



**Présentation au gouvernement :  
Proposition de modèle numérique de  
programme d'achat hors taxes pour le  
Canada**

**Décembre 2020**

# Présentation au gouvernement : Proposition de modèle numérique de programme d'achat hors taxes pour le Canada

**Objectif :** Le présent document d'information vise à expliquer notre proposition de modèle numérique de programme d'achat hors taxes pour le Canada.

## 1. Achats hors taxes et proposition de valeur

Le magasinage hors taxes permet aux acheteurs internationaux de récupérer les taxes de vente sur les achats qu'ils rapportent à la fin de leur voyage. Le remboursement des taxes de vente, aussi appelées TVA, aux acheteurs internationaux est accepté dans un nombre croissant de pays (environ 73 sur les 180 qui appliquent actuellement ce type de taxe), y compris tous les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), sauf le Canada et le Chili.

Les achats hors taxes aident à améliorer la compétitivité internationale de l'industrie du tourisme intérieur et des détaillants, à augmenter les ventes au détail ainsi que les exportations du pays, ce qui présente plusieurs avantages macro-économiques. L'objectif politique d'un régime de remboursement est d'assurer la neutralité du traitement fiscal entre les dépenses touristiques en biens exportés et les autres exportations. La procédure suit les trois étapes suivantes :



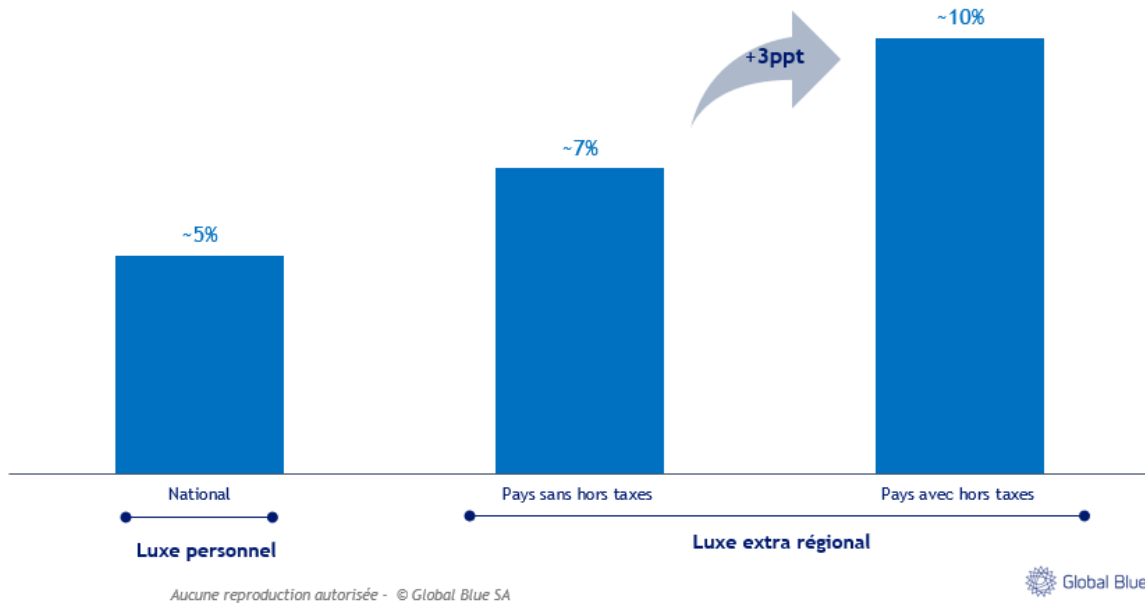
La proposition de valeur pour chaque intervenant est énumérée ci-dessous :



Nous avons également vu que les pays disposant d'un régime de remboursement font mieux que les marchés intérieurs et les pays sans régime de remboursement en matière de ventes de luxe.

## LES PAYS QUI REMBOURSENT LA TAXE DE VENTE AFFICHENT UNE CROISSANCE DES VENTES DE LUXE PLUS ÉLEVÉE

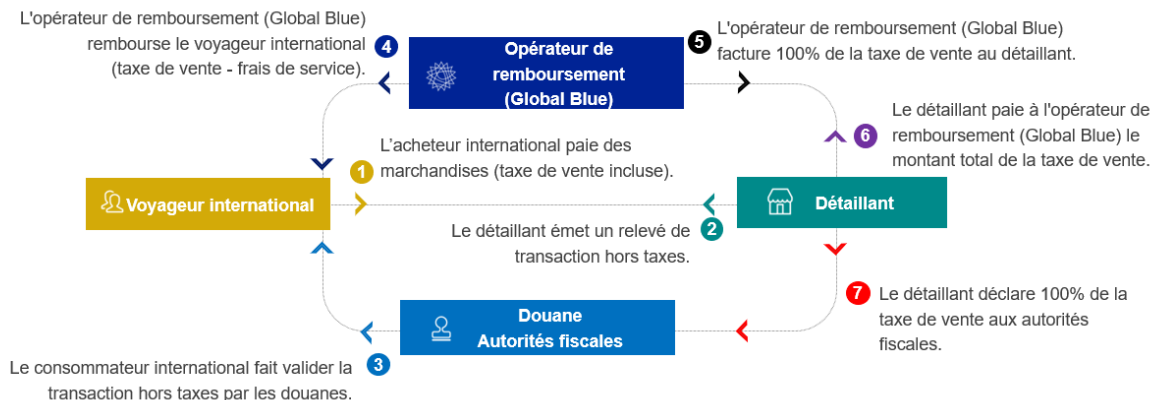
Croissance du marché de luxe (CAGR 2009/10 - 2018/19)



## 2. Le modèle du détaillant

Il existe différents modèles de régime de remboursement des taxes de vente, aussi appelées TVA, dont le modèle du détaillant, utilisé par la majorité des pays et recouvrant la meilleure pratique. La particularité de ce modèle est qu'il est centré sur le détaillant. Cela signifie que le détaillant est au centre au moment d'offrir le remboursement des taxes de vente aux acheteurs internationaux. Voici un organigramme et la description du modèle du détaillant.

**Global Blue facilite le processus de remboursement de la taxe de vente, qui implique les détaillants, les voyageurs internationaux et les autorités gouvernementales**



Le modèle du détaillant peut être décrit comme suit :

1. Le voyageur fait un achat chez un détaillant affilié.
2. Le détaillant émet un relevé numérique de transaction hors taxes et s'occupe des marchandises ainsi que de la facture.
3. Avant de quitter le pays, le voyageur présente les marchandises achetées et les factures pour la validation aux douanes (admissibilité et vérification des preuves d'exportation).







4. Si la transaction est validée, le voyageur demande le montant du remboursement à l'opérateur de remboursement (Global Blue).
5. L'opérateur de remboursement (Global Blue) paie le remboursement au voyageur.
6. L'opérateur de remboursement (Global Blue) facture 100 % de la taxe de vente au détaillant.
7. Le détaillant paie l'opérateur de remboursement (Global Blue) et déclare la taxe de vente aux autorités fiscales.

### 3. Achats hors taxes et coronavirus

Les gouvernements, les consommateurs et les détaillants sont à la recherche de solutions numériques conformes à la « nouvelle normalité » imposée par la pandémie de COVID-19. Notre proposition comprend de nouvelles fonctionnalités parmi les plus populaires, dont les suivantes :

**Notre proposition répond aux nouvelles fonctionnalités les plus populaires !**

<p><b>1</b></p>  <p><b>REMBOURSEMENTS NUMÉRIQUES</b></p> <p>Offrez aux acheteurs la possibilité de gérer numériquement leur remboursement au lieu de faire la file aux points de remboursement.</p>	<p><b>2</b></p>  <p><b>LE HORS TAXES INTÉGRÉ AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE</b></p> <p>Offrez aux acheteurs la possibilité d'obtenir un formulaire hors taxes dans le cadre d'une expérience Cliquer et collecter ou Cliquer et recevoir (à l'arrivée à destination).</p>	<p><b>3</b></p>  <p><b>SOLUTIONS MOBILES</b></p> <p>Favorisez, pour les acheteurs les plus avertis, une expérience entièrement mobile afin qu'ils puissent gérer eux-mêmes une bonne partie du processus (excluant l'émission).</p>	<p><b>4</b></p>  <p><b>PROCESSUS ACCÉLÉRÉ D'ACHAT HORS TAXES EN MAGASIN</b></p> <p>Accélérez la saisie et l'émission des données à la caisse pour réduire les files d'attente et les contacts.</p>
--	--	--	---

Source: Enquêtes Global Blue réalisées en mai / juin 2020 sur plus de 7 000 voyageurs asiatiques et plus de 300 dirigeants clés du secteur de la vente au détail

### 4. Importance des voyageurs en provenance de Chine pour les achats touristiques

Le gouvernement a un plan stratégique pour le marché chinois et travaille avec Destination Canada pour étoffer ses programmes de marketing. L'Année du tourisme Canada-Chine a été célébrée en 2018, et l'objectif était de doubler le nombre de touristes en provenance de Chine en trois ans (2018-2021).

Économiquement, il ne fait aucun doute que le nombre croissant de voyageurs chinois change le monde du tourisme. Au cours des 10 à 15 dernières années, la Chine a ouvert la voie aux dépenses touristiques. Il existe une corrélation entre les arrivées de touristes chinois et l'augmentation des ventes au détail. En conséquence, de nombreuses destinations touristiques se concentrent sur ce marché, notamment en acceptant les méthodes de paiement chinoises, en offrant une cuisine asiatique, en employant du personnel pouvant communiquer avec les touristes chinois et en veillant à ce que leurs gammes de produits soient attrayantes pour les consommateurs chinois.

Par ailleurs, les Chinois deviennent les principaux acheteurs de produits de luxe. Selon l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies, ils ont dépensé en 2016 plus de 260 G\$, soit plus du double du montant dépensé par les Américains à l'étranger et environ un cinquième de toutes les dépenses mondiales des touristes internationaux. Dix ans plus tôt, les dépenses touristiques chinoises ne représentaient que 3 % du total mondial.

Les Chinois sont sensibles aux prix et aiment négocier. Cela se reflète bien dans l'augmentation spectaculaire des achats hors taxes réalisés par les voyageurs chinois au cours des 10 dernières années, phénomène qui a entraîné la croissance des achats hors taxes dans le monde. En 2008, ils ne faisaient pas partie du palmarès des 10 premières nationalités à ce chapitre. Les Chinois sont

maintenant les clients les plus importants, représentant plus de 40 % de la valeur des ventes en magasin.

## **5. Modèle proposé par Global Blue**

Notre proposition est une solution qui couvre tous les aspects du magasinage hors taxes. Elle est le résultat de 40 ans d'expérience dans le remboursement des taxes de vente aux touristes dans 44 pays. Il n'y a aucuns frais pour le gouvernement ou les détaillants, car l'opérateur de remboursement facture des frais au voyageur international. Il s'agit donc d'un service de paiement par utilisateur qui est la meilleure pratique mondiale. Notre longue et unique expérience dans la mise en œuvre des services hors taxes et nos systèmes éprouvés garantissent une mise en œuvre facile, rapide et à faible risque.

Nous nous appliquons à faire du système entièrement numérique que nous proposons l'un des plus modernes et des plus avancés au monde, en appuyant les efforts visant à positionner le Canada comme une destination de magasinage de classe mondiale. Notre système numérique est sécurisé afin d'éviter que des remboursements erronés des taxes de vente ne soient effectués. Le système Global Blue (GB) est considéré comme le meilleur de sa catégorie. Il dispose en effet du moteur de gestion des risques le plus avancé au monde, ce qui produit la combinaison optimale de la meilleure expérience des voyageurs et d'un contrôle maximal de la fraude.

Les atouts numériques de GB sont conçus pour guider et soutenir le voyageur tout au long du processus d'achat hors taxes en lui permettant de profiter au maximum de la technologie moderne, notamment des applications, du géorepérage, des codes QR et d'un système logiciel permettant de mesurer les risques. Les détaillants veulent une solution rapide et efficace qui leur permette de faire des ventes et d'offrir un service hors taxes uniforme au voyageur international. Il existe un large éventail d'options convenant autant aux détaillants de petite taille qu'aux plus grandes marques mondiales.

Aucun autre système offert sur le marché n'est adapté aux voyageurs, aux détaillants et aux autorités mondiales comme celui de Global Blue, la marque de services hors taxes la plus reconnue au monde. En s'entendant avec la plus grande organisation de l'industrie au monde, le Canada obtient non seulement un système de premier plan, mais il noue aussi une relation à long terme, profitant du développement continu et des innovations qui lui permette par la suite de s'assurer de demeurer à la fine pointe de la technologie. Nous travaillerons également en étroite collaboration avec les autorités touristiques pour promouvoir les achats hors taxes au Canada.

Notre proposition de modèle contient :

- ✓ Modèle du détaillant
- ✓ Services d'achat hors taxes à la fine pointe de la technologie, comprenant une solution numérique clés en main couvrant tous les aspects du magasinage hors taxes, y compris :
  - Toutes les technologies connexes (avec mises à jour, maintenance et soutien) ;
  - Tous les aspects commerciaux ;
  - Le marketing et promotion ;
  - La formation ;
  - Les rapports ;
  - Les aspects de sécurité et de prévention de la fraude.

## **6. Description du modèle proposé par Global Blue**

GB a constaté que les principaux facteurs de réussite, pour les détaillants et les voyageurs, sont la prestation de services et l'offre d'une expérience transparente pour toutes les parties concernées. GB s'applique sans relâche à développer de nouveaux programmes qui offrent une suite inclusive de

produits et de services, allant au-delà du simple remboursement des taxes de vente au moment du départ des voyageurs. Dans la partie suivante, nous décrivons ces produits et services.

## Expérience en magasin

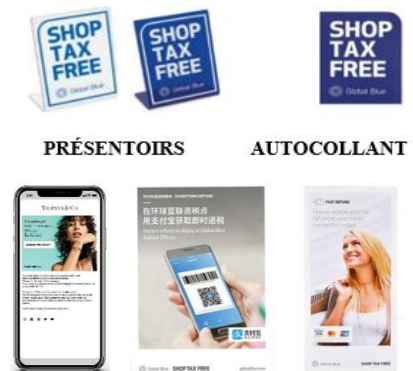
**Solutions d'émission en ligne pour l'émission de relevés de transactions hors taxes en magasin :** La gamme de solutions de GB comprend des systèmes Web/PC, des solutions mobiles, l'intégration des points de vente, des terminaux et des kiosques tout-en-un. Ceux-ci sont conçus en fonction des besoins des détaillants et permettent d'accélérer le traitement des transactions hors taxes, tout en s'assurant que celles-ci soient effectuées correctement.



**Formation du personnel des détaillants :** Nous nous assurons que les employés deviennent des experts des achats hors taxes et maîtrisent les systèmes, avec le moins de perturbations possible pour leur travail quotidien. GB offre une procédure complète de vente, de remboursement et de formation culturelle au personnel des commerces de détail sur le processus de l'achat hors taxes et les systèmes en personne, en groupe et en ligne.

**Visites en magasin :** Notre équipe de représentants visite les commerces pour former le personnel et lui fournir des guides de discussion sur la vente croisée et la vente incitative, comprenant entre autres les solutions et services de GB.

**Promouvoir les achats hors taxes à l'aide de matériel en magasin :** Trouver facilement les magasins offrant le hors taxes est un élément clé pour les voyageurs. Ces présentoirs et autocollants annonçant le remboursement des taxes de vente sont très reconnus. Ils peuvent être placés sur la porte, la vitrine et le comptoir de caisse d'un point de vente affilié et permettent de s'assurer que les voyageurs, qui ont déjà pour la plupart visité d'autres pays et connaissent bien notre marque, pourront utiliser le service.



Nous offrons un ensemble de dépliants pour voyageurs gratuits, numériques et imprimés, sur les avantages des achats hors taxes et la procédure à suivre.

## Soutenir le voyageur

**Guider le voyageur :** Plus les voyageurs en savent sur les achats hors taxes avant d'arriver en magasin, plus il est facile pour le personnel de les leur proposer. En tirant parti de notre relation quotidienne avec les voyageurs, les canaux propriétaires et ceux des points de contact hors ligne et en ligne, nous sommes en mesure d'élargir notre portée auprès des voyageurs.



**Numérique :** Une solution entièrement numérique signifie que le voyageur n'a pas besoin de transporter du papier. Au lieu de cela, il obtient des messages par courriel, SMS ou WeChat qui le

guident tout au long du processus et affichent les différents états ainsi que les options (Service à la clientèle mobile, voir ci-dessous). Nous présentons également toutes les informations relatives aux achats hors taxes sur notre site Web, dans la section Traveller (en anglais) – [www.globalblue.com](http://www.globalblue.com).

**Application :** Il est recommandé, pour un voyageur qui se déplace fréquemment, de télécharger l'application GB. Grâce à celle-ci, le voyageur peut être guidé à l'aide de cartes, d'une liste de magasins, de promotions, de la validation des exportations et de la sélection de la méthode de remboursement. Les voyageurs qui effectuent fréquemment des achats peuvent s'inscrire afin d'obtenir une carte numérique d'achat hors taxes. Le voyageur ajoute une carte de crédit à son profil, sauvegarde sa carte de membre numérique dans son portefeuille mobile et reçoit des offres personnalisées via SMS ou dans l'application.

**Service à la clientèle mobile :** Il s'agit d'une solution centrée sur le voyageur qui fournit des mises à jour en direct du statut des remboursements d'achats hors taxes et des notifications contextuelles en temps réel, le guidant étape par étape tout au long du processus de remboursement. Cela est particulièrement utile aux voyageurs qui se déplacent moins souvent.



**Service à la clientèle :** Nous disposons des canaux de service les plus développés qui soient pour répondre aux questions des voyageurs, quel que soit le lieu où ils se trouvent. Nous avons des services d'assistance téléphonique sans frais pour tous les pays où nous faisons des affaires. Notre site Web et notre application sont disponibles en anglais, en mandarin et en russe. De plus, l'équipe de notre service à la clientèle peut répondre en six langues et assister les voyageurs avec les outils et services disponibles sur notre site, dont la localisation de magasin, des douanes et des points de remboursement ainsi que le suivi des remboursements.

### **Validation des exportations**

Pour que les voyageurs puissent récupérer les taxes de vente, les marchandises doivent être exportées du Canada. Normalement, lors du passage aux douanes, les marchandises font l'objet d'une validation pour l'exportation. Nous avons développé un système de validation numérique efficace, appelé Système d'approbation douanière (SAD), afin que le processus soit rapide, fiable et simple. Nous le proposons aux autorités douanières du monde entier et, actuellement, 10 pays l'utilisent (Argentine, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, Liban, Serbie, Singapour, Suède et Uruguay).

Le SAD offre aux autorités fiscales et douanières un produit disponible sur le marché soutenant un flux de validation numérique efficace, sécurisé et rentable, avec un moteur de gestion des risques sophistiqué, des options en libre-service et des fonctionnalités de rapport centralisées. Ce système facilite le travail des autorités en permettant le transfert contrôlé des transactions à faible risque vers les options de validation libre-service. Seuls les voyageurs et les transactions à risque élevé sont dirigés vers les douanes pour inspection visuelle, que ce soit à un comptoir des douanes ou à distance. Les voyageurs internationaux bénéficient d'une expérience de validation numérique libre-service facile, rapide et transparente, évitant ainsi les files d'attente, les retards aux douanes et aux bureaux de remboursement, tout en réduisant au minimum les contacts physiques.

Un concept de libre-service combiné à un moteur de gestion des risques sophistiqué rend le processus rapide, facile et efficace. GB propose deux méthodes de validation en libre-service : à un kiosque et à l'aide d'un téléphone cellulaire. La validation au téléphone cellulaire est basée sur l'application ou le Web et se fait, évidemment, par le biais du téléphone cellulaire du voyageur.

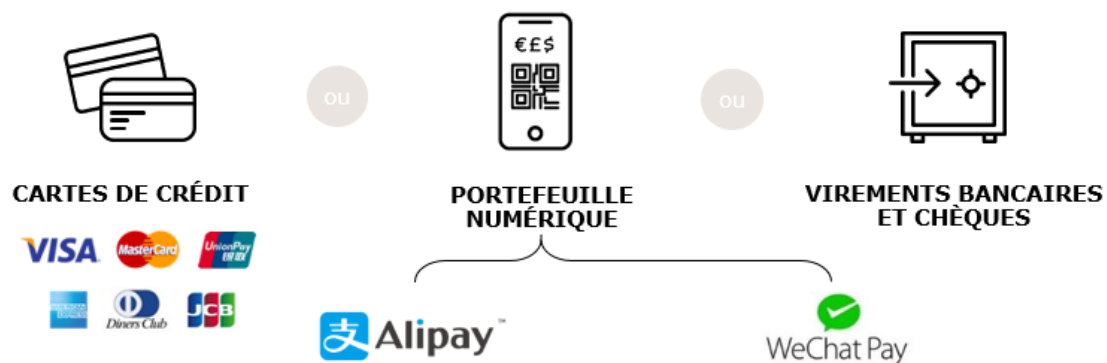
Les fonctionnalités sont les suivantes :

- Toutes transactions : Capacité de traiter toutes les transactions hors taxes.
- Personnalisable : Entièrement adaptable aux exigences, rôles et processus juridiques.

- Règles de validation : Les douanes peuvent créer des règles pour mettre en évidence les risques (canal rouge-vert) ou autoriser l'approbation automatique pour la validation des exportations.
- Base de données : Rapports standardisés pour accéder à tous les détails des transactions et les analyser.
- Serveur d'audit : Capacité de transmettre tous les détails des transactions à un serveur tiers qui sera utilisé comme ressource d'audit indépendant.
- Connexion à des outils externes d'exploration de données : Gestion des risques de la protection contre la fraude et règles d'entrée du moteur de gestion des risques.
- Soutien informatique : En cas de problème ou de tâche de maintenance.
- Des options d'auto-validation sont disponibles (mobile ou kiosque).
- Toutes nos solutions d'émission de relevés d'achat en magasin sont compatibles avec notre système.

### Réception du remboursement

Suivant leur pays, les acheteurs ont des habitudes de paiement et des préférences différentes. Voilà pourquoi nous leur offrons le plus grand choix de remboursements en fonction de leurs préférences. Nous offrons des remboursements sur les principales cartes de crédit, portefeuilles mobiles, virements bancaires et chèques. GB propose la plus grande offre de remboursements pour les consommateurs venant de Chine.



Grâce à son téléphone cellulaire, le voyageur peut choisir l'option de remboursement souhaitée et demander un remboursement. Un niveau de sécurité avancé garantit que le paiement est effectué. Le voyageur est ainsi en mesure de suivre le paiement en toute tranquillité d'esprit.

Nous donnons également aux consommateurs le plus grand choix de lieux de remboursements. Nous nous assurons que les consommateurs puissent recevoir leur remboursement dans 700 lieux différents et au moment qui leur convient.

### Services à valeur ajoutée

Afin de maximiser nos services hors taxes, nous offrons également les services à valeur ajoutée suivants :

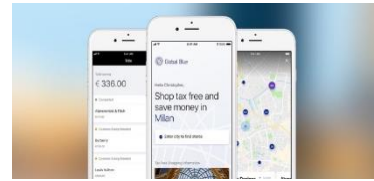
**Marketing** : GB recueille des données sur une variété de points de contact avec le consommateur international. Grâce à l'analyse des données et aux informations marketing, GB a créé une vaste gamme de produits marketing multicanaux avec un contenu unique pour les voyageurs qui cherchent à effectuer des achats hors taxes.

L'ajout du Canada à la carte mondiale des achats hors taxes permettra de sensibiliser le public aux possibilités d'achat au Canada en utilisant la vaste gamme de services marketing de GB. Nous travaillons avec les autorités touristiques afin de mettre en œuvre des campagnes conjointes d'achat hors taxes sur leurs sites Web, lors de conférences internationales sur le tourisme, etc., ainsi qu'avec



nos partenaires pour développer des campagnes sur leurs plateformes. Nous avons une équipe de marketing chinoise qui s'applique à attirer cet important groupe de clients.

**Campagnes de type « attirer en magasin » :** GB a la capacité de bâtir avec les détaillants et les autorités des programmes de communication marketing efficaces et complets basés sur les données recueillies tout au long de l'expérience de magasinage hors taxes. Grâce à des informations détaillées sur les comportements de dépenses des acheteurs internationaux, les outils de marketing numérique de GB conduisent les voyageurs au bon magasin en faisant la promotion de propositions sur mesure.



**Intelligence des affaires :** Nous pouvons aider les gouvernements et les détaillants à comprendre, par le biais de données, l'occasion que représente l'acheteur international. Nous avons une équipe « Intelligence » qui se consacre à cette tâche et qui est responsable de fournir aux gouvernements et aux détaillants un aperçu complet de leur performance auprès des voyageurs internationaux. Les rapports, prédéfinis ou personnalisés, sont soumis chaque mois et grâce à plusieurs outils. Parmi les exemples de rapports prédéfinis, citons Merchant Insights, Share of Wallet et Shoppers' Profile.



### Aspects de sécurité

GB fait preuve de beaucoup de respect dans le traitement de l'argent des taxes et prend les questions de sécurité extrêmement au sérieux. Nous sommes la seule entreprise de services hors taxes qui investisse dans une équipe composée à la fois d'experts locaux et centraux, non seulement pour détecter les fraudes, mais aussi pour collaborer avec les détaillants et les autorités dans la lutte contre les tentatives de fraude.

Les actions de prévention de la fraude sont centralisées. Elles sont menées par des filiales locales et appuyées par des départements multifonctionnels. Une communication efficace et rapide est assurée par un plan d'action et de communication clair. Afin de faire la lumière sur des soupçons, GB communique avec les autorités locales, comme les douanes ou la police. Nous exploitons les dernières technologies, dont les suivantes :

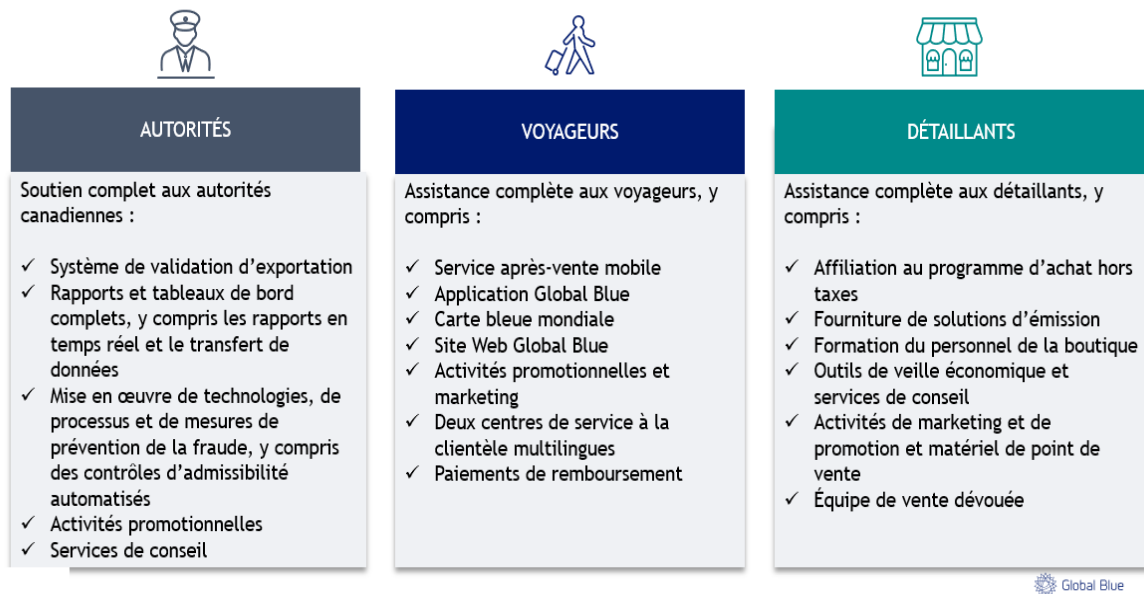
**Gestion des risques :** Le moteur de gestion des risques le plus sophistiqué au monde aide les douanes à suivre les demandes de validation. Le moteur est programmé pour détecter les comportements frauduleux et les collusions de différents types.

**Informations d'approvisionnement auprès des autorités :** Le moteur de gestion des risques peut utiliser des informations externes, comme celles des bases de données sur les résidents locaux et les titulaires de visas d'emploi.

**Sécurité informatique et conformité PCI DSS :** Tous les systèmes informatiques GB ont les classes de sécurité les plus élevées, y compris les lignes de communication cryptées ainsi que les signatures numériques basées sur des certificats, et tous les services de paiement sont certifiés PCI DSS.

**Analyse avancée :** En option, le système offre une prise en charge des logiciels externes d'analyse par des tiers pour des tâches avancées d'exploration de données hors ligne.

En conclusion, GB propose une solution numérique clés en main des plus modernes qui couvre tous les aspects du magasinage hors taxes. Il n'y a aucuns frais pour le gouvernement et les détaillants, car l'opérateur de remboursement facture les frais au voyageur international. Il s'agit donc d'un service de paiement par l'usager qui est la meilleure pratique mondiale. La gamme des services fournis pour chacun des intervenants est résumée ci-dessous :



## 7. À propos de Global Blue

Global Blue est le pionnier du concept de magasinage hors taxes, qu'il a mis au point il y a 40 ans. Grâce à l'innovation continue, l'entreprise est devenue le principal partenaire stratégique en matière de technologie et de paiement, ce qui permet aux détaillants de suivre la croissance des acheteurs internationaux.

Le groupe Global Blue met en relation toutes les parties prenantes de l'écosystème commercial international, aidant :

\* plus de 29 millions d'acheteurs internationaux à bénéficier d'une expérience d'achat transparente et personnalisée qui leur permet de réclamer les taxes de vente pour leurs achats admissibles lorsqu'ils magasinent à l'étranger et de payer dans leur devise à un meilleur taux garanti ;

\* plus de 300 000 points de vente, y compris les grands magasins et les marques de luxe, à déterminer les occasions de croissance grâce à des solutions intelligentes de données, à augmenter leurs données de fréquentation grâce à des solutions marketing axées sur les données et à convertir le trafic en revenus grâce à des technologies innovantes en magasin ;

\* plus de 50 pays acquéreurs, dans environ 130 000 points d'interaction, à bénéficier de sources de revenus supplémentaires et offrant aux détaillants et aux voyageurs des options de conversion dynamique de devises et d'autres solutions de paiement à valeur ajoutée ;

\* les douanes et les autorités de plus de 40 pays à augmenter l'attractivité de leur pays et à offrir un programme d'achat hors taxes sécuritaire et conforme.

Au cours de l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2020, Global Blue a traité 35 millions de transactions liées à des achats hors taxes représentant une valeur totale de 18,5 milliards d'euros de ventes en magasin, et 31 millions de transactions de solutions de paiement à valeur ajoutée représentant une valeur totale de 4,4 milliards d'euros de ventes en magasin.

Global Blue compte plus de 2 000 employés dans plus de 50 pays.

Pour en savoir plus, rendez-vous au [www.globalblue.com/corporate/](http://www.globalblue.com/corporate/) (site en anglais) ou communiquez avec M<sup>me</sup> Birgitta Falk, vice-présidente des nouveaux marchés, par courriel à [bfalk@globalblue.com](mailto:bfalk@globalblue.com) ou par téléphone au +46 731 565683.