

PROMOTION

Samedi 19 octobre 1996

# Bien plus que des silencieux



**PNEUS ♦ FREINS**

On vend aussi  
des freins

**59<sup>95</sup>**  
à partir de



ans

## « CHEZ MONSIEUR MUFFLER, C'EST UN HONNEUR DE VOUS RECEVOIR »



Normand Paquette est entré tout jeune chez MONSIEUR Muffler comme commis-vendeur. C'est sur la ligne de feu qu'il a « appris tous les rouages de l'entreprise », occupant tour à tour les postes d'assistant-gérant, gérant sur la route, gérant d'entrepôt, directeur des achats puis directeur général. Ce poste stratégique pour l'entreprise le prépare à devenir vice-président et principal responsable de MONSIEUR Muffler. Il décrit, à grands traits, les lignes de force de l'entreprise.

### Le trait de la continuité : le respect du client

« S'il est un aspect de la culture de MONSIEUR Muffler que l'on peut relier à ses premières origines, il y a quarante ans, c'est bien le respect du client : une attitude, une façon de faire que le fondateur de l'entreprise, Claude Despatie, s'est constamment efforcé d'inculquer à ses employés.

« Depuis lors, l'entreprise est demeurée fidèle à ce principe de base dont les grands livres de gestion ont redécouvert les mérites, il y a quelques années seulement. Tout au long de son histoire, elle a renouvelé les formules pour rappeler à ses employés l'importance de donner aux clients un service courtois, professionnel, attentionné, bref, un service qu'il ne saurait trouver nulle part ailleurs que chez MONSIEUR Muffler : « Notre véritable patron, c'est le client » ; « lorsqu'un client entre, on ne devrait pas hésiter à dérouler le tapis rouge » ; « le client, c'est notre raison de vivre », ou cette formule encore plus chaleureuse : « Chez MONSIEUR Muffler, c'est un honneur de vous recevoir ».

« Consciente de cette force, l'entreprise a voulu consolider ses acquis en devenant, il y a huit ans, l'une des premières entreprises québécoises à implanter le concept de la qualité totale. Mais, insiste Normand Paquette, chez MONSIEUR Muffler il s'est agi non pas d'un exercice « théorique », mais d'une démarche qui a amené tous les employés à s'interroger sur tous les aspects de leur travail et, le cas échéant, à trouver de nouvelles façons de faire plus favorables au client.



**M. Normand Paquette**  
Vice-président  
MONSIEUR Muffler

« Afin de bien connaître les besoins des clients et leur opinion à notre endroit, nous nous sommes donné des outils de mesure appropriés. Deux fois l'an, une firme indépendante prélève au hasard cinquante factures dans chacune de nos succursales ou franchises et rejoint ces clients afin de savoir ce qu'ils pensent vraiment de nous à tous les points de vue : sont-ils plus ou moins satisfaits de l'accueil ? de la propreté des lieux ? de la durée de la réparation ? de la qualité du travail ? et, surtout : retourneraient-ils à cette succursale et la recommanderaient-ils à un ami ?

« Nous ne nous contentons pas du taux présent de satisfaction, si élevé soit-il (il se situe généralement à 97 p. cent), insiste Normand Paquette. S'il y a lieu d'améliorer des façons de faire à l'endroit des clients, nous voulons être en mesure de le faire rapidement ! »

### L'adaptation au changement et son corollaire : la formation

« Depuis cinq ans, souligne Normand Paquette, le monde de la réparation et de l'entretien rapide et professionnel de l'automobile a connu plus de changements que dans les trente ans qui ont précédé. Tout a changé, presque d'un seul coup : les véhicules sont mieux construits et plus coûteux : ils nécessitent moins d'entretien, mais cet entretien

exige de s'appuyer sur un outillage de plus en plus sophistiqué ; les besoins de la clientèle ont changé également : les femmes constituent maintenant la moitié de nos clients.

« Pour faire face à cette évolution rapide, MONSIEUR Muffler a privilégié un programme de formation continue, de concert avec ses fournisseurs, des écoles spécialisées ou encore à l'aide de cours taillés sur mesure pour nos employés. Ceux-ci ont fait preuve d'une extraordinaire capacité d'adaptation, se pliant aux exigences de ces programmes afin de demeurer à la fine pointe de la technologie. »

### Le franchisage, fer de lance du développement

« Depuis dix ans, MONSIEUR Muffler a mis de l'avant une stratégie de développement qui s'est avérée gagnante : le franchisage. Aujourd'hui, quatre ateliers de MONSIEUR Muffler sur cinq sont exploités en franchise. Cette formule a présenté plusieurs avantages pour l'entreprise : la diversification des sources de financement a permis une expansion territoriale plus rapide à travers tout le Québec ; en misant sur une gestion et une main-d'œuvre locales, l'adaptation aux divers milieux s'est effectuée de façon plus harmonieuse ; en confiant la gestion de succursales à des propriétaires-exploitants, elle a accentué la motivation et le sens de l'appartenance.

« Mais, souligne Normand Paquette, une même mission unit tous les franchisés et toutes les succursales corporatives. Simple et efficace, elle se résume en peu de mots : service à la clientèle. »

### L'appartenance à un vaste réseau : Autostock inc.

« Un autre facteur, bien que plus récent dans l'histoire de MONSIEUR Muffler, n'en a pas moins fortement contribué aux succès de l'entreprise : son appartenance au vaste réseau d'Autostock inc. Bénéficiant du vaste pouvoir d'achat d'Autostock Distribution, les ateliers MONSIEUR Muffler ont accès aux entrepôts ultramodernes de cette division-soeur où ils trouvent, en tout temps, un service de livraison rapide et complet à des prix que nos concurrents nous envient.

« L'appartenance au réseau Autostock a permis aux ateliers MONSIEUR Muffler, dans une période de forte concurrence, de faire réaliser des économies appréciables aux clients. L'effet a été déterminant sur le leadership exercé par MONSIEUR Muffler sur le marché de l'entretien professionnel et rapide de tout ce qui touche le dessous du véhicule. »

### Écouter les employés

Mais pour Normand Paquette, la qualité et l'engagement du personnel demeurent le facteur-clé de la réussite de MONSIEUR Muffler. « Je m'efforce, souligne-t-il, de conserver un visage humain à tous les aspects de la gestion quotidienne de l'entreprise. Cela consiste en premier lieu à écouter attentivement les remarques des employés et à en tenir compte dans nos décisions. Après tout, ce sont eux qui sont les mieux placés pour déceler les problèmes. Ils détiennent aussi, très souvent, la clé de la décision.

« Je n'hésite pas à me rendre dans les ateliers pour constater de plus près les difficultés de la tâche avec ceux qui les vivent tous les jours.

« Je suis persuadé, conclut Normand Paquette, que c'est précisément la qualité du personnel, sa motivation, sa capacité d'adaptation aux nouvelles technologies et aux nouveaux besoins des clients, qui ont permis à MONSIEUR Muffler de mériter le titre de chef de file au Québec dans le domaine de l'entretien des véhicules. »



## MONSIEUR MUFFLER : 40 ANS DE MÉTIER



Claude Despatie a sans doute créé tout un émoi dans son entourage lorsqu'il a décidé, en 1956, de transformer le garage dont il était propriétaire, à l'angle des rues Amherst et Craig, en atelier spécialisé dans l'installation et la réparation de silencieux.

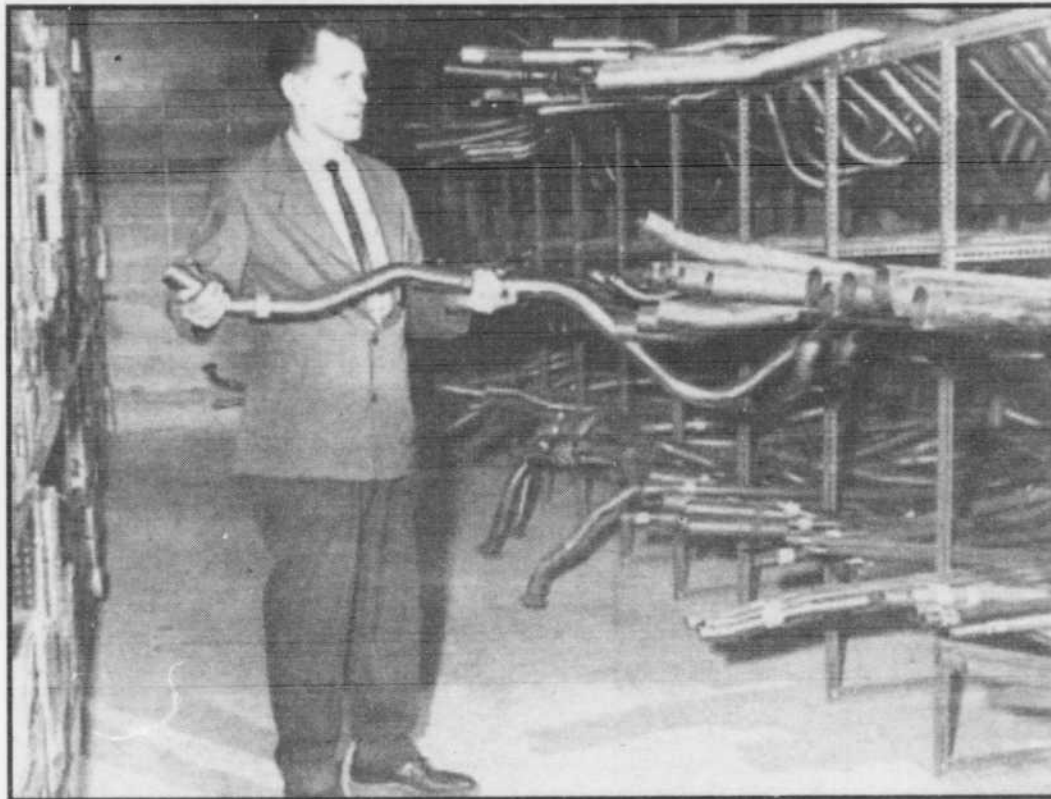
L'idée ne manquait pas d'étonner tant elle touchait un aspect peu attrayant du travail d'entretien des véhicules. « À l'époque, se rappellera plus tard l'un de ses premiers employés, François Dionne, aucun mécanicien ne voulait changer des silencieux. Ce n'était pas intéressant et c'était dur. »

De fait, on ne pouvait compter alors que sur deux types de silencieux que le mécanicien devait s'ingénier, souvent avec des outils de fortune et en dépensant une grande énergie, à adapter tant bien que mal pour remplacer convenablement les vieux silencieux. « Je n'aurais jamais cru, ajoutait François Dionne, qu'un garage aurait pu vivre en installant des silencieux. »

### Combativité et vision

Mais c'était compter sans l'opiniâtreté, la combativité en affaires et le sens de la vision de Claude Despatie. Il mettait une telle ardeur et un tel enthousiasme à son travail que très rapidement, parents, amis et clients prirent l'habitude de rendre visite à « MONSIEUR Muffler ».

Dès 1957, l'entreprise prend de l'expansion avec l'ouverture d'une première succursale sur le boulevard Laurentien, à ville Saint-Laurent. Deux ans plus tard, Claude Despatie ouvre un troisième atelier, rue Bellechasse à Montréal. Parallèlement, il s'associe à G. Lebeau Ltée, entreprise spécialisée dans les soins de beauté pour l'auto. Les deux hommes d'affaires décident d'ouvrir deux ateliers voisins, rue Saint-Jacques, où les services qu'ils offrent se complètent pour la plus grande satisfaction des automobilistes.

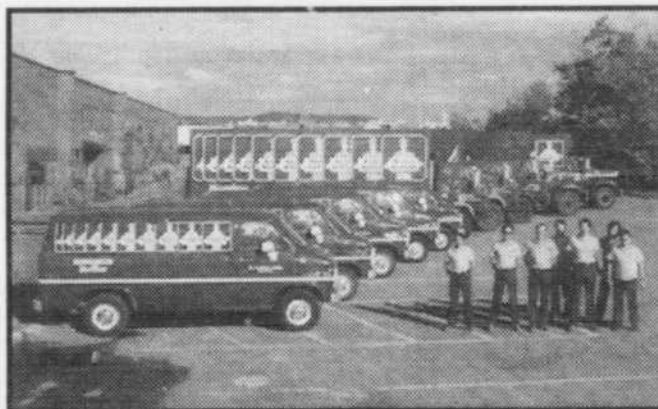


Claude Despatie meurt, cette même année, dans un accident d'avion et son épouse Clara prend la relève. Avec sagesse et audace, cette femme d'affaires, l'une des premières au Québec, s'entoure rapidement de gens d'affaires chevronnés, rompus pour la plupart au commerce de l'entretien des automobiles.

### Des rêves réalisés

Elle réalisera tous les rêves de son époux, d'abord en introduisant la bannière « MONSIEUR Muffler », qui vaudra une notoriété exceptionnelle à l'entreprise, mais surtout en orchestrant sa croissance constante. Année après année, elle ouvre de nouvelles succursales, débordant rapidement le territoire de Montréal, et elle élargit la gamme des produits et services offerts par MONSIEUR Muffler.

En 1964, dans un geste qui ne manque pas d'audace, MONSIEUR Muffler devient la première entreprise québécoise à offrir sa célèbre « garantie à vie » sur les silencieux, garantie qu'elle étendra par la suite à d'autres produits.



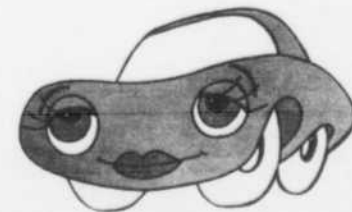
L'année 1976 constitue un tournant important dans l'histoire de l'entreprise. Gérard Lebeau acquiert MONSIEUR Muffler et accorde une première franchise à une succursale de Saint-Hyacinthe. D'ailleurs, à partir de 1986, le franchisage deviendra la pierre d'angle de la stratégie d'expansion de MONSIEUR Muffler qui verra sa bannière essaimer — sans doute comme Claude Despatie l'aurait souhaité — dans les grands centres urbains de toutes les régions du Québec.

### À travers le Canada

En 1980, Trans-Canada Glass, de Burnaby en Colombie-Britannique, acquiert MONSIEUR Muffler, G. Lebeau et Autostock. Autostock inc. est d'emblée le chef de file de l'après-vente dans l'industrie de l'automobile au Québec. Les actions de la société sont inscrites aux Bourses de Montréal (depuis 1987) et Toronto (depuis 1994).

Cet environnement a été bénéfique à MONSIEUR Muffler qui n'a cessé depuis d'accroître le nombre de ses points de vente, succursales corporatives ou, dans la plupart des cas, nouvelles franchises. Dans le sillage d'Autostock, MONSIEUR Muffler s'attaque depuis peu au marché des autres provinces canadiennes.

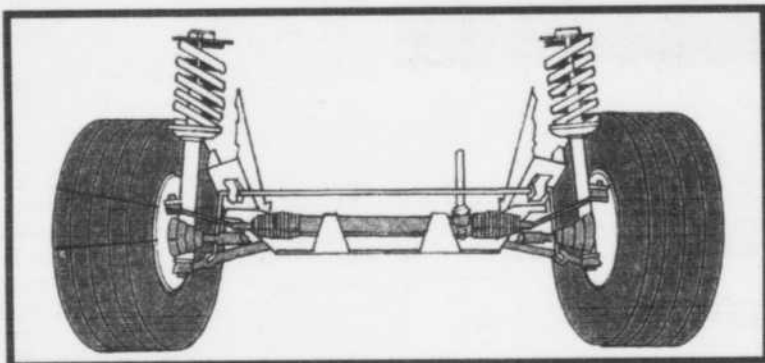
Autostock inc. englobe à ce jour sept divisions : Lebeau Vitres d'autos, MONSIEUR Muffler Pneus-Freins, Technicentre Plus, Autostock Distribution, DURO Vitres d'autos, Octo Freins-Silencieux et Mobilair.



Devant les **40** ans de M. Muffler,  
on ne peut rester silencieux!

**YOKOHAMA**  
Radiaux de Performance  
LES SUPERFORMANTS.®

Entreprise initialement spécialisée dans les silencieux, **MONSIEUR Muffler a, depuis, considérablement élargi sa gamme de produits et services. Aux amortisseurs (1961) se sont ajoutés l'alignement des roues (1963), les freins et les pneus (1966) puis, jusqu'à aujourd'hui, les batteries, les cardans / crémaillères, la vidange d'huile, les radiateurs, la suspension, le recyclage d'antigel, l'attache-remorque. Tous produits et services disponibles dans 75 points de vente au Québec (15 succursales et 60 franchises) et assurés par environ 500 employés au service de plus de 400 000 clients.**



PNEUS-FREINS

MONSIEUR Muffler ne soigne pas que les silencieux. Au fil de ses 40 ans, l'entreprise a maîtrisé d'autres spécialités, tels les systèmes de suspension, de direction, de freinage et de refroidissement. Quand ces dispositifs sont en santé, la voiture apparaît comme une invention grandiose. Mais ces éléments, tous complexes, finissent par souffrir de l'âge, de la négligence ou de la malchance (accidents). Peu importe la raison, MONSIEUR Muffler veille. Dans le guide de référence qui suit, nous décrivons la fonction de ces éléments, les dangers qui les guettent et les symptômes qui devraient vous inciter à les faire examiner. En levant un petit coin du voile sur ces « mystères mécaniques », et en vous encourageant à suivre notre agenda préventif, MONSIEUR Muffler garantit que vous serez plus heureux au volant, ne serait-ce que pour les économies réalisées.

## LE SYSTÈME DE DIRECTION

Joint de cardan, crémaillère, rotules, embouts, barres d'accouplement, biellettes ne sont que quelques-unes des pièces qui s'unissent pour aider l'automobile à tourner là où vous voulez aller. Dès que votre voiture entre dans un atelier de MONSIEUR Muffler, le système de direction est scruté à la loupe. **Gratuit !** Ça ne donne rien de procéder à un alignement des roues si une pièce de la direction défaille. De l'argent gaspillé !

## LA CRÉMAILLÈRE

La direction à pignon et crémaillère remplace progressivement la direction conventionnelle (timo-

nerie en parallélogramme) composée d'un plus grand nombre de pièces (donc plus fragile et moins compacte). Le volant fait tourner le pignon (cylindre dentelé) qui, lui, transforme ce mouvement rotatif en un mouvement linéaire sur la crémaillère, longue barre striée. Le mouvement de va-et-vient oriente le véhicule.

Dans le cas de la direction assistée, une pompe pressurise de l'huile sur une section de la crémaillère qui agit comme piston. La force de l'huile aide le conducteur à tourner le volant. Elle pousse sur la crémaillère en harmonie avec le conducteur, alors que les crémaillères manuelles fonctionnent à « l'huile de bras » !

Ennuis de crémaillère ? Symptômes : usés, ses embouts (qui relient la crémaillère aux roues) rendent la direction imprécise. Si ses joints d'étanchéité faiblissent, laissent filer l'huile qui coule au sol, le volant devient tout à coup rétif. Un froid petit matin d'hiver, à distance des six premiers coins de rue parcourus, le volant est plus difficile à manier. À mesure que l'huile se réchauffe, les joints d'étanchéité gonflent et l'huile retrouve son efficacité.

Jusqu'au prochain froid petit matin où, cette fois, le problème persiste sur une dizaine de coins de rue, puis une vingtaine. Quand le client inquiet arrive chez MONSIEUR Muffler, le moteur est chaud, les tressautements ont sans doute disparu. Mais une description des symptômes mettra le technicien sur la bonne piste.

## LES JOINTS DE CARDAN

Les joints de cardan relient le système de traction avant aux roues, en plus de leur transmettre la force du moteur. Une gaine de caoutchouc renfermant de la

graisse enveloppe les joints : ces roulements à billes travaillent fort. Le froid ou un accrochage peuvent briser la gaine. La graisse fuit, des saletés se faufilent, le joint est endommagé.

Lors d'une vérification gratuite, le technicien de MONSIEUR Muffler a toujours le réflexe de vérifier l'état de la gaine. Si elle est perforée, il en avise le client sur-le-champ. Noté à temps, le problème sera limité au remplacement de la gaine au lieu des joints. Pourquoi pas une gaine métallique, plus résistante ? Parce qu'elle doit être flexible pour suivre les mouvements de la roue.

Symptômes : l'usure cause une vibration dans la direction et un cognement lorsqu'on braque les roues. « Toc-toc-toc », fait le joint de cardan... Danger : la voiture peut tomber au neutre (perdre toute traction) !

## LE SYSTÈME DE SUSPENSION

Il existe plusieurs types de suspension, indépendante ou pas : à bras inférieurs et supérieurs (ou double bras), à pont rigide (à l'arrière), à jambes de force (ou MacPherson). Ce dernier type l'emporte de plus en plus en popularité à cause de sa légèreté et de sa compacité. Mais peu importe le type, deux pièces sont toujours au rendez-vous : les amortisseurs et les ressorts. En pleine forme, ces organes de la suspension favorisent une excellente tenue de route (stabilité et confort). Mais lorsqu'ils faiblissent, sortez les Gravel !

**WALKER**

Félicitations pour le 40<sup>e</sup> anniversaire de  
**MONSIEUR MUFFLER**  
ET NOS MEILLEURS VOEUX DE SUCCÈS.

**TENNECO**  
Automotive

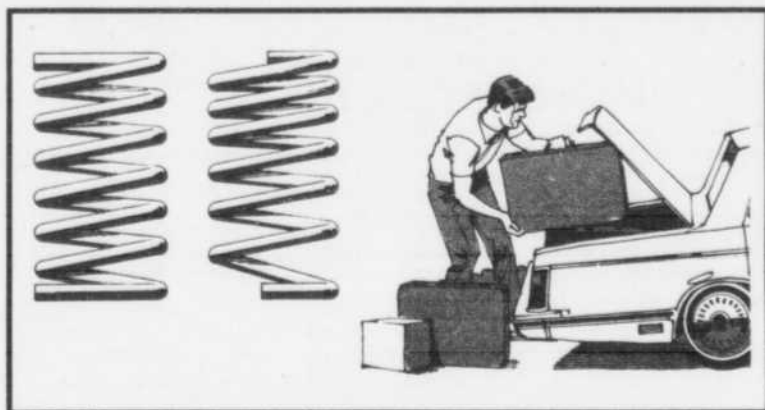
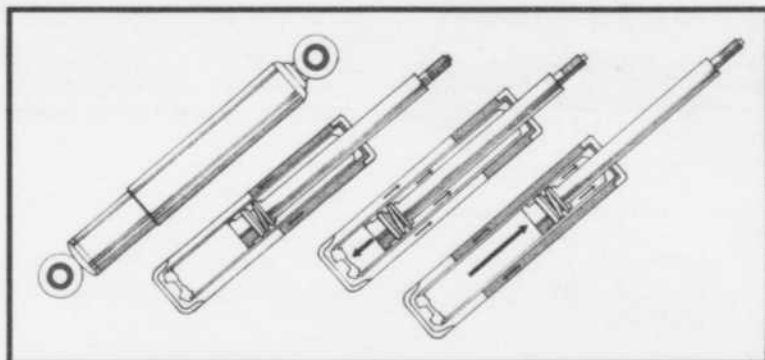
DE WALKER, LE PLUS GRAND MANUFACTURIER DE PRODUITS D'ÉCHAPPEMENT EN AMÉRIQUE.

## LES AMORTISSEURS

La tâche principale de l'amortisseur n'est pas tant d'encaisser l'onde de choc provoquée par le cratère que vous n'aviez pas vu que de limiter la course du ressort qui, lui, a pour mission première d'absorber l'impact. Sans amortisseur, le ressort oscillerait jusqu'à conduire au mal de terre...

Anciennement, l'amortisseur n'utilisait que de l'huile pour réagir aux chocs. Aujourd'hui, on a aussi recours à un gaz (de l'azote) pour comprimer l'huile. Puisque l'amortisseur est secoué plusieurs fois par seconde, il équivaut à un « shaker à cocktail » dans lequel l'huile a tendance à mousser. Une huile pleine de « broue » n'est pas aussi efficace qu'une huile dense. L'amortisseur ne retient plus le ressort comme il le devrait. Mais en comprimant sans cesse l'huile, le gaz l'empêche d'écumer et l'amortisseur déploie toute sa force.

Il peut arriver qu'un amortisseur comprime au point de frapper sa butée, pièce de caoutchouc qui empêche deux pièces de métal de se heurter. Quand cela arrive, de deux choses l'une : ou le choc fut trop violent, ou le ressort est très fatigué. Or, si vous pouvez rouler sans amortisseurs, vous ne pouvez pas rouler sans ressort !



## LES RESSORTS

Il existe des ressorts horizontaux, comme les barres de torsion qui se tordent quand la roue se déplace, ou les lames superposées qui fléchissent pour absorber les chocs. Mais le ressort hélicoïdal (ou à boudin) a la faveur des constructeurs.

Comme le poids de la carrosserie repose bien souvent sur les ressorts, on imagine leur importance. Si c'est l'amortisseur qui rend l'âme, la moindre bosse transforme l'auto en trampoline puisque le ressort n'est plus contrôlé. Si c'est le ressort, la voiture écrase l'amortisseur et plus rien ne fonctionne. Des deux, heureusement, c'est l'amortisseur qui se fatigue le plus vite, à cause de ses joints d'étanchéité internes qui s'usent et finissent par laisser couler de l'huile.

Si le conducteur attend trop longtemps, les ressorts à leur tour vont pâtir. Dans le doute, quand le ressort n'est pas carrément cassé, le technicien de MONSIEUR Muffler mesure la hauteur du véhicule pour vérifier le degré d'usure du ressort. Les facteurs d'usure pour l'amortisseur et le ressort sont l'âge du véhicule, les chemins empruntés, les charges transportées (personnes et bagages), etc.

Les récentes jambes de force intègrent bien souvent le ressort hélicoïdal enroulé autour de l'amortisseur. Moins encombrante, plus légère, la jambe supporte le poids de l'auto tandis que l'amortisseur dissipe l'énergie non amortie par le ressort.

Les voitures sport à la suspension plus rigide ont des jambes de force calibrées différemment. Plus gros, le piston de l'amortisseur requiert un choc plus violent pour coulisser, d'où une suspension sèche (moins de confort) mais une meilleure stabilité dans les courbes (« la voiture vire à plat », disent les experts). Le ressort, lui, aura un boudin plus raide.

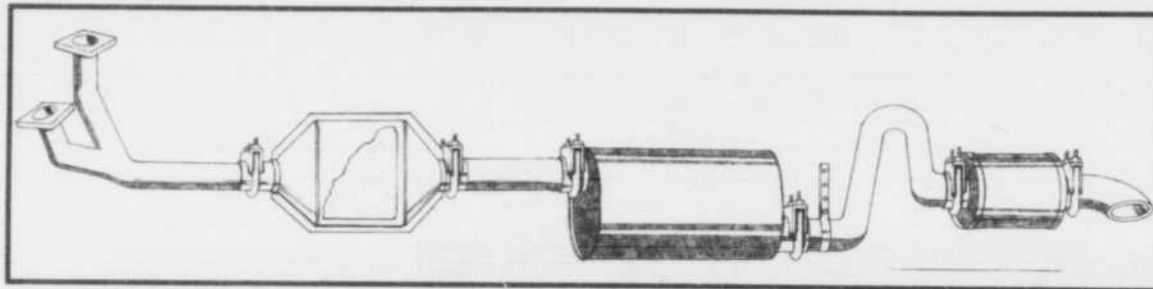
Sur les voitures munies d'une suspension ajustable, les conducteurs ont aussi la possibilité de doser eux-mêmes la fermeté de la suspension en jouant avec un interrupteur logé dans la cabine. Un moteur électrique fait tourner le piston qui obstrue ou dégage des trous par lesquels passe l'huile. Moins il y a d'huile, plus le roulement est ferme ; quand l'huile afflue, le roulement s'adoucit.

MONSIEUR MUFFLER  
CÉLÈBRE SES 40 ans DE MÉTIER

Guy & Gilbert est heureux de rendre hommage à ceux et celles qui ont participé à ce succès.

GUY & GILBERT  
A V O C A T S

SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF



## SYSTÈME DE REFROIDISSEMENT LE RADIATEUR

Le radiateur refroidit le moteur grâce à l'antigel (communément appelé « Prestone », marque de commerce devenue un terme générique, comme Frigidaire). L'antigel est doté d'un point d'ébullition plus élevé que l'eau, donc plus apte à refroidir le moteur. Il voyage en circuit fermé : il sort brûlant du moteur, entre dans le radiateur qui le refroidit à l'aide d'un ventilateur, puis, sa température abaissée, retourne dans le moteur. On se sert de l'antigel toute l'année. Jadis, au printemps, on retirait l'antigel pour le remplacer par de l'eau. À l'automne, l'eau s'était transformée en une boue rouillée qui avait bouché les petits conduits du système de refroidissement.

On mélange néanmoins de l'eau à l'antigel pour retenir la chaleur au système de chauffage du véhicule. Pour deux raisons. D'abord, l'antigel sans eau ne bouillirait pas assez, de sorte que la chaufferette qui a besoin de la chaleur du mélange eau/antigel pour réchauffer l'habitacle ne soufflerait qu'un air tiède. Ensuite, l'antigel pur se cristallise à froid.

## NETTOYAGE ET RECYCLAGE

Auparavant, on se débarrassait du vieil antigel comme on pouvait. En deux mots, on polluait. Aujourd'hui, MONSIEUR Muffler recycle le produit. Grâce à des filtres microscopiques, l'antigel est lavé de ses impuretés. Redevenu comme neuf, à la bonne densité et au bon taux d'acidité, on le réutilise.



L'automobiliste qui néglige de vérifier la densité de son antigel risque d'avoir froid l'hiver. En outre, l'antigel trop pur se cristallise et obstrue les petits passages. Mal refroidi, le moteur menace de surchauffer.

## LA VIDANGE D'HUILE

Dans un amortisseur ou un frein, l'huile sert de béliet. Dans le moteur, elle lubrifie les pièces qui se touchent, leur prodiguant ainsi douceur et longévité. On peut alors dire d'une automobile, au propre et au figuré, qu'elle baigne dans l'huile !

Mais l'huile n'est pas éternelle. Elle doit être régulièrement changée avant que ses additifs ne perdent leurs effets bénéfiques. D'autre part, même un moteur neuf brûle de l'huile. Quand le piston descend, il laisse une pellicule d'huile contre les parois du cylindre. Ce film brûle. Normal. Mais, à la longue, la quantité d'huile diminue. De mauvais joints d'étanchéité laissent aussi passer trop d'huile dans les cylindres. Cela se voit à l'oeil nu : un nuage de fumée bleue sort du tuyau d'échappement. Une fumée blanche indique que l'antigel est en cause ; noire, que le mélange est trop riche, ce qui veut dire trop de carburant et pas assez d'air.

Le consommateur peut effectuer lui-même sa vidange d'huile. S'il a envie d'acheter les pièces (huile, filtreur et bac à vidange), se coucher par terre, se beurrer et disposer de la vieille huile... MONSIEUR Muffler fait tout ça pour à peu près le même prix et beaucoup moins de soucis. Des entreprises spécialisées récupèrent l'huile usée qui, une fois filtrée, devient de l'huile à chauffage.

## LE SYSTÈME D'ÉCHAPPEMENT

Claude Despatie, fondateur de MONSIEUR Muffler, a démarré la compagnie il y a 40 ans en installant des silencieux. Depuis, les plus anciens techniciens lèguent leurs connaissances aux plus jeunes. Une course à relais où le vainqueur est connu d'avance : le consommateur.

## LE SILENCIEUX

Ne confondez pas silencieux et tuyau d'échappement (voir plus bas). Le silencieux, comme son nom le suggère, fait en sorte de ménager les tympans des piétons. Bien sûr, une voiture musclée souhaite émettre un son qui commande le respect, tandis qu'une limousine mise sur la quiétude. Comme l'intérieur du silencieux est conçu pour produire un son particulier, on vend des silencieux qui turlutent différentes « musiques ». Le technicien de MONSIEUR Muffler devient en quelque sorte l'accordeur du moteur... Toutefois, il lui est plus ardu qu'avant de modifier le son d'un moteur. Les voitures, en effet, sortent de l'usine dotées d'un système d'échappement dont les pièces sont sou-



# SILENCE, ON FÊTE!

MONSIEUR Muffler célèbre son 40<sup>e</sup> anniversaire! KPMG, le plus important cabinet de services professionnels au Canada, est fier de compter MONSIEUR Muffler parmi ses clients depuis 20 ans. Nous lui souhaitons encore beaucoup de succès... garanti à vie!

**KPMG**

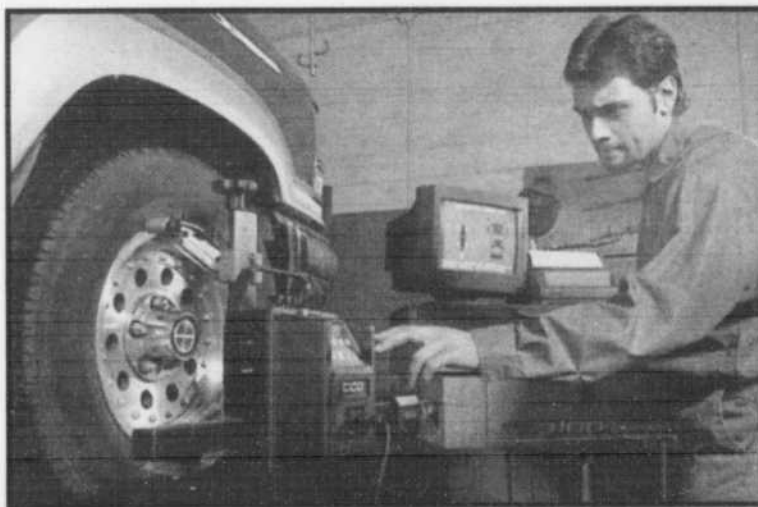
800 bureaux dans 140 pays

dées les unes aux autres. Il est difficile (manque de place) et coûteux de remplacer le silencieux d'origine par un autre. Il reste qu'on peut encore choisir un silencieux plus ou moins « sportif ». Au contraire, les conducteurs qui estiment que le silence est d'or utilisent un résonateur, second silencieux plus petit qui filtre davantage les décibels indésirables.

## LE TUYAU D'ÉCHAPPEMENT

Il achemine les gaz brûlés. Le tuyau d'échappement part du moteur, amène les gaz au système antipollution (le convertisseur catalytique), au silencieux, au résonateur (s'il y a lieu) puis à l'échappement. L'extrémité de toute cette tuyauterie attachée au moteur pourra être flexible. Sur un moteur transversal, par exemple, qui se tord sous l'effort, le tuyau doit être capable de giguer avec lui. À l'autre bout, la sortie d'échappement carrée, ovale, double ou chromée ne relève que de l'esthétique. Par contre, les embouts perforés transforment un peu le son.

Lorsque votre silencieux ou le tuyau d'échappement se manifestent, vous n'êtes pas le seul à en prendre conscience : les gens sur votre passage le savent aussi ! La gêne suffit pour vous hâter de prendre rendez-vous chez MONSIEUR Muffler. Si c'est le tuyau d'échappement qui est fissuré, ce n'est pas seulement le vacarme qui pollue, mais aussi les émanations nocives. En ce qui concerne le silencieux, la corrosion n'est pas toujours apparente puisqu'elle débute souvent à l'intérieur. Selon le modèle



de l'auto, parfois le silencieux fait défaut le premier ; d'autres fois, c'est le tuyau qui casse près des soudures ou des attaches. Si cela est possible, le technicien conserve les pièces encore intactes. Mais plusieurs systèmes ne lui laissent pas le choix puisqu'ils sont construits d'un seul long morceau. Quand une section flanche, c'est toute la tuyauterie, incluant le silencieux, qu'il faut remplacer. Un tuyau d'échappement d'origine en acier inoxydable dure plus longtemps, mais ses joints soudés ne sont pas invincibles.

## LES PNEUS

Depuis 20 ans, MONSIEUR Muffler vend aussi des pneus. Sacré défi, puisque le pneu parfait n'existe pas. Idéalement, en effet, il nous faudrait un pneu capable de mordre dans la neige, d'évacuer l'eau, d'accélérer, de freiner et de durer longtemps. Impossible de réunir toutes ces qualités de manière optimale dans un « beigne de caoutchouc ». Un pneu haute performance sacrifie la longévité à l'adhérence ; un pneu d'hiver s'use trop vite l'été. Le pneu qui vous convient, à vrai dire, sera le meilleur des compromis.

Le technicien de MONSIEUR Muffler suggère un pneu à la semelle « agressive » si vous vous rendez à votre chalet par des chemins difficiles ; si vous vous promenez surtout en ville, il conseille des pneus quatre-saisons auxquels il fera subir une rotation à toutes les deux vidanges d'huile. Une rotation ? Les pneus avant déménagent à l'arrière, et vice-versa.

Pour les véhicules à traction avant, les pneus avant s'usent plus vite (poids du moteur, effet de la traction et pourcentage du freinage), une rotation double la vie des quatre pneus. On ne peut quand même pas prédire leur longévité. Tout dépend de l'auto, de votre façon de conduire et du pneu même : un pneu bon marché ne dure certainement pas aussi longtemps qu'un pneu plus cher.

Les pneus d'hiver (jamais deux, toujours quatre) sont fortement recommandés sur une traction avant. Même sur une traction arrière si on en a les moyens. L'idéal : quatre pneus d'hiver et quatre pneus quatre-saisons pour l'été.

On prend soin de ses pneus par une vérification fréquente de leur pression d'air, mais aussi en les faisant aligner et équilibrer.

## L'ALIGNEMENT

Un mauvais alignement des roues entraîne plusieurs ennuis. Symptômes : usure prématurée des pneus, direction aléatoire et confort perturbé. Chez MONSIEUR Muffler, on se sert d'un équipement sophistiqué à faisceau lumineux pour ajuster la géométrie des roues selon trois mesures principales : la chasse, le carrossage et le parallélisme.

SAMEDI 19 OCTOBRE 1996

PROMOTION 7

Félicitations de vos amis



## LA CHASSE

La chasse correspond à l'angle d'inclinaison des pivots de fusée (sur lesquels tourne la roue). Généralement, on accorde une chasse positive, c'est-à-dire que le pivot étant incliné vers l'arrière, son axe rencontre le sol en avant du pneu. La voiture est ainsi incitée à rouler en ligne droite, ce qui l'aide par exemple à lutter contre l'inclinaison de nos routes (afin de permettre l'écoulement de l'eau). Sinon, l'auto aurait trop envie de filer vers le fossé ! Les tractions avant modernes reçoivent leur chasse (positive ou négative) à l'usine. Un ajustement subséquent (quand le type d'essieu le permet) s'impose à la suite d'un choc. Si celui-ci fut violent au point de crochir une pièce, le simple ajustement devra céder sa place à une visite à l'atelier de la carrosserie.

## LE CARROSSAGE

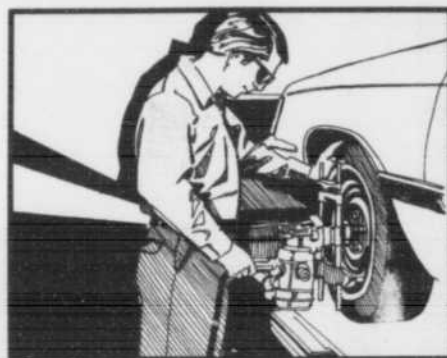
Le carrossage est l'angle d'inclinaison des roues par rapport à une ligne verticale. Il est positif lorsque le sommet de la roue s'écarte vers l'extérieur du véhicule ; il est négatif lorsque la roue penche vers l'intérieur. Les tractions arrière nécessitent souvent un carrossage positif pour contrer les forces appliquées sur les pneus durant l'accélération (l'effort les plie vers l'intérieur). D'autres modèles exigent un carrossage négatif. Tout dépend de votre modèle de voiture. Les constructeurs fournissent aux techniciens de MONSIEUR Muffler des tables de spécifications. Des facteurs comme la marque, le modèle, l'année, le type de suspension, la sorte de pneus sont digérés par des ordinateurs qui calculent le carrossage idéal de votre voiture.

## LE PARALLÉLISME

Le parallélisme est l'angle donné aux roues avant de sorte que des droites imaginaires tracées à partir de celles-ci convergeraient ou ne se toucheraient jamais. Des modèles acceptent un angle zéro. Une voiture qui exige que ses roues convergent adopte ce qu'on appelle le pincement, soit un ajustement qui compense pour la tendance des roues à s'écarter sous l'effet de la force motrice. Quand, au contraire, les roues sont ajustées en ouverture, cet angle rend service à la voiture qui négocie un virage (puisque la roue intérieure parcourt une moins grande distance que la roue extérieure).

Chaussez votre voiture de pneus haute performance, remplacez la suspension d'origine par une autre plus sportive et, hop, on doit recalibrer de nouveaux angles. En fait, l'expert — chez MONSIEUR Muffler, l'expert suit des cours de perfectionnement annuels et utilise un outillage avant-gardiste — doit quasiment inventer les réglages. Comme Jacques Villeneuve le fait quand, avec ses ingénieurs, il passe une bonne partie de sa saison en Formule Un à trouver les réglages idéaux pour son bolide.

Un problème d'angle ne saute pas nécessairement aux yeux. Une mauvaise chasse n'use pas les pneus comme le carrossage. Le diagnostic doit être confié à un œil exercé. Les vérifications du train avant chez MONSIEUR Muffler sont gratuites.



## L'ÉQUILIBRAGE DES ROUES

L'équilibrage veille à ce que le poids du pneu sur sa roue soit égal partout, non seulement pour prévenir l'usure prématurée mais aussi pour enrayer les vibrations. Les fabricants de pneus ne peuvent garantir que la moitié gauche du pneu pèse exactement le même poids que sa moitié droite. Un pneu parfaitement équilibré naturellement, c'est rare. Un pneu déséquilibré, par contre, cause des vibrations. Remarquez que « vibrations » est un symptôme assez vague. Un amortisseur défoncé, une roue croche, une pièce lâche peuvent causer des vibrations. Le technicien de MONSIEUR Muffler est entraîné pour en déterminer la cause exacte. Quand l'équilibrage est en faute, le technicien dépose le pneu sur une machine qui calcule la différence de poids entre les moitiés. Ces écarts sont exprimés en centièmes d'once. Le technicien choisit une cale — une pesée en plomb de 0,25 à 6 onces — correspondant au poids indiqué et la pince sur le rebord de la roue. Il doit vérifier le pneu sur tout son diamètre avant de crier victoire. Reste aussi les trois autres roues à équilibrer...

Le conducteur qui s'achète de coûteuses jantes en alliage n'a pas envie de voir des pesées en gâcher la beauté. La machine est programmée pour calculer les pesées, qui sont alors placées à l'intérieur de la roue. Le « mag » n'est pas défiguré !

SAMEDI 19 OCTOBRE 1996

PROMOTION

8

**Félicitations pour le 40<sup>ième</sup> anniversaire de  
Monsieur Muffler et nos meilleurs vœux de succès**

**Raybestos**  
Les meilleurs en matière de freins

Les freins sur lesquels vous pouvez vraiment vous fier depuis 1902

## LA BATTERIE

La longévité d'une batterie varie entre trois et cinq ans, selon l'usage. Symptôme de détérioration : le contact ne produit pas le même bruit, le démarrage s'éternise. Les batteries modernes sont scellées, on n'a plus à les remplir d'eau comme autrefois. Il est néanmoins conseillé de passer régulièrement un chiffon dessus. Une pellicule de poussière « vole » un ou deux volts à la batterie, des volts autrement destinés au démarreur.

On peut acheter un voltmètre pour vérifier soi-même la capacité de la batterie. Sachez que MONSIEUR Muffler le fait gratuitement. Quand ? De préférence avant l'hiver. Le technicien en profite pour scruter le système de charge, question d'ausculter l'alternateur. Une batterie en santé est inutile si l'alternateur (qui produit le courant chargeant la batterie) fait des siennes.

## LES FREINS

Il y en a deux types : à tambour et à disque. À tambour, des sabots viennent frotter contre l'intérieur d'un cylindre boulonné à la roue. À disque, ce sont des plaquettes fixées dans un étrier qui pincent un disque jouté à la roue. La plupart des voitures comportent des freins à disque à l'avant et à tambour à l'arrière. Certaines voitures luxueuses ou performantes s'offrent des disques aux quatre roues, ventilés pour les refroidir et très larges pour assurer une meilleure prise.

Des constructeurs boudent certains systèmes à quatre disques parce que les disques arrière sont solidaires du frein manuel (ou frein d'urgence). Comme les gens omettent d'utiliser ce frein, le dispositif rouille. Un bon conseil : actionnez votre frein manuel plusieurs fois par jour.



Certains freins sophistiqués s'auto-ajustent au fil des kilomètres. Pour les autres, le technicien de MONSIEUR Muffler veille au grain. Un client aime que sa pédale de frein soit haute ? Le mécano peut la soulever s'il s'agit de tambours à l'arrière.

Les symptômes de freins défectueux se reconnaissent à la voiture qui « tire » au freinage, au bruit des avertisseurs métalliques des plaquettes, à la lumière du tableau de bord et à la pédale de frein basse ou sautillante. Dans ce dernier cas, ne pas confondre avec l'antiblocage — le fameux ABS — qui fait frémir la pédale, ce qui est normal. Quand les plaquettes surchauffent, les disques se désagrègent. Quand la plaque de rouille qui a infecté le disque passe vis-à-vis de la plaquette, on entend un bruit. Si en plus on perçoit un bruit de racle, les plaquettes ont disparu et c'est l'armature de la plaquette qui frotte contre le disque. Faites réparer immédiatement en priant pour que MONSIEUR Muffler sauve le disque en le meulant.

On change les freins par paire (à l'avant, ou à l'arrière) ou les quatre d'un coup. On ne peut pas changer un seul frein, il déséquilibrerait la voiture. Dernier conseil : ne conduisez jamais le pied sur la pédale de frein : le moteur force et les freins s'usent. Tout ça pour rien.



## VOTRE AGENDA PRÉVENTIF

Quand vérifier ? Quand changer ?

<b>Alignement :</b>	deux fois par année ou à tous les 15 000 kilomètres, ou à chaque monte de pneus neufs
<b>Batterie :</b>	dépoussiérage régulier et examen avant l'hiver
<b>Crémaillère :</b>	vérification annuelle ou en même temps que l'alignement
<b>Équilibrage :</b>	deux fois par année ou à tous les 15 000 kilomètres, ou à chaque monte de pneus neufs
<b>Freins :</b>	inspection régulière à tous les 20 000 kilomètres
<b>Huile :</b>	la vidange à tous les 5 000 kilomètres ou, si on ne roule pas beaucoup, tous les trois mois
<b>Joints de cardan :</b>	vérification à tous les changements d'huile
<b>Radiateur :</b>	vérification de l'antigel deux fois par année, au printemps et à l'automne
<b>Silencieux :</b>	vérification annuelle
<b>Suspension :</b>	vérification annuelle ou en même temps que l'alignement

N'oubliez pas que le technicien de MONSIEUR Muffler inspecte toutes ces pièces à chacune de vos visites. C'est gratuit et sans aucune obligation de votre part.

Nos remerciements, pour l'élaboration de ce guide de référence, au technicien Alain Bécotte et à Yvon Jutras, directeur régional.

**Monsieur Muffler** et **MICHELIN**<sup>®</sup>  
PARCE QUE LES PNEUS, C'EST IMPORTANT.<sup>®</sup>



fidèles partenaires depuis plusieurs décennies

## LA VÉRITABLE MESURE D'UNE GRANDE RÉUSSITE



En arriver à célébrer un quarantième anniversaire, dans un domaine aussi concurrentiel que celui des services d'entretien automobile, constitue déjà un exploit digne de mention.

Mais MONSIEUR Muffler a accompli bien davantage. D'un modeste garage spécialisé dans l'installation et la réparation de silencieux, il est devenu une vaste entreprise dont les points de vente sont répartis à travers tout le Québec en plus d'avoir amorcé récemment une percée dans d'autres provinces canadiennes. Diversifiée, elle offre à sa clientèle toute une gamme de produits et de services. Les efforts constants de son personnel lui ont permis de réaliser une croissance continue et significative de son chiffre d'affaires et de sa rentabilité.

### Excellence de la gestion

Lors des Mercuriades de 1990, le milieu des affaires reconnaissait l'excellence de la gestion de MONSIEUR Muffler en lui attribuant le Mercure de l'entreprise la plus performante dans la catégorie des commerces de détail.

Parmi les soixante-dix entreprises participantes, MONSIEUR Muffler fut aussi finaliste dans la catégorie Entreprise de l'année.

« L'entreprise, soulignaient alors les membres du jury de ce prix prestigieux, s'est montrée consciente de l'importance de la qualité du service à la clientèle, en combinant technologie de pointe et formation exceptionnelle de son personnel. »

Mais la véritable mesure de la réussite de MONSIEUR Muffler, c'est Normand Paquette, vice-président, qui la dévoile avec une fueur de fierté dans le regard.

« Tous les sondages réalisés auprès de nos clients démontrent invariablement que c'est dans une très forte proportion — 97 p. cent — que ceux-ci se déclarent satisfaits de l'accueil et du service qu'ils ont reçus chez MONSIEUR Muffler. C'est dans une proportion tout aussi large qu'ils affirment n'avoir aucune hésitation à recommander MONSIEUR Muffler à des parents ou à des amis.



### Anecdotes et faits saillants

- À l'époque de la fondation de **MONSIEUR Muffler**, personne, au Québec, n'était intéressé à faire du remplacement de silencieux. C'était considéré comme une grosse corvée.
- Imaginez : il fallait ouvrir les vieux silencieux avec un marteau et un tournevis, « tricoter » sans fin pour réussir à enlever les vieux tuyaux, courber les pièces sans équipement automatique... parce qu'il n'existait que deux types de silencieux ! Les mécaniciens devaient transformer l'un de ces deux modèles pour qu'il puisse remplacer adéquatement le vieux silencieux. C'était plus que de la mécanique, c'était de l'art ! Dans une bonne journée, on pouvait servir entre 10 et 12 clients.
- En 1956, lors de la fondation de **MONSIEUR Muffler**, un employé travaillait 75 heures et gagnait 60 \$ par semaine. Le remplacement d'un silencieux coûtait alors 7,50 \$ et un alignement des roues, 4 \$.
- **MONSIEUR Muffler** est la première entreprise québécoise à avoir offert une garantie à vie sur ses silencieux ainsi que ses amortisseurs.
- **MONSIEUR Muffler** compte 80 succursales au Québec et en Ontario. Les garanties offertes à l'une des succursales sont respectées à travers le réseau complet de **MONSIEUR Muffler**.

### Voici les services offerts chez MONSIEUR Muffler:

- alignement aux 4 roues
- amortisseurs
- attache-remorque
- batteries
- cardans / crémaillères
- freins
- pneus
- radiateurs
- recyclage d'antigel
- silencieux
- suspension
- vidange d'huile

« C'est dans ce taux de satisfaction exceptionnellement élevé de notre clientèle que réside la clé du succès de l'entreprise. **MONSIEUR Muffler** entend bien, par une exigence professionnelle toujours plus poussée, maintenir cette satisfaction à son plus haut niveau. »

### Une notoriété sans égal

L'image est familière à des millions de Québécois : un géant affable qui offre un silencieux à ses clients.

La bannière **MONSIEUR Muffler**, lancée en 1963, a acquis au fil des ans une notoriété qui a fort peu d'équivalent au Québec : c'est à près de 98 p. cent que les répondants à un sondage la reconnaissent. À cet égard, l'iden-

tité corporative de **MONSIEUR Muffler** se démarque nettement de celle de tous ses concurrents.

L'image positive de **MONSIEUR Muffler** est intimement liée à ce logo, qui dégage à la fois une impression de solidité, d'assurance et de respect.

Les programmes continus de communication-marketing de l'entreprise ont largement contribué à forger chez les consommateurs l'opinion que la bannière **MONSIEUR Muffler** est synonyme de spécialiste de l'entretien professionnel et rapide de tout ce qui touche le dessous du véhicule. ■

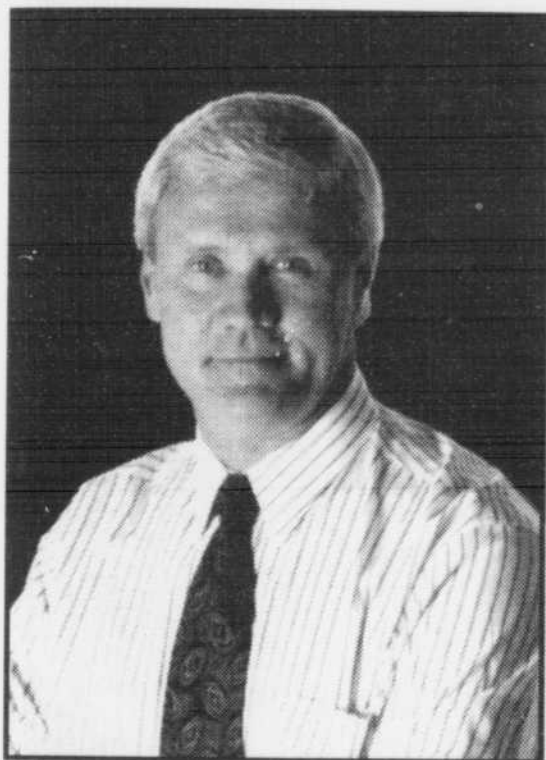
## Félicitations Monsieur Muffler

Fière d'être associée à votre réussite depuis plus de 25 ans.

**bosal**



## L'OCCASION DE DIRE MERCI À NOS CLIENTS ET BRAVO À NOS EMPLOYÉS



**M. Jacques Synnott**  
Président  
et chef de l'exploitation  
Autostock inc.



PNEUS+FRINS

Pour Jacques Synnott, président et chef de l'exploitation d'Autostock inc., le 40<sup>e</sup> anniversaire de MONSIEUR Muffler constitue une étape importante de l'histoire de cette filiale du groupe d'entreprises qu'il dirige depuis 1984. Entré au service de G. Lebeau en 1961, après des études en commerce et en administration dans les universités Sir George Williams, McGill et aux Hautes Études commerciales, Jacques Synnott connaît à fond le domaine de l'entretien des véhicules.

« MONSIEUR Muffler est un rouage de premier plan au sein du groupe Autostock inc., précise-t-il d'entrée de jeu. Sa contribution est importante non seulement au plan financier — MONSIEUR Muffler ajoute son poids au pouvoir d'achat des autres divisions du groupe —, mais également au plan de l'orientation client qui caractérise cette

entreprise depuis ses débuts et qu'elle a su communiquer aux autres divisions d'Autostock inc.

« Depuis sa création, l'entreprise n'a cessé de grandir, ajoutant année après année, non seulement des nouveaux points de vente mais également toute une gamme de nouveaux produits et de nouveaux services. Au cours des vingt dernières années, plus particulièrement, c'est par l'attribution de nouvelles franchises que l'entreprise a choisi de poursuivre son expansion territoriale et d'assurer la présence de MONSIEUR Muffler à travers tout le Québec.

« Afin de conserver son avance sur ses concurrents, MONSIEUR Muffler mise également sur la recherche et le développement. En s'appuyant sur l'expérience de ses employés, tant dans les succursales corporatives que dans les franchises, elle est en mesure d'amener ses nombreux fournis-

seurs à améliorer constamment les pièces d'équipement qu'elle offre à sa clientèle. Cette collaboration fructueuse se traduit très souvent par des économies significatives pour les clients de MONSIEUR Muffler.

« En retour, l'appartenance au réseau Autostock procure à MONSIEUR Muffler des avantages indéniables. Ainsi, l'entreprise bénéficie des économies d'échelle que représente la mise en commun de services spécialisés qu'il lui serait sans doute trop onéreux de s'offrir isolément : informatique, marketing, entreposage, etc. Voilà des économies dont MONSIEUR Muffler fait profiter sa clientèle.

### Avenir prometteur

« Quant à l'expansion future, l'appartenance au groupe Autostock inc. apporte des perspectives à peine explorées jusqu'ici, soit la possibilité d'offrir ses pro-

duits et services dans les autres provinces canadiennes.

« En ce quarantième anniversaire, les perspectives d'avenir de MONSIEUR Muffler sont d'autant plus prometteuses que l'entreprise a acquis une solide réputation au fil des ans à titre de chef de file au Québec de l'entretien professionnel et rapide des véhicules. Cette réputation enviable, MONSIEUR Muffler la doit à une vaste clientèle qui n'a cessé de croître avec les années, mais aussi à la compétence et au professionnalisme de son personnel.

« Ce quarantième anniversaire de MONSIEUR Muffler me donne donc l'occasion d'adresser mes plus sincères remerciements à sa vaste clientèle et de dire à tous ses employés : bravo ! Vous avez su demeurer fidèles au principe qui vous a valu cette réussite indéniable : le respect des clients. »

SPÉCIAL  
MONSIEUR Muffler  
Hebdo  
Responsable  
des cahiers spéciaux  
Alain Brunet  
Conception et réalisation  
Manon Chevalier  
Communications

Textes  
André Bolduc  
Guide de référence  
Michel Crépault  
Photos  
Normand Rajotte et  
Archives MONSIEUR Muffler  
Nous remercions Massy-Forget  
relations publiques pour leur collaboration  
Impression T.R. Offset

Félicitations pour le 40<sup>e</sup> anniversaire  
de MONSIEUR Muffler et nos meilleurs  
vœux de succès.

**MONROE**  
AMORTISSEURS ET JAMBES DE SUSPENSION

# UN DE NOS GRANDS A 40 ANS...

PAS ÉTONNANT QU'ON  
L'APPELLE MONSIEUR !



*La famille, ça compte. Autostock inc. est fière de célébrer  
le 40<sup>e</sup> anniversaire de MONSIEUR Muffler,  
un membre important de sa famille.*

*Avec 75 ateliers à la grandeur du Québec,  
MONSIEUR Muffler appartient également aux gens d'ici.  
Merci pour 40 ans de métier.*



**PNEUS ♦ FREINS**

*Autostock inc. est le chef de file au Québec  
de l'après-vente dans l'industrie automobile.  
L'entreprise comprend 284 points de ventes,  
corporatifs ou franchisés, répartis dans un réseau  
qui englobe six divisions: Lebeau Vitres d'autos,  
MONSIEUR Muffler Pneus-Freins, Technicentre Plus,  
Autostock Distribution, DU-RO Vitres d'autos  
et Octo Freins-Silencieux.*

*Autostock est également reconnue dans le domaine des  
radiocommunications mobiles spécialisées.  
Treize points de vente sont répartis sous la nouvelle  
division Mobilair (auparavant Glenayre  
Communications et Mobilayre).*

*L'équipe d'Autostock regroupe plus de  
2000 employés corporatifs et franchisés.  
Les actions de la société sont cotées aux bourses  
de Montréal et de Toronto (OTO).*

## AUTOSTOCK



**DU-RO**  
Vitres d'autos



**Lebeau**  
VITRES D'AUTOS



Technicentre Plus

**AUTOSTOCK**