



CARNET D'ENTRETIENS

Club Distribution

Pascal PIROTTE

Directeur Omnicanal & Services
chez METRO CASH AND CARRY

IFAG Montluçon - Promotion 1992

Comment es-tu arrivé à ton poste actuel ?

Je commence ma carrière en faisant de l'audit Interne chez **STOC** (aujourd'hui Carrefour Market) pendant 2 ans puis en dirigeant un supermarché de 60 personnes à 26 ans. Au bout de 3 ans, je prends une année sabbatique et pars faire le Tour de l'hémisphère Sud. De retour en France, je réintègre STOC et sa filiale **PG** puis deviens rapidement RH opérationnel. Quatre années plus tard, **ATAC** m'offre le poste de DRH réseau (100 magasins) puis de Directeur de région (13 magasins/700 personnes).

En 2007, je crée avec un associé une société et un site E-Commerce dans le Scrapbooking et déménagement à Bourges avec ma famille. L'affaire roule mais je souhaite retrouver le management d'une grande structure. Michaël Page me propose alors la direction d'un entrepôt chez **METRO** qui me confie, dans la foulée, la responsabilité de la diversification et du 1^{er} site internet de METRO.

Aujourd'hui, je dirige l'Omnicanal & les Services chez METRO FRANCE (94 entrepôts, 9500 collaborateurs et 4,2 Milliards de CA) soit un périmètre de 400 personnes travaillant au service après-vente, à la livraison et au E-Commerce....

Qu'as-tu changé dans ton job actuel ?

J'ai défini avec le Comex la stratégie et positionner le rôle du E-Commerce dans une société tournée essentiellement vers ses entrepôts. Nous avons donné du sens au Online en montrant aux collaborateurs que l'omnicanal enrichit la relation clients et mis en place un « Comité Change » pour élaborer et suivre notre plan d'action omnicanal.

La tendance à venir dans ton métier ?

Après le Multicanal, le Crosscanal... nous parlons aujourd'hui d'Omnicanal. L'enjeu se situe davantage dans l'accompagnement au changement des entreprises de Distribution comme METRO que dans le déploiement du seul « Click and Mortar ».

Si tu changeais de métier ?

Peu importe le sujet et le domaine, ce qui m'intéresse c'est d'enrichir l'ADN d'une entreprise - si possible de grande taille - en ayant un lien très fort avec l'opérationnel et le client.

Et pendant ton temps libre ?

En famille avec ma femme et mes deux enfants. Sinon, je suis un fan de photos et de voyages et j'aime pratiquer, de temps en temps, du tennis de table.

Tes plus belles réussites

- Le tour du monde réalisé en un an, peu d'années après l'IFAG parce qu'il s'agit de la réalisation d'un rêve de gosse !
- Mon expérience entrepreneuriale a été une « réussite personnelle » car elle m'a énormément appris sur moi, mes folies, mes limites ! Elle fut également une aventure collective incroyable avec mes associés, ma famille.

IFAGALUMNI
NETWORK ATTITUDE

www.ifag-alumni.com