



Pearson
TalentLens

Tendances et perspectives
RH : Acquisition et rétention
des talents dans le secteur du
commerce de détail

RAPPORT

TENDANCES ET PERSPECTIVES RH

Acquisition et rétention des talents dans le secteur du commerce de détail

Le secteur du commerce de détail, autrement appelé “retail” implique la vente de produits directement aux consommateur·rice·s finaux·ales, que ce soit en personne dans des magasins physiques, en ligne via des sites web ou une combinaison des deux (commerce électronique). Ce secteur navigue actuellement dans un contexte économique inflationniste conduisant à une réduction des dépenses des ménages en raison de la hausse du coût de la vie. Il est très concurrentiel, en évolution permanente en raison des progrès technologiques et très marqué par un taux de turnover élevé.

Explorons plus en profondeur les défis RH auxquels il est confronté et apportons des solutions.

I. Défis spécifiques au secteur du retail

Plusieurs éléments distinguent le secteur du commerce de détail :

Ce qui caractérise ce secteur :

- » **Concurrence intense** : Le secteur du commerce de détail est hautement concurrentiel. De nombreux acteurs luttent pour attirer et fidéliser les client·e·s (essor du commerce en ligne, prix agressifs, initiatives marketing innovantes, compétition pour garantir un service client exceptionnel).
- » **Évolution rapide** : Il requiert une adaptation rapide pour rester pertinents sur le marché. Il impose de suivre les tendances d'achat des consommateur·rice·s (attentes de plus en plus personnalisées, attrait pour des produits durables et des marques engagées socialement

et écologiquement), l'évolution numérique et d'investir dans les technologies de pointe, les systèmes de gestion des données et les stratégies omnicanal, enfin, de s'adapter au déploiement incessant de modèles commerciaux disruptifs.

- » **Gestion des talents** : Recruter, former et retenir les meilleurs talents est un défi constant pour les entreprises du retail, en particulier dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, de forte concurrence sur le marché du travail et d'un turnover élevé.

Principaux défis RH auxquels ce secteur doit faire face :

Le secteur du retail est confronté à plusieurs défis RH :

- » **Rotation élevée du personnel** : Le secteur du commerce de détail a traditionnellement un taux élevé de turnover en raison de la nature souvent temporaire ou saisonnière de nombreux postes, des horaires de travail irréguliers, des salaires relativement

bas et les possibilités limitées d'évolution professionnelle.

- » **Recrutement et rétention** : Le secteur est confronté à une importante pénurie de main d'œuvre et de nombreuses entreprises de retail peinent à recruter et à retenir des employé·e·s.
- » **Formation et développement des compétences** : L'évolution des nouvelles technologies dans le commerce de détail (systèmes de point de vente avancés, solutions de commerce électronique et outils d'analyse de données) peut nécessiter une formation supplémentaire pour les employé·e·s et une adaptation des processus de travail existants. Développer les compétences dans ce domaine est crucial pour garantir une adaptation aux technologies émergentes, des performances élevées et une satisfaction au travail.
- » **Gestion des horaires de travail** : Les horaires de travail irréguliers et les exigences de disponibilité peuvent rendre la gestion des horaires difficile, en particulier dans les environnements de travail à forte rotation où les employé·e·s peuvent avoir des préférences et des besoins de planification variés.
- » **Bien-être des employés** : Le commerce de détail est connu pour son environnement de travail assez stressant (objectifs de vente parfois irréalistes, charge de travail excessive, insécurité parfois au travail, outils et technologies obsolètes pouvant nuire au rendement). Les employé·e·s privilégient de plus en plus des entreprises qui se soucient de leur santé mentale et physique. Par ailleurs, les employé·e·s sont à la recherche d'horaires de travail plus flexibles et de travail à distance pour un meilleur équilibre vie professionnelle/personnelle..

II. Solutions et bonnes pratiques

Quelques astuces pour séduire les talents du secteur du retail

Voici quelques solutions pour attirer et retenir les talents sur ce secteur très volatile :

- » **Offrir des avantages attractifs** : Proposer des salaires compétitifs, des bonus de performance, des programmes de récompenses, un plan de participation aux bénéfices, des rabais sur les produits et autres avantages sociaux (régimes d'assurance santé, plan d'achats d'actions, congés payés, congé parental, aide aux frais de scolarité des enfants du personnel, plans de retraite, selon les pays).
- » **Mettre en avant la culture d'entreprise** : Développer une culture d'entreprise positive et inclusive, axée sur le bien-être des employé·e·s et la reconnaissance du travail accompli.
- » **Offrir des opportunités de formation et de développement professionnel** : Permettre aux employé·e·s d'acquérir de nouvelles compétences, d'évoluer dans leur carrière et de prendre des responsabilités accrues pour renforcer leur sentiment d'utilité et de croissance possible.
- » **Favoriser un équilibre entre vie professionnelle/personnelle** : Proposer des horaires de travail flexibles qui tiennent compte de la disponibilité et des préférences du personnel et proposer un format de travail hybride (en présentiel/à distance) quand cela est possible.
- » **Améliorer l'environnement de travail** : Créer un environnement de travail sûr, propre et accueillant, doté d'équipements modernes et de technologies de pointe.
- » **Encourager la communication ouverte** : Offrir régulièrement au personnel la possibilité de

donner son avis et de faire entendre son opinion dans la prise de décisions et les processus d'amélioration continue peut renforcer leur engagement envers l'entreprise, leur donner le sentiment de travail d'équipe.

Intégrer des évaluations psychométriques dans le recrutement et développement de talents du secteur du retail

Les entreprises du commerce de détail ont tout intérêt à **favoriser un recrutement basé sur les compétences** pour mieux attirer leur personnel et limiter le turnover. En adoptant cette approche, l'accent est moins mis sur les qualifications (formation initiale et expérience) mais davantage sur les compétences techniques et comportementales requises pour un poste donné. En se concentrant sur ce qui est nécessaire pour réaliser le travail et performer, le recrutement basé sur les compétences ouvre l'accès à des viviers plus vastes et plus diversifiés de talents jusqu'alors écartés. En utilisant cette approche, les entreprises peuvent en outre identifier des candidat·e·s qui ont le potentiel d'évoluer au sein de l'organisation à différents postes.

Les tests psychométriques permettent cette approche. Ils explorent la personnalité et les valeurs d'une personne, évaluent ses aptitudes intellectuelles, identifient ses motivations et intérêts professionnels en vue de s'assurer que son profil

est en adéquation avec la culture de l'entreprise (ses valeurs, sa mission) et les attendues du poste à pourvoir (les compétences requises).

En plus d'y avoir recours dans leur processus de recrutement, **les intégrer dans le développement des talents est un moyen de retenir le personnel.** Évaluer les compétences et aptitudes des employé·e·s pour mieux répondre à leurs besoins actuels et futurs leur permet de mieux assurer leurs fonctions, de performer et d'évoluer. Par exemple, des jeunes employé·e·s peuvent accéder à des postes de direction en développant leurs qualités de leadership, ce qui renforcera leur engagement et les fidélisera dans l'entreprise.

Se concentrer sur la rétention du personnel est l'un des moyens les plus efficaces de lutter contre les effets de la pénurie de main d'œuvre dans le commerce de détail, exacerbée par un taux de turnover élevé. Le recrutement incessant de nouveaux collaborateur·rice·s est coûteux, prend du temps et a une forte incidence sur la productivité, le bon déroulement des opérations, la qualité des services, la satisfaction client, les ventes et la performance globale de l'entreprise. Les tests psychométriques apportent aux professionnel·le·s RH des informations fiables et concrètes pour fiabiliser leurs recrutements et accompagner le développement de leurs talents. Ils sont la clé pour mieux satisfaire leurs attentes et les conserver.



Évaluez les compétences de vos talents grâce aux tests psychométriques de Pearson TalentLens !

Déployez tout le potentiel humain de votre entreprise en perfectionnant votre approche de l'acquisition et de la rétention des talents.

[CONTACTEZ-NOUS](#)

À propos de TalentLens

TalentLens est une composante centrale de la division Workforce Skills de l'éditeur mondial de solutions d'apprentissage Pearson et leader international de l'évaluation et de l'accompagnement des personnes.

La division Workforce Skills est composée de Pearson TalentLens – éditeur de tests psychométriques en milieu professionnel, connu et reconnu sur le marché, ainsi que Faethm IA – la première entreprise au monde à s'appuyer sur des données pour se projeter de manière opérationnelle dans l'avenir des compétences d'une entreprise, et Credly – le leader mondial des badges numériques certifiants.

S'appuyant sur plus de 70 ans de recherche, nos tests psychométriques, tels que le test WATSON-GLASER™ III, sont utilisés par des centaines d'entreprises dans le monde entier pour le recrutement et le développement des compétences de leurs employé·e·s. En tant qu'expert·e·s du monde professionnel, notre objectif premier est de vous aider à faire le point sur vos pratiques, comprendre et définir vos besoins, vous accompagner dans le choix et l'utilisation de nos solutions d'évaluation.