

Les talents retail et les talents de première ligne dans le luxe : enjeux et mutations

Le Comité Colbert et MAD signent une étude inédite consacrée aux talents retail et talents de première ligne dans le luxe – Nourri d'entretiens et d'un questionnaire administré auprès des différents secteurs du luxe, le rapport propose un éclairage chiffré sur les nouvelles réalités des métiers, l'évolution des attentes exprimées par les talents et les réponses explorées par les acteurs du luxe. Il offre également des éléments de réflexion sur l'apport de l'intelligence artificielle dans la gestion de ces talents retail et talents de première ligne.

À l'occasion d'un petit-déjeuner organisé le 17 juin à l'Hôtel Ritz Paris, le Comité Colbert et MAD ont partagé les résultats de cette étude 2025 aux différents membres du Comité Colbert.

Les chiffres clés ressortant de l'étude :

60%

des Maisons rencontrent des difficultés à recruter sur ces fonctions

93%

peinent à pourvoir les postes de direction sur le terrain

77%

identifient le management d'équipe comme une compétence critique à renforcer

87%

n'intègrent pas encore l'IA dans leur gestion RH... mais parmi elles, 77% prévoient de le faire sous trois ans

Face aux enjeux auxquels font face les Maisons, différents leviers émergent :

- L'approche skills-based qui met les compétences au centre pour recruter, développer et engager les talents
- Les référentiels de compétences qui fournissent un langage commun pour accompagner les talents
- Des parcours de carrière engageants et incarnés, largement communiqués auprès des talents
- Une promesse employeur fondée sur la symétrie des attentions et traduite en preuves tangibles pour les talents
- Une intégration progressive de l'IA pour davantage de personnalisation des parcours et une efficacité renforcée



« Toutes les Maisons partagent une même ambition : faire évoluer durablement la perception des métiers de première ligne et du retail, en les positionnant, eux aussi, comme des métiers d'excellence. »

Bénédicte Epinay

Déléguée Générale du Comité Colbert



« Une démarche basée sur les compétences avec une technologie structurante : c'est une approche gagnante pour des stratégies RH innovantes, indispensable à la croissance durable des Maisons de luxe. »

Delphine Vitry

Fondatrice Partner MAD

Contact Presse Comité Colbert

Odile IDKOWIAK

odile@odilecom.com

Contact Presse MAD

Carole GAGLI

carole.gagli@mad.fr