

3 grandes priorités pour le secteur du Retail en 2024



À la lecture des résultats de notre enquête UKG menée auprès de plus de 400 managers, directeurs, cadres supérieurs RH, chargés de recrutement et responsables des opérations d'entreprises du retail en Europe, nous avons créé cette infographie. Elle explore les problèmes que rencontrent les détaillants et la façon dont ils peuvent faire face à une forte inflation, à l'incertitude économique et à la pénurie de talents en 2024.

Voici les **trois grandes** priorités qui se sont détachées de cette enquête.

1 Amélioration de l'expérience collaborateur

Le Retail a été fortement impacté par le phénomène de Grande Démission et fait aujourd'hui partie des secteurs qui peinent le plus à recruter.

68 %

des répondants ont déclaré que la pénurie de main-d'œuvre affectait négativement le service clientèle

31 %

ont affirmé qu'au moins une fois par semaine, un employé de magasin démissionnait



Recommandation



Offrez à vos employés davantage de flexibilité et des horaires permettant un meilleur équilibre vie pro-vie perso. C'est ce que demandent 4 employés sur 10, l'expérience collaborateur c'est tenir compte de plusieurs facteurs influant sur l'expérience des salariés. Une qualité de vie au travail, une plus grande flexibilité, un sentiment d'inclusion et d'appartenance, une plus grande responsabilisation et des horaires de travail plus cohérents seront les éléments clés de cette évolution.

2 Des difficultés de planification des effectifs

Les détaillants ne cessent de jongler avec des problèmes liés au personnel disponible.

58 %

ont du mal à aligner les besoins en personnel à la demande fluctuante des clients

27 %

ont déclaré que gérer le personnel et les absences représentait une difficulté majeure

Recommandation



Tirez parti de la planification stratégique des effectifs et des outils prévisionnels basés sur l'IA pour établir des plannings pertinents. N'hésitez pas à utiliser des solutions qui bénéficient de technologies telles que l'automatisation, l'IA et le Machine Learning pour améliorer l'efficacité opérationnelle, la prise de décision et les processus quotidiens tels que la planification, la gestion des absences et la prévision de la demande. Laissez les employés gérer eux-mêmes leurs horaires afin de réduire les remplacements, les absences et les congés de dernière minute.

3 L'IA est de plus en plus adoptée, mais la route est encore longue

Entre 2023 et 2028, selon les prévisions, l'adoption de l'IA devrait être multipliée par quatre dans le secteur de la distribution, mais beaucoup de détaillants risquent de rater le coche.

90 %

n'utilisent pas encore les solutions qu'offre l'IA en termes de planification des effectifs

88 %

n'ont pas encore recours à l'IA pour planifier les horaires

Et...

61 %

peinent à donner des emplois du temps fiables à leurs employés de première ligne

Recommandation



L'automatisation et les outils analytiques de pointe peuvent aider les détaillants confrontés à la hausse des prix, aux perturbations de la chaîne d'approvisionnement et aux attentes toujours plus exigeantes des consommateurs à identifier des opportunités, renforcer l'efficacité opérationnelle, optimiser l'utilisation des ressources et réduire les coûts.

Tirez profit d'outils innovants tels que BryteAI d'UKG, qui inclut l'IA générative pour la résolution de problème et l'offre d'expertise. L'application identifie par exemple les collègues les plus susceptibles de les remplacer en fonction de leurs préférences, de leur disponibilité et de leurs qualifications.

N'hésitez plus !

Visitez notre [site](#) pour découvrir comment les solutions de gestion des ressources humaines d'UKG peuvent vous aider à répondre à ces trois priorités, et bien plus encore.

Consultez le rapport d'enquête [complet](#).