

CONSEILS UTILES

UN GUIDE POUR LE QUESTIONNAIRE RELATIF AUX PROBLEMES CONCERNANT LA SECURITE, LES EMISSIONS OU LES REGLEMENTATIONS DES VEHICULES

Ce document est destiné à vous servir de guide pour vous aider à remplir le questionnaire. Son but est de fournir des connaissances et d'aider à traiter toute question qui pourrait survenir au cours du processus du questionnaire. Veuillez noter que toutes les questions ci-dessous peuvent ne pas figurer sur le rapport que vous avez sélectionné. Si vous trouvez qu'il y a des questions qui n'ont pas été abordées par ce guide, veuillez communiquer avec le centre d'appels ou soumettre une demande au moyen de la fonctionnalité « Poser une question » du site Web.

Questions et Réponses

- 1. Êtes-vous un fournisseur de FCA US NAFTA Parts?** Nous tenons à déterminer la source de l'information pour mieux comprendre la relation que vous avez avec le problème signalé.
- 2. Si vous n'êtes pas un fournisseur, quelle est votre relation par rapport à FCA US?** Nous cherchons à déterminer la source de l'information pour mieux comprendre la relation que vous pouvez avoir avec le problème signalé.
- 3. Veuillez entrer vos coordonnées.** Vos coordonnées peuvent servir au suivi de tout détail supplémentaire requis uniquement aux fins d'enquête. S'il peut nous être utile d'avoir toutes vos coordonnées, celles-ci ne sont pas indispensables et vous pouvez parfaitement garder l'anonymat.
- 4. Voulez-vous garder l'anonymat pour ce signalement?** La soumission de ces signalements n'exige pas que vous fournissiez vos coordonnées. Si vous désirez rester anonymes, nous vous recommandons de consulter périodiquement votre dossier pour en vérifier l'évolution et pour déterminer si l'équipe d'enquête a déposé des demandes d'éclaircissements ou de complément d'information. Notez votre code et votre mot de passe et conservez-les en lieu sûr. Votre dossier peut être fermé s'il présente des renseignements insuffisants ou incomplets.
- 5. Acceptez-vous que FCA US communique avec vous?** Vos coordonnées peuvent servir au suivi de tout détail supplémentaire requis pour votre signalement. S'il peut nous être utile d'avoir vos coordonnées, celles-ci ne sont pas indispensables et vous pouvez parfaitement garder l'anonymat.

- 6. Quelle est la nature de votre préoccupation?** Afin d'effectuer une enquête approfondie, nous cherchons à avoir autant de détails que possible de votre part. Les problèmes peuvent avoir différentes causes sous-jacentes et chaque détail peut permettre de déterminer la cause première du problème que vous signalez.
- 7. Quel établissement ou emplacement de FCA est touché par ce problème?** Des emplacements spécifiques, par exemple, une usine de montage ou une usine de fabrication de pièces, aideront les enquêteurs à restreindre la portée. Si vous ne savez pas si le problème provient d'un endroit particulier ou s'il provient de plusieurs emplacements, il est inutile de l'inscrire.
- 8. Veuillez clarifier ce qui suit :**
- a. Votre préoccupation touche-t-elle un véhicule ou une pièce sur lesquels vous travaillez?** Est-ce une pièce que vous développez, concevez, ou avec laquelle vous êtes associé d'une autre façon? Cette information peut nous aider au cours de l'analyse de la cause principale.
 - b. Votre préoccupation touche-t-elle un processus ou un essai auquel vous participez ou que vous connaissez?** Cette information peut nous aider au cours de l'analyse de la cause principale.
 - c. Avez-vous communiqué avec le service à la clientèle?**
 - i. Dans l'affirmative, veuillez fournir le numéro CAIR du client** Ces questions vous sont posées pour savoir si vous avez appelé le service à la clientèle à ce sujet et pour savoir si un numéro CAIR a été créé. Grâce à cette information, les enquêteurs peuvent extraire d'autres données qui pourront leur fournir un complément d'information. Cela permet également à l'équipe de relier toute plainte CAIR afférente au présent signalement.
 - d. Avez-vous communiqué directement avec un employé de FCA US pour faire part de votre préoccupation?** Ces questions, tout comme les questions CAIR ci-dessus, nous permettent de relier à ce signalement les problèmes signalés par ailleurs, en interne ou à l'externe. Cela permet également à l'équipe d'enquête de savoir si d'autres personnes pourraient être au courant du problème et travaillent déjà sur le dossier.
Pour les organismes externes à FCA US, le contact peut avoir reçu un numéro de questionnaire de propriétaire de véhicule de la NHTSA ou des coordonnées pour les autres personnes au courant du problème.
- 9. Renseignements nécessaires pour lancer une enquête :** Les questions suivantes permettent à l'équipe d'enquête de restreindre la portée aux véhicules concernés.
- a. Année modèle :** Vous pouvez signaler une année modèle particulière (p. ex., 2011), ou une plage d'années modèles (p. ex., 2011-2014).
 - b. Marque ou famille de véhicule ou marque de la pièce (fournisseur) :** Vous pouvez signaler des problèmes touchant plusieurs modèles de véhicules, un seul modèle de véhicule, une pièce particulière ou une famille de pièces.

- c. **Le Numéro d'identification du véhicule (NIV) (s'il y a lieu) ou la date de fabrication de la pièce ou du véhicule (si anonyme). S'il s'agit d'une pièce, veuillez en fournir le numéro :** Le VIN permet à l'équipe d'enquête de concentrer ses efforts sur le véhicule présentant le problème.
- d. **S'il n'y en a pas, veuillez expliquer ce que vous savez à propos du véhicule :** Veuillez fournir toute information qui pourrait aider les enquêteurs à identifier le véhicule ou la pièce concernée.
- e. **Usine de montage? (Fournisseur?)** Cette question permet de confirmer l'emplacement concerné.

10. Description de votre préoccupation ou impact sur le client (quelle expérience a-t-il vécue?) La conséquence potentielle sur le client peut être une description de ce qui est observé sur le véhicule (p. ex., perte de puissance motrice - le véhicule s'arrête et ne redémarre pas).

11. Avez-vous été témoin du problème ou en avez-vous entendu parler (fait ou rumeur)? L'équipe d'enquête pourrait avoir besoin de faire un suivi avec vous, donc il serait utile de déterminer les questions de suivi appropriées.

12. Occurrence : Le nombre de fois où ce problème a été observé permet à l'équipe d'enquête d'évaluer la fréquence et la tendance associée.

13. Le problème a-t-il été observé sur un véhicule instrumenté ou d'essai? Les véhicules instrumentés ou d'essai sont dotés d'un équipement d'ingénierie qui enregistre les données pendant que le véhicule est en marche, ce qui peut fournir des renseignements utiles aux enquêteurs.

14. Cette pièce a-t-elle été modifiée en vue d'un essai de véhicule? Les véhicules ou les pièces peuvent être modifiés pour des essais et ils peuvent être équipés de pièces qui ne sont actuellement pas en production.

15. Le kilométrage du véhicule, si vous le connaissez et si la pièce se trouve sur un véhicule / le kilométrage du véhicule au moment de l'incident : Le kilométrage du véhicule aide l'équipe d'enquête à déterminer si le problème se produit sur un véhicule neuf ou après un certain kilométrage.

16. Le problème touche-t-il le moteur ou la transmission? Le fait de savoir si le moteur ou la transmission sont concernés peut aider l'équipe d'enquête à déterminer la portée de la préoccupation.

17. Si ce problème touche un véhicule connu, où se trouve le véhicule actuellement? Le véhicule qui présente le problème peut être utile à l'équipe d'enquête.

18. Si ce problème touche un véhicule connu, est-il possible d'y accéder afin de l'examiner? Il peut être utile à l'équipe d'enquête de pouvoir examiner le véhicule.

- 19. Si ce problème touche un véhicule connu, dans le cas d'une collision, d'un incendie, de dommages matériels, de blessures ou de décès, une réclamation fondée en droit ou une demande d'indemnisation a-t-elle été déposée?** Le fait de demander des renseignements au sujet des réclamations alléguées ou des enquêtes préalables peut aider l'équipe d'enquête à mieux évaluer le problème.
- 20. Le même problème a-t-il déjà touché des véhicules similaires?** Cette question vise à aider à déterminer la portée du problème et à savoir s'il peut toucher plus d'un véhicule.
- 21. Si vous avez un document ou un fichier à l'appui de votre déclaration, vous pouvez téléverser la plupart des types de fichiers :** Si vous avez des renseignements tels qu'un courriel, des informations sur la production ou des dessins, cela peut être utile à l'équipe d'enquête.
- 22. Veuillez fournir tout autre détail en lien avec votre préoccupation, y compris des renseignements qui pourraient être utiles à l'évaluation et à la résolution ultime de votre préoccupation.** Prenez votre temps; veuillez fournir autant de détails que possible, mais veillez à ne pas fournir de détails susceptibles de révéler votre identité si vous avez choisi de garder l'anonymat. Par exemple, il peut être important de savoir si vous êtes la seule personne au courant de cette situation.

Et si je n'ai pas la réponse à une question posée?

Bien que de nombreux champs du formulaire doivent être remplis, il peut y avoir des questions pour lesquelles vous n'avez pas les renseignements demandés. Dans ce cas, veuillez fournir la meilleure information possible pour répondre à la question, ou répondez simplement par « inconnu ». Si un complément d'information est nécessaire pour poursuivre l'enquête, nos équipes d'enquête vous demanderont des détails supplémentaires. Pour les signalements effectués dans l'anonymat, veuillez vous assurer de cocher la fonction de « Suivi » dans le système de notification afin de pouvoir vérifier ultérieurement si des questions de suivi vous ont été posées. Le système vous permettra de garder l'anonymat tout en donnant plus de détails pendant le suivi.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de signaler ces problèmes.