

Chantey

LE BULLETIN DES CONCESSIONNAIRES MARINE YAMAHA

2012 Décembre

No. 144

Version française



SOMMAIRE

- P1** Chantey Spécial : Les moteurs hors-bord Yamaha sont en tête sur le marché brésilien en pleine expansion
- P4** Petits conseils de mécanique : La norme « 5S »
- P5** Kurt, pêcheur passionné, nous livre : Une prise de choix dans les immenses marais du Brésil

Chantey
Spécial
Brésil

Les moteurs hors-bord Yamaha sont en tête sur le marché brésilien en pleine expansion



Accroissement de notre part de marché grâce aux fonctions 3S

Le Brésil, le plus grand pays d'Amérique du Sud, est un des marchés de produits nautiques qui retient le plus d'attention à l'heure actuelle. Ce pays, que l'on associe plutôt avec des choses comme le football, le Carnaval de Rio, le café et la bossa nova, se trouve dans un contexte de croissance robuste, tandis qu'il se prépare à accueillir de grands événements internationaux, comme la Coupe du monde de football 2014 et les Jeux olympiques d'été 2016.

Le marché nautique du Brésil peut être divisé en trois zones : les régions intérieures du bassin de l'Amazone au nord, les marais du Pantanal à l'ouest, et le marché côtier Atlantique (eau salée) autour de villes comme Rio de Janeiro.

À l'heure actuelle, la demande annuelle totale de moteurs hors-bord au Brésil est estimée à environ 30 000 unités, dont deux tiers seraient des hors-bord Yamaha. Dans les trois zones précitées, les marchés Amazonie et Pantanal sont caractérisés par une prédominance de modèles de hors-bord allant entre 15 et 90 CV utilisés sur des rivières intérieures. Par contre, on trouve plus de hors-bord dans la catégorie 200 CV dans la zone côtière Atlantique. Il faut noter également que, bien que les marchés des deux zones intérieures correspondent à des ventes unitaires plus élevées, ce sont les sites côtiers de villégiature, comme Ipanema et Copacabana, qui dominent indéniablement la scène marine brésilienne.



Les gros hors-bord sont les principaux moteurs utilisés sur les eaux côtières. Il n'est pas rare de voir des montages bimoteurs comme celui-ci.

La ville de Rio de Janeiro et la baie de Guanabara avec l'océan Atlantique à droite dans le lointain

L'ancrage des bateaux dans la baie est le type de mouillage habituel, comme ici dans la baie de Botafogo.



Quelle est la stratégie de réussite de Yamaha sur le marché nautique brésilien ?

Alors que la capitale a été déplacée à Brasilia et que São Paulo est devenu le centre économique du pays, Rio de Janeiro reste le symbole du Brésil dans les cœurs des gens. Le port est considéré comme l'un des plus beaux du monde, et des sites fameux comme le mont Corcovado et la plage d'Ipanema attirent toujours des hordes de touristes.

La scène marine brésilienne commence dans la baie de Guanabara. Bordée de villes comme Rio et Niterói, la baie est parsemée de quelque 130 îles de toutes tailles. C'est dans cette baie que l'on trouve quatre marinas parmi les plus célèbres du Brésil, mais également de nombreux sites de mouillage. Le week-end, beaucoup de gens sortent dans la baie avec leur bateau.

Les bateaux sont principalement utilisés à Rio pour la plaisance, et un nombre étonnamment faible de ces embarcations sont équipées de moteurs hors-bord. Ici, les plaisanciers préfèrent depuis longtemps les voiliers et les grands yachts à moteurs en-bord. La raison de cette tendance réside dans la forte influence de la culture européenne sur les loisirs liés aux véhicules motorisés, et le style des loisirs nautiques appréciés au Brésil ne fait pas exception à la règle. Les bateaux à moteurs hors-bord sont utilisés principalement



On voit plus de voiliers que de bateaux à moteur dans les marinas de la baie de Guanabara.

pour la pêche sportive vers l'entrée de la baie et pour la croisière dans la baie. Il s'agit principalement de bateaux en PRF (plastique renforcé de fibres) dans la plage des 10 mètres, généralement équipés de hors-bord entre 150 et 300 CV.

Pour assurer sa position de leader sur un tel marché, Yamaha s'attache à renforcer sa politique des 3S (pour « Sales, Service, Spare Parts » : ventes, service, pièces détachées) appliquée au réseau de vente. En offrant non seulement des ventes mais également un niveau de service élevé et un approvisionnement efficace de pièces détachées, Yamaha travaille à accroître la satisfaction de ses clients et à différencier la marque Yamaha de ses concurrents.



Le showroom et le bureau du concessionnaire TRINCA couvrant le marché nautique de Rio



Des moteurs hors-bord extrêmement fiables et des concessionnaires efficaces valent à Yamaha une part de marché de 90 %

Nous présentons ici le marché nautique intérieur de Panorama, qui illustre parfaitement la manière dont la stratégie « 3S » de Yamaha réussit à conquérir des clients au Brésil.

Le camp de pêche de Panorama, situé à l'extrémité ouest de l'état de São Paulo, attire des pêcheurs à la ligne possédant un bateau remorquable pendant les week-ends. Nombre d'entre eux parcourent 600 km depuis la ville de São Paulo pour monter sur leur bateau et pêcher à leur guise des poissons de pêche sportive tels que le tucunaré et le dorado.

Le concessionnaire hors-bord Yamaha desservant la zone de Panorama est MOTO-OESTE. A l'origine, ils ne vendaient que des motocyclettes, mais depuis qu'ils ont



Ce type de rampe d'accès est très répandu dans les marinas de Panorama. C'est pourquoi la plupart des bateaux font 6 mètres ou moins.

intégré des produits nautiques il y a huit ans, ils se sont développés rapidement jusqu'à représenter actuellement environ 30 % des ventes de hors-bord Yamaha au Brésil.

« Parmi les hors-bord que nous vendons, explique M. Moraes de MOTO-OESTE, les modèles entre 15 et 60 CV servant à propulser des bateaux en aluminium de 5 à 6 mètres sont les plus populaires. Dans une certaine mesure, les clients choisissent la taille d'un hors-bord en fonction de leurs capacités financières, mais



les distances à parcourir avec leur bateau et la facilité de transport du moteur sont également importantes. Plutôt que de laisser leur bateau dans une marina, la plupart choisissent un bateau facilement remorquable qu'ils peuvent garder chez eux. De la même manière, une grande partie de

la demande porte sur des petits hors-bord faciles à transporter, qui sont utilisés sur des bateaux de location. En effet, le principal système ici consiste à louer un bateau et à l'équiper de son propre hors-bord. Dans tous les cas, cependant, la fiabilité et la durabilité exceptionnelles des hors-bord

Yamaha en font la marque de prédilection. »

La force de MOTO-OESTE réside dans ses ventes et son solide département de service tourné principalement vers l'après-vente. M. Moraes ajoute que leurs efforts intensifs pour augmenter l'exposition de la marque contribuent également à l'expansion de Yamaha sur leur marché.

« Nous organisons des campagnes de service et divers événements devant des supermarchés et aussi sur des rivières, raconte

M. Moraes. Nous choisissons des lieux fréquentés. Bien que ces campagnes s'adressent aux utilisateurs, elles servent également à mettre la marque en avant vis-à-vis des gens qui voient ces événements. En donnant l'impression que MOTO-OESTE est le concessionnaire incontournable pour les moteurs hors-bord, nous réussissons à gagner de nouveaux clients. Ce sont ces types d'efforts locaux qui nous valent la part de marché dont nous bénéficions à l'heure actuelle. »

Dans la région desservie par MOTO-OESTE, les hors-bord Yamaha détiennent une part impressionnante de 90 % du marché. C'est certainement dû au fait que ce concessionnaire est allé au-delà de la simple vente de produits et qu'il a travaillé à établir une relation de confiance avec ses clients par un système d'assistance solide basé sur des campagnes de service et des réparations rapides et fiables en cas de panne.

Sur le sujet de leur domination du marché, M. Moraes explique : « Nous la devons à notre souci d'établir une relation de confiance avec les clients par des efforts de



Les hors-bord et les bateaux en aluminium sont désormais les principaux produits de MOTO-OESTE.



Le showroom de MOTO-OESTE. Les bateaux en aluminium et les moteurs hors-bord qui constituent leurs principaux produits sont exposés.



M. Moraes de MOTO-OESTE veut continuer de renforcer les fonctions 3S pour élargir encore leur part de marché.



vente [et de service] suivis. » Il ajoute que la société préparera également des arguments de vente relatifs aux nouveaux modèles comme les 70 CV dans le but d'encourager des reprises contre des nouveaux modèles plus gros. Pour conclure, il affirme avec conviction : « L'objectif de notre entreprise est de continuer de croître avec la marque Yamaha. »

Des concessionnaires brésiliens comme MOTO-OESTE travaillent avec diligence pour mettre en pratique les fonctions 3S dans leur entreprise. Les activités 3S sont adaptées aux différents besoins des zones intérieures ou côtières et sont conçues pour fidéliser les clients en les convainquant de la qualité supérieure de nos produits sans passer par des avantages de prix, et en renforçant les capacités de service des concessionnaires et le suivi après-vente des clients. Ces efforts par les concessionnaires sur l'ensemble du marché brésilien en pleine croissance ont réussi à faire de la marque Yamaha un acteur incontournable sur le marché et à faire connaître le nom de Yamaha dans tout le pays.

La norme « 5S »

Dans les précédents numéros de Chantey, j'ai évoqué des détails techniques liés au service, et maintenant je voudrais parler d'une compétence technique d'un tout autre type, que nous appelons « 5S » au Japon, et dont vous avez peut-être déjà entendu parler. Ce terme était utilisé à l'origine au Japon dans le cadre de l'amélioration de l'environnement de travail dans l'industrie manufacturière et le service technique, mais c'est devenu à l'heure actuelle une norme internationale.

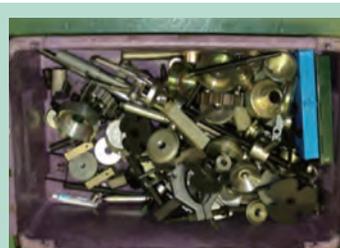
Dans ce numéro, je voudrais évoquer les points essentiels de la norme 5S et montrer comment son adoption dans votre atelier ou votre lieu de travail pourra améliorer la sûreté et l'efficacité du travail. Je suis sûr que sa mise en place pourra vous être utile.

Que sont les 5S ?

Le terme **5S** vient de cinq mots japonais qui commencent par la lettre **S** : *Seiri, Seiton, Seisou, Seiketsu* et *Shitsuke*.

Que signifient-ils ? Voici une brève explication.

- (1) *Seiri* : Séparer les choses dont vous avez besoin et vous débarrasser de celles dont vous n'avez pas besoin.
- (2) *Seiton* : Garder chaque chose rangée à sa place pour qu'elle soit toujours là, prête à être utilisée quand vous en avez besoin.
- (3) *Seisou* : Garder le lieu de travail toujours propre.
- (4) *Seiketsu* : Pratiquer (1), (2) et (3) quotidiennement.
- (5) *Shitsuke* : Vous discipliner pour prendre l'habitude de respecter l'ordre et les règles du travail. Il s'agit de pratiques simples, mais nous avons tous du mal à les appliquer dans notre travail quotidien.



Seiri : Les outils de service spéciaux (SST pour « special service tools ») sont des outils nécessaires, ils sont donc rassemblés dans un bac.



Seiton : Les outils de service spéciaux sont triés par type et rangés de façon ordonnée sur des étagères.



Seisou : Quand le travail est terminé, l'atelier est nettoyé.

Comment pouvons-nous mettre les 5S en application ?

Sur ces cinq pratiques, les trois premières consistent seulement à suivre un menu de travail, tandis que (4) et (5) sont des choses que nous devons nous habituer à faire. Nous allons donc les considérer séparément. Pour (1), (2) et (3), il suffit d'attribuer un jour à chaque tâche et de les exécuter.

- (1) Le principal obstacle de (1) *Seiri* est que l'on a tendance à penser : « Je n'en ai pas besoin pour le moment, mais je pourrais en avoir besoin un jour ». Si une chose n'a pas été utilisée pendant un an, vous devez vous en débarrasser.
- (2) Dans (2) *Seiton*, le plus important consiste à grouper les choses et à les mettre là où elles sont visibles et faciles à trouver. Quand les outils sont triés par catégories, vous savez d'un coup d'œil ce qu'il y a dans chaque zone. Il suffit alors de mettre chaque chose là où elle sera visible et facile à attraper. C'est d'ailleurs une bonne idée d'observer les meilleures pratiques des autres.
- (3) Pour ce qui est de *Seisou*, aucune explication n'est nécessaire. Vous savez quand les choses sont nettoyées à la fin de la journée.

Quant à (4) et (5), il convient d'établir des règles pour vous-même et vos collègues. Vous pouvez séparer les tâches constituant (1), (2) et (3) en trois niveaux : les tâches quotidiennes sont au « Niveau 1 », celles devant être effectuées un jour donné du mois sont au « Niveau 2 », et celles devant être exécutées une fois par an sont au « Niveau 3 ». Ensuite, il vous suffit de travailler ensemble et de suivre cet emploi du temps.

La norme 5S est un moyen efficace de réduire les coûts

Une des raisons pour lesquelles de nombreux ateliers n'appliquent pas la norme 5S provient du sentiment qu'elle ne contribue pas directement aux revenus ou aux profits. Mais, comme vous pouvez le constater d'après la photo *Seiri* ci-dessus, si les choses sont seulement placées dans un bac, vous risquez de perdre cinq minutes à trouver l'outil exact dont vous avez besoin. Cette recherche répétée deux ou trois fois ne fait pas seulement perdre du temps, éventuellement elle affecte aussi le moral. Quand les outils sont rangés comme sur la photo *Seiton* (2) ci-dessus, on ne perd plus de temps et le travail avance efficacement. C'est la même chose avec *Seisou* (3). Le fait de ramasser les objets tombés par terre et d'essuyer les plans de travail au fur et à mesure facilite le travail.

Ainsi on se rend compte que les **5S** sont des préparatifs importants pour pouvoir exécuter les différentes tâches sans retard, selon une organisation du travail plus rapide et précise. Ils sont directement liés à la réduction du temps de travail, et par conséquent ils contribuent à la réduction des coûts.

Qu'en pensez-vous ? Cela ne vaut-il pas la peine d'éliminer les gaspillages de temps et de travail quotidiens en adoptant la norme **5S** ?

Dr. Sugimoto Chantey Editorial Room

YAMAHA MOTOR CO., LTD., Marine Business Operations,
1400 Nippashi, Minami-ku, Hamamatsu,
Shizuoka 432-8528, Japon





Le « dorado » est un des poissons les plus prisés dans le Pantanal. Le mot *dorado* signifie doré en espagnol et en portugais, et comme son nom l'indique, la tête et le ventre de ce poisson arborent une superbe teinte dorée. Un spécimen adulte mesure en moyenne un mètre et pèse environ 7 kg, mais on dit qu'il peut aller jusqu'à 20 kg. Le dorado est réputé pour sa combativité et son audace, et quand il part avec l'hameçon, le moulinet de la canne à pêche émet comme un vrombissement. Il nage à une vitesse et saute avec une force auxquelles on ne s'attend pas d'un poisson de cette taille. Une fois que la lutte est finie, vous



Kurt, pêcheur passionné, nous livre : "Une prise de choix dans les immenses marais du Brésil"

Pour accompagner notre Chantey Spécial sur le Brésil, nous partons pêcher à la ligne dans la région du Pantanal. Le marais du Pantanal couvre une zone immense répartie entre le Brésil, la Bolivie et le Paraguay. Il est irrigué par d'innombrables affluents des rivières Paraguay et Parana. Les eaux riches en éléments nutritifs fournis par ces rivières alimentent une abondance unique de flore et de faune. Et cette abondance comprend naturellement un grand nombre de poissons de pêche sportive.

vous retrouvez souvent avec un leurre et un hameçon tordus et hors d'usage. Le dorado peut certainement être considéré comme l'un des plus formidables poissons de pêche sportive au monde.



Dans la partie brésilienne du Pantanal, de nombreux camps de pêche louent des bateaux. La plupart de ces embarcations sont en aluminium comme sur la photo, et équipés d'un moteur hors-bord à barre franche. Bien entendu, il vous faut un attirail de pêche approprié, mais ce type de barque est tout ce qu'il vous faut pour la pêche sportive dans le Pantanal. Yamaha a ici une avance décisive en termes de parts du marché des hors-bord. Grâce à la durabilité de nos hors-bord et à l'excellence du service après-vente, nous bénéficions de la confiance du marché.

Un autre aspect attrayant de la pêche au dorado est le

réseau d'hébergements avec chambres individuelles couvrant toute la région. Chaque structure dispose d'une petite flotte de barques en aluminium avec hors-bord, et les visiteurs peuvent passer d'un logement à un autre et pêcher à différents endroits de l'immense marais du Pantanal en utilisant les bateaux en aluminium des hôtels.

Le dorado est un poisson de pêche sportive prisé dans le monde entier. Au Japon, un pays réputé pour sa population élevée de pêcheurs enthousiastes, le fameux auteur Takeshi Kaiko parle du dorado dans un de ses livres les plus connus, disant à quel point ce poisson est difficile à attraper. Je dois mentionner que j'ai aussi visité le Pantanal, mais que je n'ai pas réussi à trouver le dorado. Pourtant, c'est cette difficulté même à trouver et soumettre le dorado qui en fait un poisson si prisé des pêcheurs du monde entier.



Note de la rédaction



Des entreprises des quatre coins du monde sont attirées par le Brésil qui maintient une croissance économique stable. Étant donné son immensité et ses ressources abondantes, il n'est pas exagéré de dire que le Brésil se construit un meilleur avenir grâce à cette croissance soutenue et continue.

La plaisance y est une forme répandue de loisir de plein air, et les innombrables plages magnifiques, le climat tropical et la gaieté ambiante lui confèrent une culture et des traditions uniques.

De nature, les plaisanciers brésiliens discernent rapidement la malhonnêteté et la supercherie.

La clé du succès de Yamaha sur ce marché n'a vraiment rien de spécial. La politique de marketing 3S pour « Sales, Service, Spare Parts » (ventes, service, pièces détachées) que Yamaha applique partout dans le monde fonctionne tout aussi bien au Brésil. Aucune malhonnêteté ou supercherie. Yamaha se fixe toujours comme but de satisfaire pleinement ses clients et rien de moins.

SITE WEB DES HORS-BORD YAMAHA ▶ <http://www.yamaha-motor.co.jp/global/consumer/outboards/index.html>

SITE DES FANS DU WAVERUNNER ▶ <http://www.waverunner-fan.com/>

Yamaha Outboards Channel paraît sur Youtube.

Vous pouvez y voir des scènes maritimes et des moteurs Yamaha au travail dans le monde entier.

Yamaha Outboards Channel ▶ <http://www.youtube.com/user/Yamahaoutboardmotors>