PIFS E-COMMERCE
GUIDE PRATIQUE

D'UTILISATION DU E-COMMERCE POUR AIDER L'INDUSTRIE DU KAVA AU VANUATU 2024

Un guide pour attirer plus de clients en ligne

Pacific E-commerce Initiative

PACIFIC ISLANDS FORUM

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS DU SECRETARIAT DU FORUM DES ILES DU PACIFIQUE (PIFS) 4

SECTION 1: POURQUOI SE LANCER EN LIGNE ? POURQUOI MAINTENANT ? 5

SECTION 2: QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES OPTIONS POUR SE LANCER EN LIGNE ? 7

SECTION 3: QUELS SONT LES COÛTS À CONSIDÉRER POUR DÉVELOPPER VOTRE ENTREPRISE EN LIGNE ? 10

SECTION 4: SE FAIRE REMARQUER EN LIGNE. 13

SECTION 5: ÊTRE PAYÉ EN LIGNE. 15

SECTION 6: PASSEZ À L'ACTION : EMBALLAGE, EXPÉDITION, LIVRAISON, RETOUR. 17

SECTION 7: RESPECTER LES LOIS ET LES RÉGULATIONS. 19

SECTION 8: CONSEILS DE SÉCURITÉ : PROTÉGER VOTRE ENTREPRISE EN LIGNE . 22

SECTION 9: INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES. 24

QUELQUES EXPERTS DANS LE SECTEUR 25

AVANT-PROPOS DU SECRÉTARIAT DU FORUM DES ÎLES DU PACIFIQUE (PIFS)

Au cours des dernières années, le E-commerce est devenu une priorité pour le Secrétariat du Forum des Îles du Pacifique. Nous œuvrons activement dans ce secteur car nous croyons que le E-commerce a le potentiel d'aider les entreprises du Pacifique à dépasser leurs difficultés structurales et à gagner en compétitivité face aux concurrents mondiaux.

Nos activités et celles de nos partenaires sont portées par l'Initiative du E-commerce dans le Pacifique et guidées par la stratégie et feuille de route régionale du E-commerce dans le Pacifique. Le tout est en lien avec la thématique Technologie et Connectivité de la Stratégie 2050 et son plan de mise en œuvre.

En tant qu'organisation régionale, notre rôle est d'aider les membres du forum à travailler main dans la main pour atteindre leurs objectifs, puisque travailler ensemble peut nous aider à gagner du temps et de l'argent ainsi qu'à obtenir de meilleurs résultats. C'est la raison pour laquelle une Stratégie de développement pour le kava dans la région Pacifique a été lancée en 2024 pour soutenir la bonne croissance de l'industrie du kava ainsi que la population et les entreprises de notre région Pacifique bleu, tout particulièrement dans les pays producteurs de kava comme le Vanuatu. La préparation de guides pratiques du E-commerce adaptés au secteur du kava est une autre manière concrète de le faire.

Le guide pratique dédié à l'industrie du kava au Vanuatu fut l'un des premiers à être publié, en 2022. Les guides pratiques du E-commerce du PIFS sont une série de publications désormais bien connue dans la région et ils continuent de soutenir les entreprises du Pacifique dans leur aventure digitale. Il est venu l'heure de mettre à jour ce guide pratique pour capturer les progrès en cours dans l'écosystème numérique du Vanuatu.

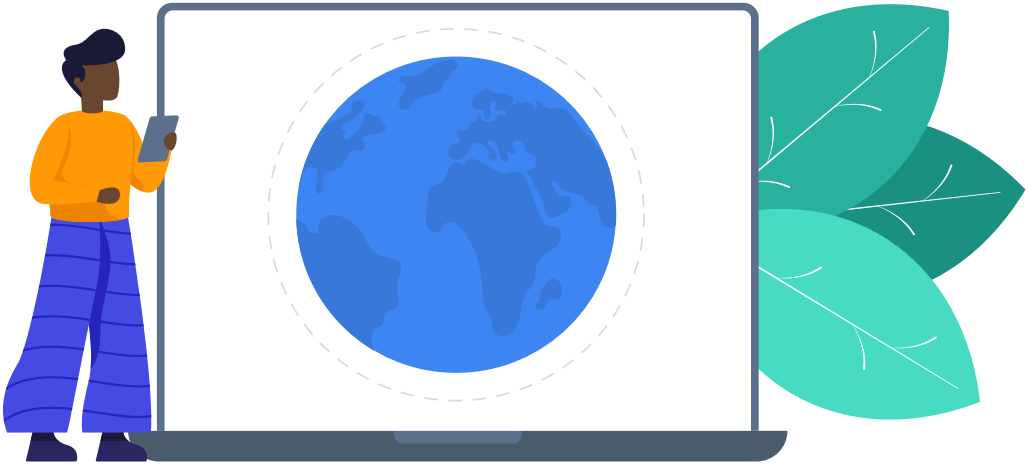
Basés sur une méthodologie commune, qui est la manière dont nous travaillons ensemble, nos guides pratiques ont bénéficié des compétences d'experts locaux et de chefs d'entreprise pour assurer que chacun réponde spécifiquement aux besoins réels du secteur et du public visé.

Je salue ce partenariat novateur entre le secteur public et privé et souhaite à nos petites entreprises pleine réussite dans leur transition numérique.

Zarak Khan

Directeur des programmes et initiatives,
Secrétariat du Forum des Îles du Pacifique

1 POURQUOI SE LANCER EN LIGNE ? POURQUOI MAINTENANT ?



Dans le monde entier, les ventes générées par le E-commerce ont augmenté de 60% entre 2016 et 2022. Cette augmentation crée de nombreuses opportunités d'affaires sur les marchés domestiques comme internationaux.

Au Vanuatu, les ventes du commerce en ligne ont augmenté quand le E-commerce était soutenu et ont décliné quand il ne l'était pas. Cependant, l'environnement du E-commerce au Vanuatu est dynamique. Le gouvernement a adopté une Stratégie nationale du E-commerce et établi un comité national pour le E-commerce en 2022. Chaque année, un symposium national sur le E-commerce est tenu pour promouvoir le commerce numérique. Les prestataires de services numériques sont en train d'émerger et la Chambre de commerce et d'industrie de Vanuatu, de pair avec l'association pour l'Economie numérique et l'Innovation au Vanuatu (Vanuatu-IDEA), sont en train de délivrer des formations sur le numérique. Les projets du E-commerce sont aussi soutenus par le Régulateur des télécommunications, des radiocommunications et de la radiodiffusion (TRBR) et des groupes tels que Smart Sistas et Van IGF sensibilisent le public. Par ailleurs, Yumiwork fournit un centre de services numériques pour les entreprises.

En 2024, le Secrétariat du Forum des Îles du Pacifiques, a délivré une formation sur le E-commerce à 30 micros, petites et moyennes entreprises (MPME) au Vanuatu. Ces séries de trois demies journées d'ateliers, menées par des experts du E-commerce et des prestataires de services numériques ont motivé les entrepreneurs à redoubler leurs efforts en matière de numérique. Des subventions pour les projets du E-commerce et des coachings spécialisés sont aussi disponibles.

En plus du E-commerce, le kava est aussi une industrie en plein essor. Au Vanuatu, environ la moitié des ménages cultivent du kava, avec un marché domestique évalué à approximativement 4 milliards de vatu et des exportations atteignant 3 milliards de vatu par an. Ces chiffres font du kava le premier produit d'exportation du Vanuatu, et cette tendance ne semble pas prête à changer.

Le marché international pour le kava est vaste et en pleine expansion. Aujourd'hui, on trouve des shots de kava dans les magasins chinois, un nombre croissant de bar à kava aux Etats-Unis, ainsi que du kava directement exporté vers l'Australie suite aux changements récents de législation. Par ailleurs, de potentiels nouveaux marchés pourraient s'ouvrir comme l'Allemagne et d'autres pays d'Europe. On estime que le marché mondial des racines de kava et des extraits basaux passera de 1,18 milliard de dollars américains (USD) en 2022 à 3,41 milliards de dollars (USD) en 2029.

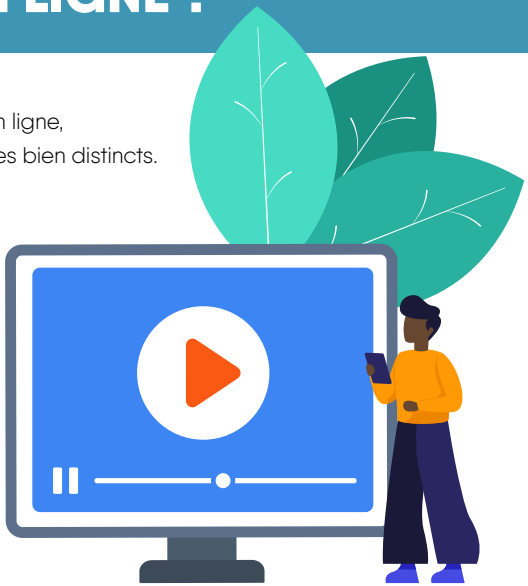
Le monde veut de plus en plus de kava mais la production n'est pas encore suffisante pour répondre à cette demande. Il est prometteur de voir que la capacité de production du Vanuatu pourrait doubler, avec un potentiel estimé à plus de 30 000 tonnes de kava frais par an (PHAMA Plus).

Des milliers de fournisseurs de kava ont ouvert des comptes bancaires, ce qui favorise l'inclusion financière. Le E-commerce permet aux entreprises d'atteindre des marchés mondiaux plus facilement, augmentant ainsi les ventes et améliorant les moyens de subsistance en établissant un lien direct avec les consommateurs.

C'est le moment idéal pour investir dans la transition numérique et commencer à vendre davantage de kava en ligne !

2 QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES OPTIONS POUR SE LANCER EN LIGNE ?

Il y a principalement trois manières de se lancer en ligne, avec des modèles, des coûts et des publics cibles bien distincts.



1. Les plateformes de réseaux sociaux telles que Facebook et Instagram touchent un large public, respectivement 3 et 2 milliards de personnes dans le monde y passent plus de 2,5 heures par jour. Créer une page professionnelle sur un réseau social est simple et gratuit, ce qui en fait une entrée en matière accessible pour les entreprises. Au Vanuatu, Facebook compte 110 000 utilisateurs. Un exemple d'utilisation efficace d'un réseau social est Pacific Santo Kava, qui compte déjà 6 000 abonnés sur Facebook.

2. Les places de marché sont des plateformes qui permettent aux entreprises de lister et vendre leurs produits sans avoir besoin de développer leur propre site. Parmi les leaders mondiaux on peut citer Alibaba et Amazon. Cependant, utiliser ces plateformes depuis le Vanuatu peut s'avérer coûteux du fait du transport et des taxes sur les commandes internationales. Au niveau local, des places de marché comme Salem nomo et Maua App sont populaires. Ces plateformes sont une manière économique de commencer à vendre en ligne et permettent aux entreprises de s'habituer aux principales procédures du E-commerce.

3. Votre propre site web est votre propre espace sur internet où les gens peuvent vous découvrir, ainsi que votre entreprise et vos produits. Son impact dépendra grandement du marketing et des options avancées génératrices de trafic. Au Vanuatu, de plus en plus d'entreprises développent leur propre site web, généralement avec l'aide d'agences spécialisées ou de freelances. Toutefois, nombre de ces boutiques en ligne ont des difficultés à vendre à cause du manque de stratégie marketing forte et de services essentiels comme les options de paiement en ligne, les solutions de livraison et le suivi des commandes.

Une adresse électronique fonctionnelle est essentielle pour gérer son entreprise en ligne. Elle vous permet de communiquer avec les clients et de vous inscrire à des outils tels que Meta Business Suite, des places de marché et d'autres solutions commerciales. Votre présence sur le moteur de recherche Google est également importante : description de votre entreprise, adresse, et avis des usagers.

Les avantages et inconvénients des options disponibles :

	Principaux avantages	Principaux inconvénients
Les réseaux sociaux	- La base d'utilisateurs intégrée est vaste et diversifiée. - Rentables d'un point de vue marketing. - Prix abordable et installation simple ; demandant des dépenses minimales et peu de connaissances techniques. - Interaction rapide avec les clients. - Ils dirigent votre public vers votre propre site web.	- Dépendance aux algorithmes de la plateforme. - Le contenu risque de se perdre dans les feeds (Facebook). - Ils offrent uniquement des fonctionnalités de base avec peu d'options avancées. - Le traitement des paiements n'est pas disponible via les plateformes de médias sociaux au Vanuatu.
Les places de marché	- La base d'utilisateurs intégrée est vaste et diversifiée. - Elles touchent un large public avec un engagement financier relativement faible. - Elles incluent des options de paiement intégrées pour des transactions fluides.	- Contrôle limité sur l'image de marque, l'expérience client, et la manière dont les produits sont présentés.
Son propre site web	- Peut être relié à votre compte bancaire au Vanuatu pour recevoir facilement les paiements. - Contrôle absolu sur le design, le contenu, l'expérience client et la personnalisation de l'image de marque.	- N'a pas de base d'utilisateurs intégrée. - Coûts d'installation et de maintenance élevés. - Exige un temps et des efforts considérables pour être établi et géré. - Difficile de le combiner à d'autres plateformes, ce qui peut compliquer les opérations.

Exemples de boutiques en ligne vanuataises vendant du kava :

	Portée par une vision visant à partager les valeurs du « storian » et du « wise bong kava », El Manaro Export s'engage à apporter du kava instantané et séché au monde entier.
	The Kava House propose à la vente une large gamme de produits : poudre, aliments produits pharmaceutiques et tissus imprimés.
	Kava Vanuatu est un beau site web dédié au kava. Ils y vendent de la poudre, des sacs filtrants, et des ustensiles pour préparer le kava.
	Vanuatu's Kava House Australia offre l'expédition standard gratuite à travers toute l'Australie. Ils vendent de la poudre de kava.
	Vanuatu Noble Kava fut fondé en 2021 et cible le marché australien. La gamme de produit comprend du thé au kava, des shots de kava, des sacs filtrants et un shaker à bille.

3 QUELS SONT LES COÛTS À CONSIDÉRER POUR DÉVELOPPER VOTRE ENTREPRISE EN LIGNE ?

Les coûts communs à toutes les options :

- D'abord rappelez-vous que passer au E-commerce prend du temps. Peu importe l'option choisie, vous devrez prendre le temps de décrire et mettre à jour les services que vous proposez, télécharger de nouveaux bandeaux, gérer les commandes, répondre aux demandes des clients et analyser le comportement des clients en ligne.

- Une connexion internet fiable est essentielle. Avec moins de 1Mbps de bande passante, des tâches simples comme envoyer des emails ou télécharger des photos seront très lentes ce qui rendra la communication avec les clients compliquée. Les fournisseurs d'accès à internet comme 3 Links, Digicel, Vodafone, et WanTok offrent des forfaits internet dont les prix ont baissé ces dernières années. 1GB coûte désormais environ 100 VUV.

- En ce qui concerne les appareils, il est recommandé d'opter pour un smartphone doté d'une bonne caméra et d'une capacité de stockage suffisante. Les smartphones basiques coûtent moins de 10 000 VUV. Si vous gérez différentes options et utilisez des logiciels, alors un ordinateur portable ou une tablette peut s'avérer très utile.

- Les coûts additionnels auxquels il faut penser comprennent le conditionnement, l'étiquetage, la gestion des stocks, la livraison, les taxes et les retours (voir section 6 pour plus d'informations).

Les coûts spécifiques aux réseaux sociaux :

- Il faudra peut-être prévoir un budget pour la publicité, surtout sur des plateformes comme Facebook, Instagram ou TikTok, pour attirer et retenir efficacement le public visé. Il est conseillé de commencer par un budget de 120 VUV par campagne, pour en comprendre le fonctionnement.

Les coûts spécifiques aux places de marché :

- Les frais de commission peuvent représenter un pourcentage de chaque transaction ou bien un montant fixé par unité vendue.
- Pensez aux frais additionnels liés aux virements internationaux et aux changements de devises.

Les coûts spécifiques à votre propre site web :

Lorsque vous demandez un devis détaillé au fournisseurs potentiels, prenez en considération les éléments clés suivants :

- Les commissions nationales : Avoir votre propre site web est plus économique en termes de commissions (moins de 4% via les passerelles de paiement des banques BRED ou ANZ), mais représente généralement une proportion plus faible des ventes (pas plus de 35% des ventes totales de certains hôtels de charme).
- Développement technique du site web : Cela signifie développer le site web conformément aux spécifications convenues, telles que les fonctionnalités clés et le support linguistique.
- Production du contenu : Les coûts de création des photos, vidéos, traductions, etc.
- Marketing numérique : Les dépenses liées à l'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO) et à la publicité en ligne.
- Maintenance : Inclue les frais liés aux licences, à l'hébergement, aux domaines, aux plug-ins et aux certificats de sécurité.
- Frais de commission bancaire : jusqu'à 4% du montant de la transactio

Devis que vous pourriez obtenir au Vanuatu pour développer votre propre site web :

	Basique	Elaboré
Installation	200 000 VUV	800 000 VUV
Maintenance mensuelle	4 000 VUV	50 000 VUV

Exemple des besoins TIC basiques :

Vodafone offre des forfaits d'accès professionnel à partir de 10 000 VUV par mois.	• Fibre illimitée, 5Mps. • Téléphonie fixe : illimité vers Vodafone et 5 heures d'appels vers les autres opérateurs. • MiFi : 3GB de data.
Digicel offre des smartphones abordables, comme l'Alcatel A1 et l'Energizer U505S, qui coûtent environ 7 000 VUV.	 **Key features** • 5.0MP/2.0MP Main Camera / Selfie Camera • 5" Screen Size • 480 x 960 Screen Resolution • Android v8.1 Operating System • 1.3GHz Quad-core CPU • 2000mAh Battery
WanTok des services d'hébergement de site web à partir de 1 000 VUV par mois.	 • 2GB d'espace. • 2 boîtes mail.

4 SE FAIRE REMARQUER EN LIGNE.

Une fois en ligne, il est important d'être visible et d'attirer l'attention. Dans les secteurs de la vente au détail et des biens de consommation, environ la moitié des ventes se réalisent après une interaction numérique entre le client et l'entreprise via les réseaux sociaux, les emails, les recherches web ou les messages texte. Cela souligne l'importance d'un marketing digital efficace pour stimuler les ventes en ligne, ce qui peut être mené de plusieurs façons.

- **La signature électronique :** Créer une signature électronique qui comprend les liens vers vos profils sur les réseaux sociaux et vers votre site web, le cas échéant.

- **Les réseaux sociaux :** Concentrez-vous sur la qualité de vos publications en utilisant de photos de haute qualité, des tags pertinents, des hashtags et des emojis. Au Vanuatu, même une petite publicité à 120 VUV peut efficacement augmenter le nombre de personnes touchées et permettre un bon retour sur investissement.

- **Le marketing direct :** Utilisez des outils tels que Mailchimp pour envoyer des emails ciblés à vos clients. Un marketing direct efficace repose sur des flyers au graphisme bien pensé, des campagnes ciblées, et l'envoi d'emails automatiques (comme des messages de bienvenue ou d'offres anniversaire).

- **Optimisation pour les moteurs de recherche (SEO) :** SEO influence votre placement dans les résultats des moteurs de recherche tels que Google. Cela dépend de plusieurs facteurs comme les mots clés, la qualité du contenu et les liens internes.

- Vous pouvez améliorer votre visibilité grâce à Google Ads.

- **Les solutions d'analyse :** Utilisez les solutions d'analyse sur vos canaux en ligne pour suivre et augmenter le nombre de visiteurs que vous attirez (taux d'acquisition d'audience) et contrôler combien de ces visiteurs sont devenus clients (taux de conversion). Surveillez les campagnes qui génèrent du trafic, identifier à partir de quelle page les clients quittent-ils le site et répondez aux problèmes tels que les abandons de paniers d'achat, puisque deux tiers des paniers d'achat en ligne sont abandonnés.

EXEMPLE D'ATTEINTE MASSIVE DU PUBLIC SUR FACEBOOK :

Une publication publicitaire postée par Kava World sur Facebook génère environ 35 000 interactions.

La page compte 8 000 abonnés.

5 ÊTRE PAYÉ EN LIGNE .

- Au Vanuatu, les petites transactions domestiques sont souvent réglées en espèces. Dans le jargon du E-commerce, cette méthode de paiement est appelée paiement à la livraison ou **cash on delivery** (COD).

- La plupart des commandes en ligne sont confirmées par une demande de commande qui exige le paiement, généralement par **virement bancaire.** Ce procédé est simple et peut être fait via les applications mobiles des banques, bien que les virements entre banques différentes puissent engendrer des frais d'environ 500 VUV. Dans l'industrie du kava, l'exportation de volumes importants est généralement réglée par virement bancaire alors que les transactions domestiques sont souvent conclues en espèces.

- Les **paiements mobiles** sont relativement nouveaux au Vanuatu. Ce sont des méthodes peu coûteuses qui permettent de régler quelques factures. Ces solutions sont utiles pour envoyer et recevoir de l'argent mais ne sont pas encore intégrés à d'autres plateformes (pas de liens avec la gestion des commandes et les bases de données de la clientèle). Les paiement mobiles sont proposés par Vodafone (M-Vatu), Digicel (MyCash), Vanuatu Post Office (KwikPay), KlickEx, et WanTok.

- L'utilisation d'un **QR code** est une option de paiement intéressante. Vous pouvez créer un QR code pour faciliter les virements bancaires ou les paiements mobiles. Les clients n'ont qu'à scanner le code, entrer le montant et valider la transaction. En 2024, environ 40 entreprises utilisent la fonction QR code de M-Vatu.

- Les services de **passerelle de paiement** disponibles auprès des banques Bred et ANZ vous permettent de connecter votre site web à votre compte bancaire vanuatais. Cependant, ces passerelles ne sont pas compatibles avec toutes les solutions de boutiques en ligne (p. ex. Wix). Assurez-vous de cette compatibilité avant de développer votre boutique en ligne.

- Pour le moment, les solutions de paiement international populaires telles que PayPal et Shopify ne peuvent pas être connectées à un compte bancaire professionnel au Vanuatu.

ETUDE DE CAS : LES SOLUTIONS NUMÉRIQUES DE LA BANQUE BRED

BRED Bank a lancé ses passerelles de paiement il y a près de 10 ans, permettant ainsi aux boutiques en ligne d'y intégrer directement leur compte bancaire vanuatais Cette solution est désormais utilisée par plus de 40 sociétés dans le pays. Elle est compatible avec la plupart des plateformes de commerce en ligne et possède des fonctionnalités comme les paiements automatiques ou dans différentes devises. Les clients peuvent utiliser leurs cartes bancaires locales BRED connues sous le nom de "smart cards" ou bien la plupart de leurs cartes de crédit et de débit classiques.

Si vous n'avez pas encore de boutique en ligne, vous pouvez vous pouvez d'ores-et-déjà démarrer votre aventure numérique en faisant la promotion de vos produits sur les réseaux sociaux et en utilisant des méthodes de paiement alternatives. On peut citer entre autres les virements bancaires, les QR codes via l'application BRED ou bien un lien de paiement Payzen.

Méthodes de paiement disponibles au Vanuatu :

Methode de paiement	Principaux avantages	Principaux inconvénients
Paiement à la livraison (COD)	- Il n'y a pas de frais supplémentaires pour vous, qui êtes vendeur.	- Le paiement dépend de l'arrivée éventuelle d'un client et de sa volonté de payer, ce qui peut parfois être un obstacle.
Virement bancaire	- Simple d'utilisation. - Disponible facilement auprès de toutes les banques locales.	- N'est pas intégré aux sites web ou applications ce qui faciliterait les opérations. - Un virement entre deux banques locales différentes engendre généralement des frais d'environ 500 VUV.
Paiement mobile	- Economique. - Facile d'utilisation pour les clients au Vanuatu.	- N'est pas connecté aux autres systèmes. - Très peu utilisé par les clients étrangers.
Passerelle de paiement	- Les clients peuvent finaliser le paiement sans quitter votre boutique en ligne.	- Au Vanuatu, uniquement disponible auprès des banques Bred et ANZ. - Des frais de commission pouvant aller jusqu'à 4% du montant de la transaction.

6 PASSEZ À L'ACTION : EMBALLAGE, EXPÉDITION, LIVRAISON, RETOUR.

Le commerce en ligne repose sur des services logistiques et de livraison efficaces. Au Vanuatu, les prestataires logistiques adaptés au numérique sont limités. Vanuatu Post Limited propose les options les plus abordables pour les services de lettres, courriers et colis. Vous pouvez consulter le bureau de poste local pour obtenir des détails sur leurs services de colis ou contacter un nouveau fournisseur, KAIKAI KOKO (voir l'étude de cas ci-dessous), pour des livraisons dans Port-Vila.

Les consommateurs étrangers ne sont généralement pas intéressés par l'achat de petits volumes en provenance du Vanuatu en raison des coûts de livraison élevés et des délais d'expédition prolongés. Ils préfèrent plutôt acheter via des sites locaux qui gèrent les stocks et les livraisons dans leur propre pays.

- **Emballage :** Avant de commencer à vendre en ligne, vous devez décider comment chaque produit sera emballé, y compris les matériaux, les étiquettes et les éventuels avertissements nécessaires.

- **Expédition :** L'expédition internationale peut être à la fois longue et coûteuse. Les coûts sont déterminés selon la destination, le poids et le volume. Votre boutique en ligne peut intégrer un système en arrière-plan qui calcule les frais d'expédition à l'aide du calculateur de la poste du Vanuatu (Vanuatu Post Office), en fonction des détails des produits et de la localisation des clients. La demande pour des exportations de kava en petits volumes vers l'Australie a augmenté, et les conditions pour les envois de plus grande ampleur sont disponibles sur le portail commercial du Vanuatu (Vanuatu Trade Portal).

- **Politique de livraison :** Définissez vos capacités et options de livraison, comme l'expédition internationale, le click-and-collect ou la livraison à domicile. Indiquez clairement les délais et les coûts de livraison afin de gérer efficacement les attentes des clients.

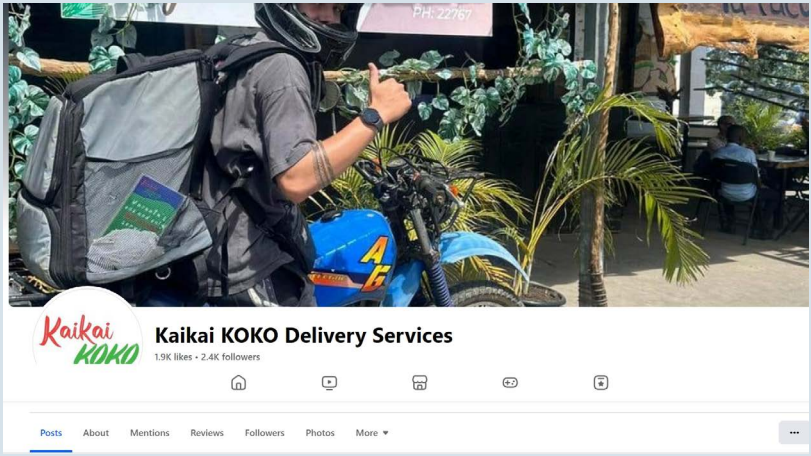
- **Politique de retour :** Décrivez clairement les procédures de retour, y compris les démarches en cas de livraison tardive, de produit endommagé ou ne correspondant pas aux attentes. Précisez quand les clients peuvent déposer une réclamation, s'ils doivent retourner le produit et qui prend en charge les frais associés.

- **Politique de remboursement :** Si vous proposez des remboursements, détaillez le processus pour en faire la demande. Cela doit inclure les méthodes de remboursement ainsi que la prise en charge des frais associés.

- Pensez à inclure une **clause de non-responsabilité** conseillant aux clients de vérifier l'acceptabilité des produits auprès de leurs douanes locales. Par exemple, Natural Organic Living affiche un avertissement sur son site :

Veuillez noter – Il est de la responsabilité de nos clients de s'assurer que les produits commandés sont conformes aux réglementations douanières de leur pays de destination – par exemple, le kava est interdit dans certains pays. Aucun remboursement ne sera accordé si les produits sont saisis par les douanes pour non-conformité.

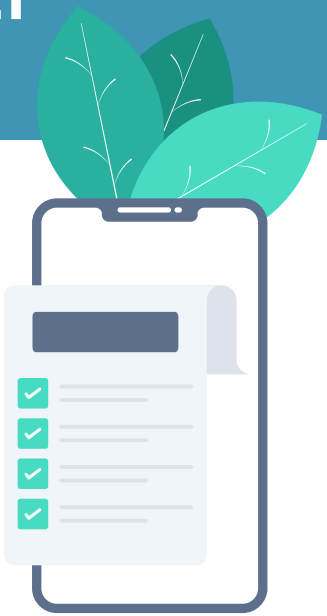
ETUDE DE CAS : KAIKAI KOKO



Kaikai Koko propose un service de livraison en moto. A ce jour, les prix sont de 300, 500 et 700 VUV, selon le lieu de livraison. Cette nouvelle entreprise travaille, pour le moment, principalement avec les restaurants.

Quelques-uns de ses clients ont ajouté le service de Kaikai Koko directement sur leur site web, comme par exemple Homemade Pâtisserie qui le fait pour améliorer l'expérience client de ceux qui achètent leurs gâteaux. Une carte claire est fournie, avec plusieurs zones, afin de définir les options et les tarifs de livraison.

7 RESPECTER LES LOIS ET LES RÉGULATIONS.



Lancer une activité en ligne implique de s'assurer que ses opérations commerciales respectent les lois et régulations nationales. Voici quelques éléments clés pour votre checklist légale :

- **Enregistrement de votre entreprise :** Les frais minimum d'enregistrement d'une société au Vanuatu s'élèvent à 30 000VT, de même que les frais minimum de renouvellement annuel d'une licence. Toutefois, si vous préférez une structure entrepreneuriale plus simple, vous pouvez opérer en tant qu'entreprise individuelle ou société de personnes. Pour créer ce type d'entité, il vous suffit d'enregistrer le nom commercial de votre affaire auprès du registre des noms commerciaux de la Commission des services financiers du Vanuatu (VFSC). Les frais d'enregistrement d'un nom commercial s'élèvent à 10 000 VUV, avec des frais de renouvellement annuel de 5 000 VUV. Lien.

- **Licences commerciales :** Une licence commerciale vous autorise à opérer dans un domaine ou secteur particulier. Le service de la Douane et des Contributions indirectes (Department of Customs and Inland Revenue) délivre des licences d›exploitation pour les entreprises opérant dans les zones municipales de Port-Vila, Luganville et Lenakel. Les gouvernements provinciaux sont les autorités chargées de délivrer les licences pour les entreprises opérant en dehors des zones municipales. Le coût initial s'élève à 10 000 VUV. Lien.

- **Licence d'exportation de kava :** Biosecurity Vanuatu est mandatée pour approuver et certifier les exportations de kava, ce qui inclut le respect des normes de qualité du kava. Pour obtenir une licence d'exportation, votre entreprise doit prouver que ses installations de production de kava répondent à certains critères minimaux. Voici le processus : Biosecurity Vanuatu inspecte vos installations de production et délivre une certification pour installations conformes si toutes les exigences sont respectées. Une fois la certification obtenue, vous pouvez demander une licence auprès du Vanuatu Commodities Marketing Board. Vos installations seront auditées au moins une fois par an par Biosecurity Vanuatu. Le coût est de 120 000 VUV par an. Lien.

- **Enregistrement fiscal :** Pour vous enregistrer et obtenir un numéro d'identification fiscale (Tax Identification Number), vous pouvez remplir le formulaire de demande correspondant et fournir les documents requis au service de la Douane et des Contributions indirectes (Department of Customs and Inland Revenue) Lien.

- **Certificat phytosanitaire :** Ce document officiel confirme que votre kava ou les produits dérivés du kava destinés à l'exportation sont sûrs et exempts de parasites et de maladies nuisibles. Ce processus est facilité par Biosecurity Vanuatu. Lien.

- **Protection des données :** Avec les nouvelles règles sur la protection des données et de la vie privée (en fonction du vote à venir sur le projet de loi sur la protection des données et de la vie privée), il est important de garantir la transparence et la conformité. Vous devrez bientôt obtenir une autorisation avant de collecter les informations personnelles de quiconque. Veillez à expliquer clairement votre politique de confidentialité en ligne en répondant aux questions suivantes : Quelles informations recueillez-vous ? Pourquoi recueillez-vous ces informations ? Comment les consommateurs peuvent-ils consulter et modifier leurs informations ?

- **Conditions générales :** Des modèles personnalisables sont disponibles sur internet, par exemple ici.

- **Propriété intellectuelle :** VanIPO protège les marques et les droits de propriété intellectuelle au Vanuatu et se connecte à la base de données mondiale des marques (GBD, dans le monde entier) pour aider à protéger votre marque de kava et vos idées.

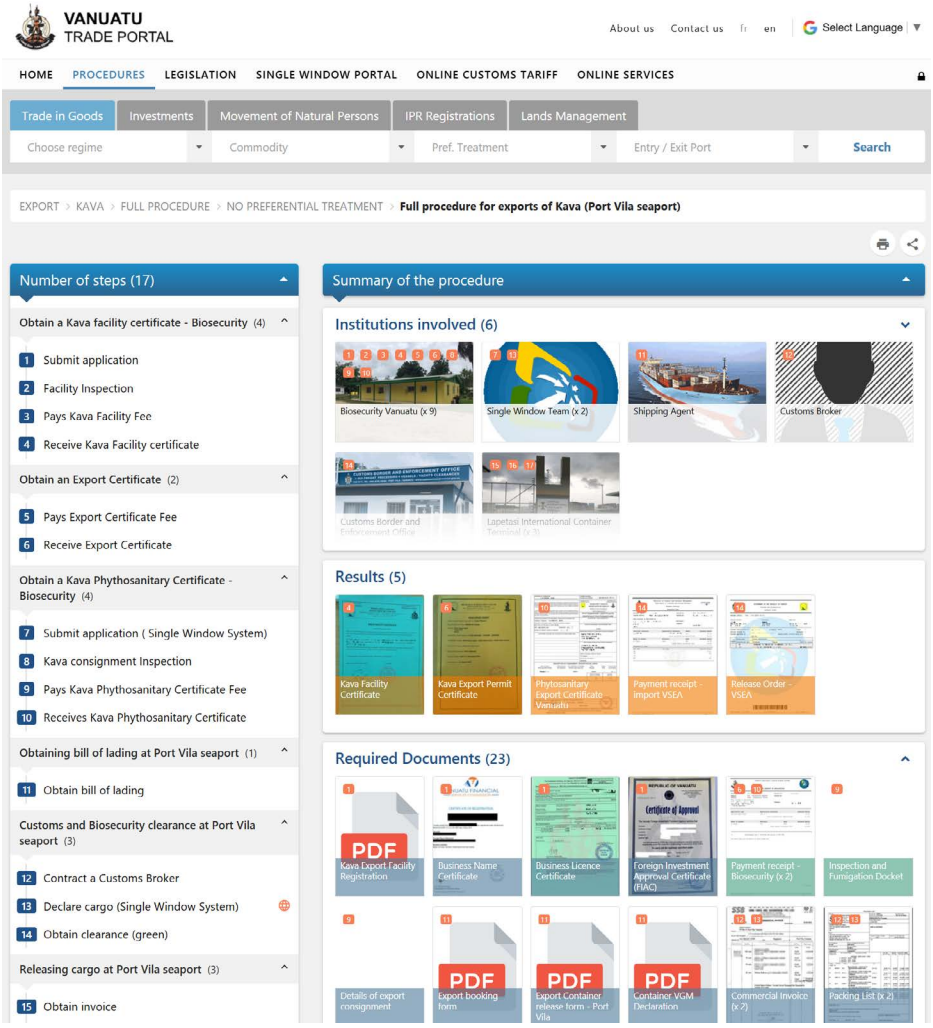
- **Procédures commerciales :** Pour l'importation et l'exportation de produits et services, le portail commercial de Vanuatu (Vanuatu Trade Portal) décrit les étapes nécessaires, les documents requis, les institutions concernées, les coûts prévus et les délais estimés. Ce portail vise à rendre les procédures liées au commerce, à l'investissement, à l'immigration et à la gestion des terres plus transparentes.

- **Commerce du kava :** La production et l'exportation de kava sont régies par la loi sur le kava de 2002 (Kava Act, 2002). L'article 5 de cette loi stipule que le commerce du kava doit être effectué par une entreprise locale appartenant à un citoyen du Vanuatu ou en partenariat avec un national du Vanuatu qui possède au moins 51 % de l'entreprise. Le Vanuatu compte plus de 80 variétés de kava, mais seules 12 variétés nobles peuvent être exportées à l'échelle mondiale. Le Tudei kava est strictement interdit à l'exportation.

- **Étiquetage :** Tous les contenants ou sacs contenant du kava ou des produits à base de kava doivent être clairement étiquetés avec le nom de la variété, l'île d'origine, les parties distinctes de la plante (racines ou tiges) et les mots « Kava original du Vanuatu » – "Original Vanuatu Kava".

Illustration des informations provenant du portail commercial de Vanuatu, avec un accent sur l'exportation de kava :

pour un objectif spécifique, comme l'exportation de kava par avion depuis Port Vila, on peut consulter le résumé de la procédure, avec les documents requis, les coûts estimés, la durée totale et les lois applicables.



7 CONSEILS DE SÉCURITÉ : PROTÉGER VOTRE ENTREPRISE EN LIGNE.

Quelques conseils simples mais efficaces pour protéger votre entreprise :

Alors que vous vous lancez dans le commerce électronique, il est essentiel de vous protéger contre le risque croissant d'escroqueries en ligne et de cybermenaces. Les failles de sécurité peuvent entraîner des perturbations majeures, notamment la perte de ventes, la compromission des données des clients et l'atteinte à la réputation de votre entreprise – des coûts qui peuvent être évités en prenant des mesures préventives.

Conseil de sécurité	Action	Raison
Augmenter la taille de vos mots de passe	Utilisez des mots de passe forts et uniques comportant au moins 12 caractères, dont des lettres, des chiffres et des symboles. Évitez les informations faciles à deviner. Vous pouvez utiliser un service tel que LastPass ou 1Password pour générer un mot de passe plus long.	Les mots de passe plus longs et plus complexes sont plus difficiles à décrypter, ce qui constitue un niveau de sécurité incontournable.
Passez à l'authentification à deux facteurs	Activez l'authentification à deux facteurs pour tous les comptes importants. Ce processus implique une étape de sécurité supplémentaire en plus de votre mot de passe. Après avoir saisi votre mot de passe, vous recevrez un code par SMS sur votre téléphone ou par courriel. Vous devrez renseigner ce code pour terminer la connexion.	Il s'agit d'une étape supplémentaire qui rend l'accès à vos comptes beaucoup plus difficile pour les utilisateurs non autorisés, même s'ils disposent de votre mot de passe.
Mettez régulièrement vos applications à jour	Maintenez les logiciels, les applications et les systèmes d'exploitation à jour. Activez les mises à jour automatiques si possible.	Les mises à jour régulières comprennent souvent des correctifs de sécurité qui éliminent les vulnérabilités récemment découvertes, protégeant ainsi vos systèmes contre les attaques.

Protégez votre vie privée	Soyez attentif aux informations partagées en ligne. Réglez les paramètres de confidentialité sur les plateformes de médias sociaux pour limiter l'accès aux données sensibles.	Cela réduit le risque que vos informations soient exploitées à des fins d'escroquerie ou par des accès non autorisés.
Améliorez la sauvegarde de vos données et de vos systèmes	Sauvegardez régulièrement vos données à l'aide de solutions de stockage locales et dans le nuage (un cloud). Testez vos sauvegardes pour vous assurer qu'elles fonctionnent.	Cela vous permet de récupérer les données perdues à la suite d'une cyberattaque, d'une panne de système ou d'une suppression accidentelle, et de poursuivre ainsi vos activités avec un interruption moindre.

Pour plus d'information : https://pacson.org/cyber-smart-pacific/cyber-smart-pacific-2023

9 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES .

Commodities Marketing Board Act (Cap. 133)
https://faolex.fao.org/docs/pdf/van89005.pdf

Département de l'agriculture et du développement rural
malffb.gov.vu

Loi sur le kava de 2002
https://biosecurity.gov.vu/images/Export/kava-act-2002.pdf

Accès au marché horticole et agricole du Pacifique Plus
phamaplus.com.au

Le portail commercial de Vanuatu
tradeportal.gov.vu

Portail du E-commerce pour la région Pacifique
pacificecommerce.org

Service de la Douane et des Contributions indirectes
customsinlandrevenue.gov.vu

Commission des services financiers du Vanuatu
vfsc.vu

Chambre de commerce et d'industrie de Vanuatu
vcci.vu

QUELQUES EXPERTS DANS LE SECTEUR

UN GRAND MERCI POUR LEURS CONTRIBUTIONS :

Bred Bank Vanuatu

Kava World

Lionfish Design studios

BICG

Pacific Digital Transformation Consulting

Polinet - Love at first site

Vanuatu Innovation and Digital Economy Association

Worth It Agency

UN GRAND MERCI POUR LE SOUTIEN TECHNIQUE :

Vashti Maharaj - Conseiller en politique de commerce numérique, Agenda de connectivité du Commonwealth