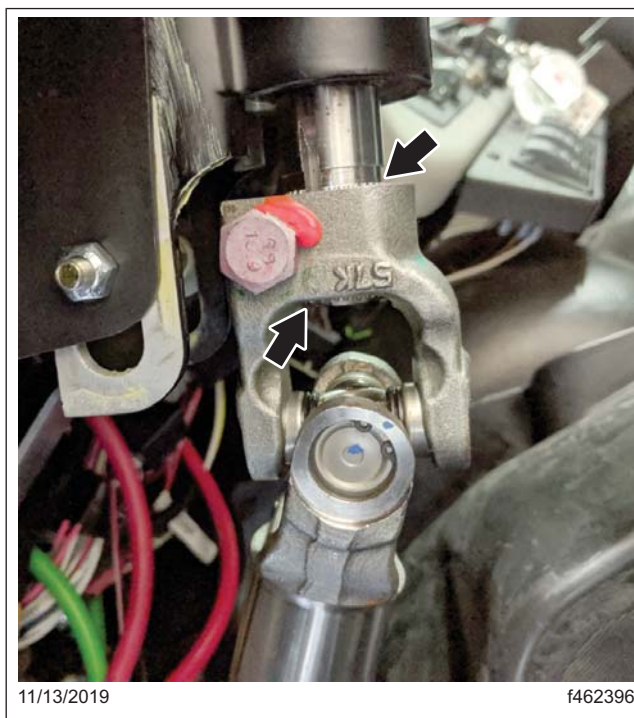
**Fig. 3, Cache de la colonne de direction**

10. Inspectez l'endroit où la fourche du faux arbre se raccorde à l'extrémité cannelée de l'arbre de direction, comme illustré à la **figure 4**.

Si les cannelures sont correctement insérées et visibles des deux côtés du raccordement, comme indiqué par les flèches, **AUCUNE pièce de remplacement** n'est nécessaire. Passez à l'étape 12.

Si les cannelures ne sont pas visibles sur les deux côtés du raccordement, retirez l'écrou et le boulon, puis mettez-les au rebut. Passez à l'étape 11.

Novembre 2019  
FL835A  
NHTSA n° 19V-769  
Transport Canada n° 2019-539



**Fig. 4, Cannelures de l'arbre de direction**

11. Placez le raccordement de l'arbre de direction à fourche de manière à aligner le trou de boulon avec l'extrémité cannelée, puis installez un boulon de bridage et un écrou neufs.
12. Utilisez une clé dynamométrique calibrée et une clé à molette sur la tête du boulon. Régler la clé dynamométrique à 41 N·m (30 lbf·pi), puis serrez du côté de l'écrou.
13. Appliquez de la pâte de joint Torque Seal sur les filets exposés des boulons de bridage et de l'écrou.
14. Remettez le couvercle de la colonne de direction en place.
15. Remettez le panneau inférieur du tableau de bord en place.
16. Nettoyez un emplacement sur l'étiquette de base (formulaire WAR259), écrivez le numéro de rappel FL835 sur un autocollant de parachèvement rouge vierge (formulaire WAR260), puis apposez-le sur l'étiquette de base, pour indiquer que la réparation a été effectuée.