DOSSIER PROFESSIONNEL U5

BTS - Services informatiques aux organisations, Option A : « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux »

Épreuve E5 — Présentation de l'entreprise d'accueil

ZooParc de Beauval

Léo LE CAM

2025 – 2027

Adrien GUENEZAN

Benoit DUFAITEL

ZOOPARC DE BEAUVAL
HÔTELS BEAUVAL

41110 Saint-Aignan-sur-Cher
+ 33 (0)2 54 75 5000
infos@zoobeauval.com
ZOOBEAUVAL.COM

SAS ZooParc de Beauval
au capital social de 311 923,50 €
RCS Blois
Siret 383 578 432 000 15
APE 9104Z
TVA intracommunautaire
FR 58 383578432

Papier 100 % PEFC
Cet imprimé est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées











Beauval, le 04/08/2026

Monsieur Léo LE CAM
26 IMPASSE AGATHE

72390 LE LUART

Objet : Attestation d'emploi

Je soussigné, Charles BORDET, Directeur des Ressources Humaines de la SAS ZooParc de Beauval,

certifie que Monsieur Léo LE CAM, est embauché sous **Contrat d'apprentissage entreprises non inscrites au répertoire des métiers d'au moins 11 salariés (loi de 1987) [40.008 type 65]** à temps complet, en tant que **Tech Support Informatique,**

à compter du 01/09/2025 jusqu'au 31/08/2027 inclus au sein de la SAS ZooParc de Beauval.

SAS ZOOPARC DE BEAUVAL
41110 SAINT AIGNAN
Tél. 02 54 75 50 00 - Fax 02 54 75 50 01
SIRET 383 578 432 00015
APE 9104Z

Charles BORDET,
Directeur des Ressources Humaines

Remerciements

Je tiens à exprimer ma sincère gratitude envers toutes les personnes qui m'ont accompagné et soutenu tout au long de cette première année d'alternance au ZooParc de Beauval.

Je remercie en premier lieu Adrien GUENEZAN & Joffrey HERIBERT, pour m'avoir accueilli au sein de l'équipe et pour la confiance accordée dès le premier jour. Sa disponibilité, ses conseils et son encadrement bienveillant ont été déterminants dans ma progression professionnelle.

Je remercie également l'ensemble de l'équipe du service informatique du ZooParc de Beauval pour leur accueil chaleureux, leur patience et leur partage de connaissances au quotidien. Travailler à leurs côtés dans un environnement aussi unique et stimulant a été une expérience enrichissante tant sur le plan technique qu'humain.

Enfin, je remercie mon établissement scolaire, mes professeurs et mon équipe pédagogique pour leur accompagnement tout au long de cette formation, ainsi que ma famille pour son soutien constant.

Léo LE CAM

BTS SIO — Option A, ZooParc de Beauval, 2025-2027

Sommaire

Certificat de travail P. 2

Remerciements P. 4

Présentation Personnel P. 5

Identité et chiffres clé P. 6

Histoire et fondation P. 7

Situation géographique P. 8

Produit P. 9

Les concurrents P. 10

RGPD P. 11

Zone de travail P. 12

Activité en entreprise P. 14

Présentation personnelle

Bonjour,

Je m'appelle Léo LE CAM, je suis actuellement en BTS SIO, option SISR.

Passionné par l'informatique et les réseaux, j'ai obtenu un baccalauréat professionnel Systèmes Numériques (option A – Sûreté et sécurité des infrastructures) au lycée Robert-Garnier, à La Ferté-Bernard.

J'ai ensuite entamé une formation de Technicien Système et Réseaux au sein d'Ekod. N'ayant pas trouvé de structure d'accueil pour l'alternance, j'ai dû interrompre ce cursus, mais cette expérience a renforcé ma volonté de poursuivre dans ce domaine.

J’ai par la suite intégré la Fab Academy afin d’y préparer un BTS SIO, option SISR.

Je réalise actuellement mon alternance au sein du ZooParc de Beauval, pour une durée de deux ans, sous la responsabilité de mon maître d'apprentissage, Adrien GUENEZAN. J'y participe à la maintenance du parc informatique (ordinateurs, caisses, TV…) mais aussi à l'administration du réseau du parc et de ses équipements (caméras, switch, brassage de prises Ethernet…).

À l'issue de ma formation, je reste ouvert aux différentes possibilités qui s'offriront à moi : poursuite d'études ou insertion professionnelle, en fonction des opportunités et de l'expérience acquise durant mon alternance.

1. Identité et chiffres clés

Le ZooParc de Beauval est l'un des établissements zoologiques les plus importants de France et d'Europe. Fondé en 1980 à Saint-Aignan-sur-Cher (Loir-et-Cher), il est aujourd'hui classé 4ème plus beau zoo du monde et accueille chaque année environ 2 millions de visiteurs.

1.1 Fiche d'identité

Raison sociale : ZooParc de Beauval (Zoo Parc de Beauval SAS)

Forme juridique : SAS (Société par Actions Simplifiée)

SIREN : 383 578 432

Date de création : 1er juillet 1991

Fondation du Parc : 1980 par Françoise Delord

Siège Social : Beauval, 41110 Saint-Aignan-sur-Cher (Loir-et-cher)

Dirigeant actuel : Rodolphe Delord (fils de la fondatrice)

Chiffre d'affaires : 104,29M€ (2022)

Effectif : 500 à 1250 employés (selon la saison)

Superficie : 45 Hectares de visite

Fréquentation : 1 900 000 de visiteurs

Classement Mondial : 4ème plus beau zoo du monde (depuis 2018)

Site web : www.zoobeauval.com

1.2 Chiffres clés en un coup d'œil

35 000 animaux	**800+** espèces	**~2 M** visiteurs/an	**45 ha** de visite

2. Histoire et fondation

2.1 Les origines : la passion de Françoise Delord

L'histoire du ZooParc de Beauval est avant tout une aventure humaine, celle d'une femme d'exception : Françoise Delord. Présentatrice de spectacles dans les cabarets et music-halls parisiens, notamment sur la scène de Bobino, sa vie bascule lorsqu'elle gagne deux oiseaux lors d'une tombola : des capucins bec d'argent. Cette rencontre inattendue avec le monde animal déclenche en elle une passion dévorante pour les oiseaux.

Sa collection d'oiseaux exotiques grandit rapidement, jusqu'à envahir son appartement parisien. Pour offrir de meilleures conditions à ses protégés à plumes, Françoise Delord s'installe en 1980 au lieu-dit Beauval, à Saint-Aignan-sur-Cher, dans le Loir-et-Cher. Sur un terrain de 3 hectares, elle ouvre au public une volière qui constitue les prémices du futur zoo. L'accueil enthousiaste des visiteurs la conforte dans son projet et l'incite à agrandir progressivement ses installations.

2.2 Les grandes étapes du développement

1980 : Ouverture au public de la volière de Françoise Delord à Saint-Aigan-sur-Cher, sur 3 hectares

1991 : Création officielle de la société ZooParc de Beauval. Le parc accueille ses premiers fauves et primates, devenant un véritable Zoo.

1994 : Arrivée des premiers tigres blanc de France : Gorby et Raïssa, importés des Etats-Unis

Années 2000 : Ouverture des grandes serres tropicales (Chimpanzés & Orang-outan 2000m², Oiseau 2000m², Gorilles)

2012 : Inauguration de la Serre Equatorial des Pandas géants, accueillant Huan Huan et Yuan Zi, prêté par la Chine

2014 : Inauguration de la Maison des Eléphants d'Afrique (5 hectares)

2017 : Naissance de Yuan Meng, premier panda géant né en France, en présence de la Première Dame Brigitte Macron

2018 : Beauval classé 4ème plus beau zoo au monde par TripAdvisor. Ouverture de La Terre des Lions

2021 : Naissance des jumelles pandas Huanlili et Yuandudu (2 août 2021).

2022 : Record historique : 2 millions de visiteurs accueillis pour la première fois

2023 : 2 millions de visiteurs confirmés pour la 2ème année. Inauguration de la nouvelle volière sud-américaine (1,6 ha, 33 espèces d'oiseaux)

2025 : 45ème anniversaire du parc. Beauval devient le 1er zoo hors Asie à accueillir des singes dorés

3. Situation géographique

3.1 Localisation

Le ZooParc de Beauval est implanté à Saint-Aignan-sur-Cher, dans le département du Loir-et-Cher (41), en région Centre-Val de Loire. Il est situé au lieu-dit « Beauval », qui a donné son nom au parc. Saint-Aignan-sur-Cher est une commune de la vallée du Cher, à proximité de la Sologne, un territoire naturel riche en biodiversité qui s'accorde parfaitement avec la vocation zoologique et conservatoire de l'établissement.

3.2 Son implantation

Le ZooParc de Beauval a une implantation importante, que ce soit au niveau local, national ou mondial.

Concernant son implantation locale, le ZooParc de Beauval est situé à Saint-Aignan-sur-Cher. Il est l'un des plus gros employeurs du département, avec entre 500 et 1 250 personnes travaillant au ZooParc selon les saisons. Au niveau économique, il attire énormément de touristes, notamment grâce à ses 8 hôtels implantés à Saint-Aignan et aux abords du parc.

Au niveau national, c'est aujourd'hui le zoo le plus visité de France. Il est régulièrement classé parmi les premiers parcs zoologiques français et c'est le seul zoo de France à posséder des pandas géants.

Au niveau mondial, Beauval n'a pas de filiales à l'étranger, mais il bénéficie d'un vrai rayonnement international. Il est classé parmi les plus beaux zoos du monde et participe à des programmes internationaux de conservation des espèces (notamment via l'association Beauval Nature). Le partenariat avec la Chine pour les pandas géants et les singes dorés en est un parfait exemple.

4. Produit

Le ZooParc de Beauval propose principalement des services, organisés autour de plusieurs activités complémentaires.

4.1 La visite du parc

C’est l’activité principal de l’entreprise. Elle se décline en billets de 1 jour ou 2 et des abonnements annuels. Les spectacles sont inclus dans le billet d’entrée. Avec environ 2 millions de visiteurs par ans, cette activité est fortement saisonnière : la fréquentation est concentrée sur les vacances scolaires et la période d’avril à octobre, ce qui explique la variation des effectifs (de 500 à 1250 employés).

4.2 L’hébergement

Le ZooParc dispose de 8 hôtels à thème situés aux abords du parc. Cette offre permet aux visiteurs de séjourner sur place sur plusieurs jours et représente une part importante du chiffre d’affaires.

4.3 La restauration et les boutiques

Plusieurs points de restaurations et boutiques de produits dérivés sont répartis dans le parc et les hôtels.

4.4 Les prestations complémentaires

Visites des coulisses, expériences « Soigneur d’un jour », ainsi qu’une offre séminaires et événements pour les entreprises (Beauval Events).

Ce modèle économique repose sur la complémentarité de ces activités : l’hébergement et la restauration incitent les visiteurs à prolonger leur séjour, ce qui augmente les revenus générés par visiteurs.

4. Les concurrents

Le ZooParc de Beauval fait face à plusieurs types de concurrence :

5.1 Les parc zoologiques français

Les principaux concurrents directs sont les autres grands zoos de France qui se distinguent selon leur taille, leur localisation et leurs positionnements :

- Le Zoo de la Palmyre (Charente-Maritime), l'un des plus fréquentés de France
- Le Zoo de La Flèche (Sarthe), connu notamment grâce à l'émission « Une saison au zoo »
- Le Parc zoologique de Paris (zoo de Vincennes)
- Le Bioparc de Doué-la-Fontaine (Maine-et-Loire), relativement proche géographiquement

5.2 La concurrence européenne

Pairi Daiza, en Belgique, est le concurrent le plus comparable à Beauval : il accueille lui aussi des pandas géants, propose une offre d'hébergement sur place et vise le même positionnement haut de gamme. Il est régulièrement classé parmi les meilleurs zoos d'Europe, en alternance avec Beauval

5.3 La concurrence indirect : les parcs de loisirs

Au-delà des zoos, Beauval est en concurrence avec l'ensemble des parcs de loisirs français pour les sorties en famille et les courts séjours : le Puy du Fou, le Futuroscope, Disneyland Paris ou encore les Center Parcs. Ces parcs se disputent le même budget « loisirs » des familles.

Les atouts de Beaval face à la concurrence : le parc se différencie par des espèces uniques en France (pandas géants, singes dorés, koalas…), son classement parmi les plus beaux zoos du monde et son offre d'hébergement intégrée qui en fait une destination de séjour et non une simple sortie à la journée.

6. RGPD

6.1 Le RGPD

Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est un règlement européen, en vigueur depuis mai 2018, qui encadre la collecte des données personnelles. Comme toute entreprise, le ZooParc de Beauval y est soumis.

Beauval traite de nombreuses données personnelles dans le cadre de ses activités :

- Les données clients : réservation de billets et de séjours en ligne, comptes clients, programme de fidélité, newsletters…
- Les données du personnel : dossier RH des 500 à 1250 employés (contrats, paie, planning …)
- La vidéo surveillance : les images issues des caméras de sécurité du parc constituent des données personnelles et sont soumises à des règles strictes (durée de conservation limité, information du public, accès restreint)

Pour respecter le RGPD, l'entreprise doit notamment : informer les personnes de l'utilisation de leurs données, limiter la durée de conservation, sécuriser les accès aux données et permettre l'exercice des droits (accès, rectification, suppression).

Au sein du service informatiques, nous sommes directement concernés par ces obligations : la sécurisation du réseau et des équipements (serveurs, postes de travail, caméras) participe à la protection des données personnelles de l'entreprise.

Le ZooParc de Beauval fait appel à un prestataire externe qui assure le rôle de DPO (Délégué à la Protection des Données). Ce DPO externalisé veille à la conformité de l'entreprise avec le RGPD : tenue du registre des traitements, conseil sur les nouveaux projets, gestion des demandes d'exercice des droits…

L'externalisation du DPO est une pratique courante : elle permet à l'entreprise de bénéficier d'une expertise juridique et technique spécialisée sans créer de poste dédié en interne.

7. Zone de Travail

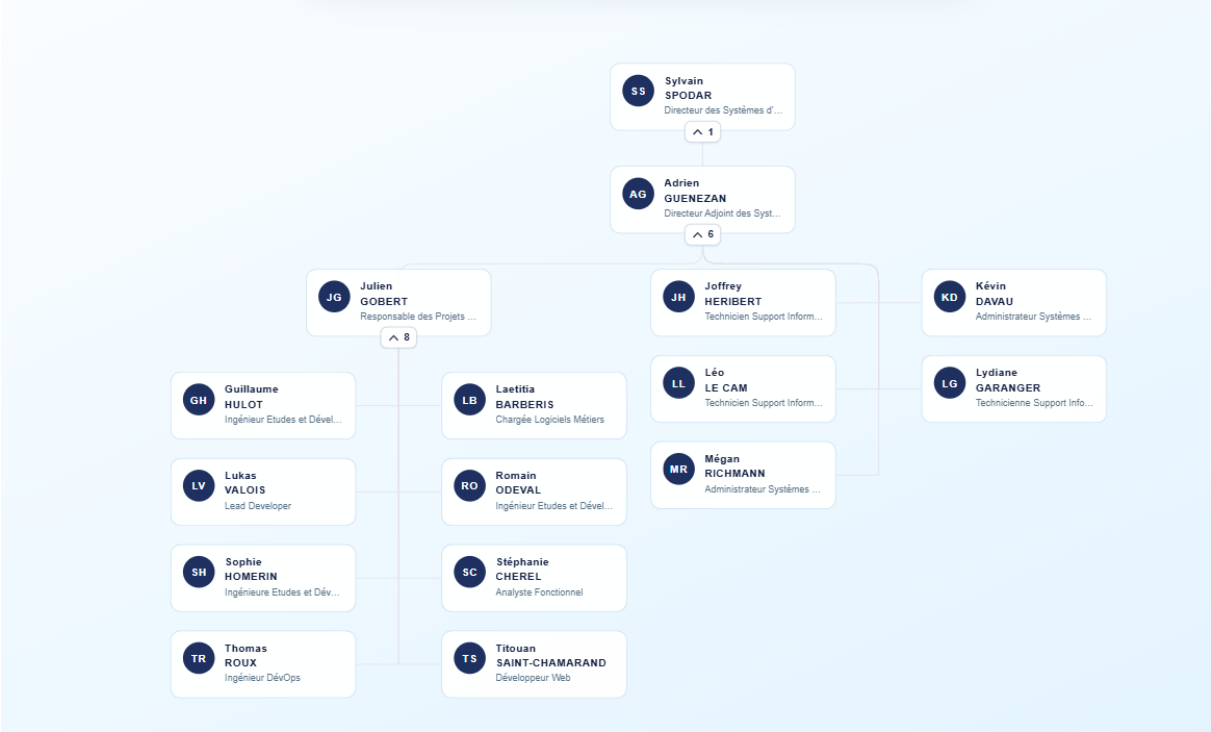
7.1 Le service Informatique

Le service informatique du ZooParc de Beauval est composé de 7 personnes :

- Un directeur des Systèmes d'information (Sylvain SPODAR)
- Un directeur Adjoint des Systèmes d'information (Adrien GUENEZAN)
- 3 Technicien support Informatique (Léo LE CAM, Joffrey HERIBERT, Lydiane GARANGER)
- 2 Administrateur Réseau (Kévin DAVAU, Mégan RICHMANN)

Le service gère un parc d'environ 700 postes informatiques, auxquels s'ajoutent de nombreuse caisse répartie dans le parc, les boutiques, les restaurants et les hôtels, ainsi qu'un important réseau de caméra de vidéosurveillance couvrant l'ensemble du site et toutes la partie réseau du parc.

7.2 Organigramme



7.3 Les missions du service

Les missions du service informatique couvrent :

- La maintenance du parc informatique : préparation et installation de postes, remplacement de matériel, dépannage des caisses…
- Le support utilisateur : assistance aux employés des différents services (parc, hôtels, restauration…)
- L'administration du réseau : brassage de prise Ethernet, installation des switch, maintenance des caméra…

Les demandes des utilisateurs sont centralisées via l’outil de ticketing Jira : chaque incident ou demande fait l’objet de ticket, ce qui permet de prioriser les interventions et d’en assurer le suivi.

7.4 Les relations d’équipe

L’équipe informatique travail sous la responsabilité de Adrien GUENEZAN et Sylvain SPODAR. Au quotidien, nous collaborons avec les secteurs animaliers, les services restaurations, hôtels, boutique et plein d’autre. Si les utilisateurs ou les services ont des soucis informatiques, ils peuvent contacter le service informatique en créant un ticket ou nous appelé directement sur le numéro du service.

8. Activité en entreprise

8.1 L’arrivée d’un nouveau collaborateur dans l’entreprise

Le ZooParc de Beauval recrute régulièrement de nouveau collaborateur, notamment à l’approche de la fin de la saison (vers fin août, début septembre). Chaque arrivée nécessite une préparation en amont de la part du service informatique : sans poste de travail, sans compte et sans accès aux logiciels, le collaborateur est donc un acteur clé dans l’intégration des nouveaux arrivants.

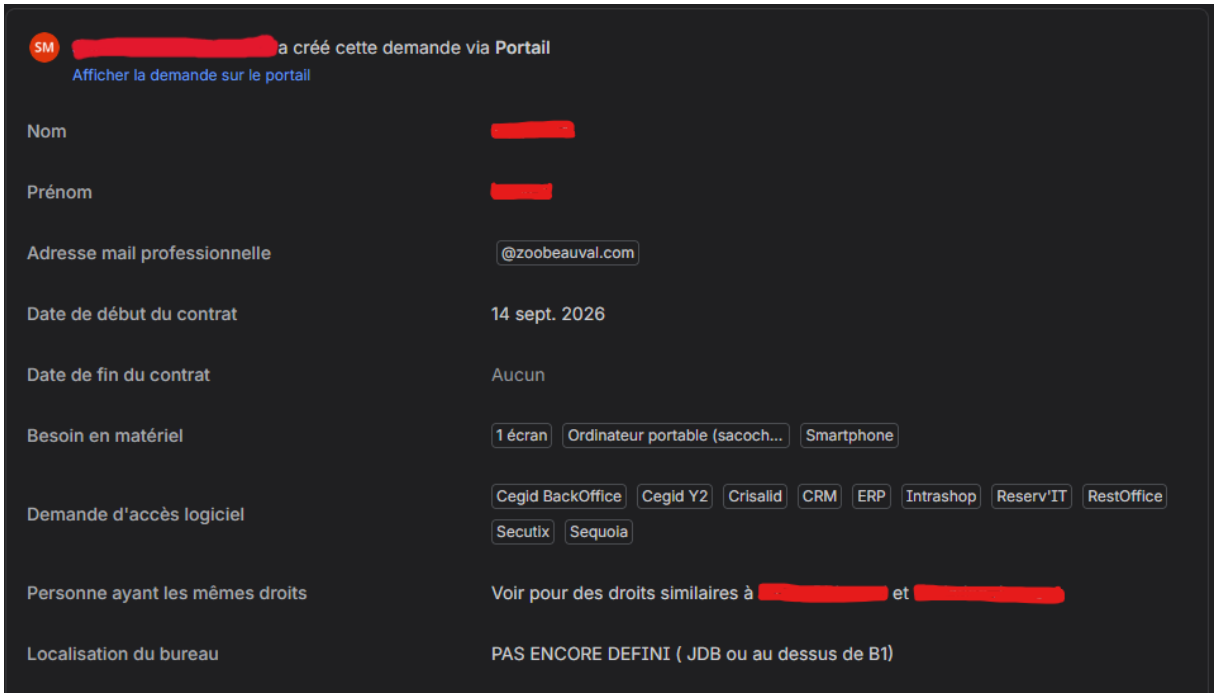
Objectif :

Permettre au collaborateur d’être opérationnel dès son premier jour, avec un environnement de travail complet et fonctionnel adapté à son poste.

Déroulement :

1. Réception de la demande :

Afin que le service informatique soit au courant de l’arrivée du nouveau collaborateur et du matériel nécessaire ou accès logiciel, le service concernée (généralement le responsable du service), transmet la demande au service informatique via ticket Jira, en précisant dans le ticket ce que le collaborateur à besoin (écran, PC portable, souris sans fil, sacoche, téléphone portable pro, …). Voici un exemple de ticket pour l’arrivée d’un collaborateur :

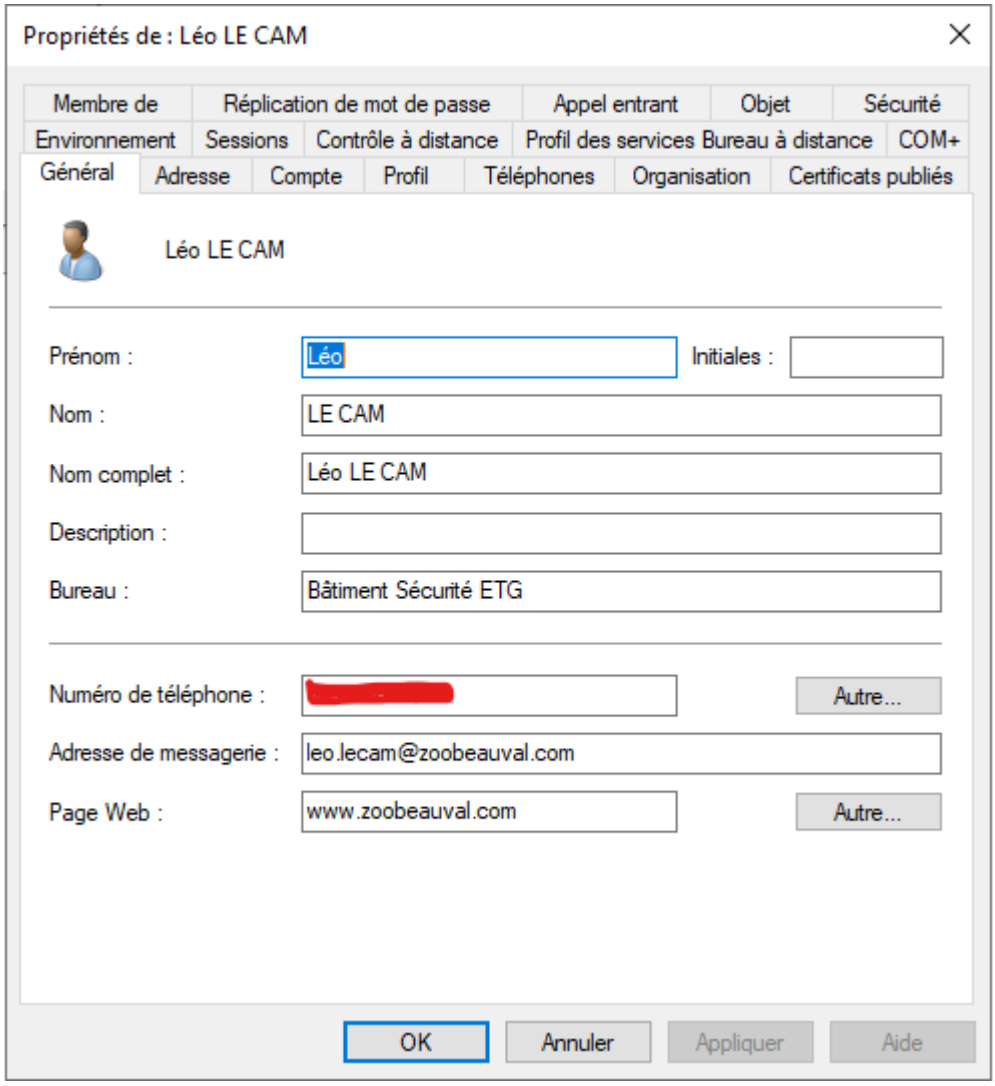


La personne ayant créé le ticket peut préciser dans le ticket les droits que le collaborateur peut avoir. Une section dans le ticket noté « Personne ayant les mêmes droits », c’est là où la personne ayant créé le ticket peut préciser les personnes qui ont les mêmes droits que le nouveau collaborateur. Cela permet au service informatique de pouvoir mieux gérer les

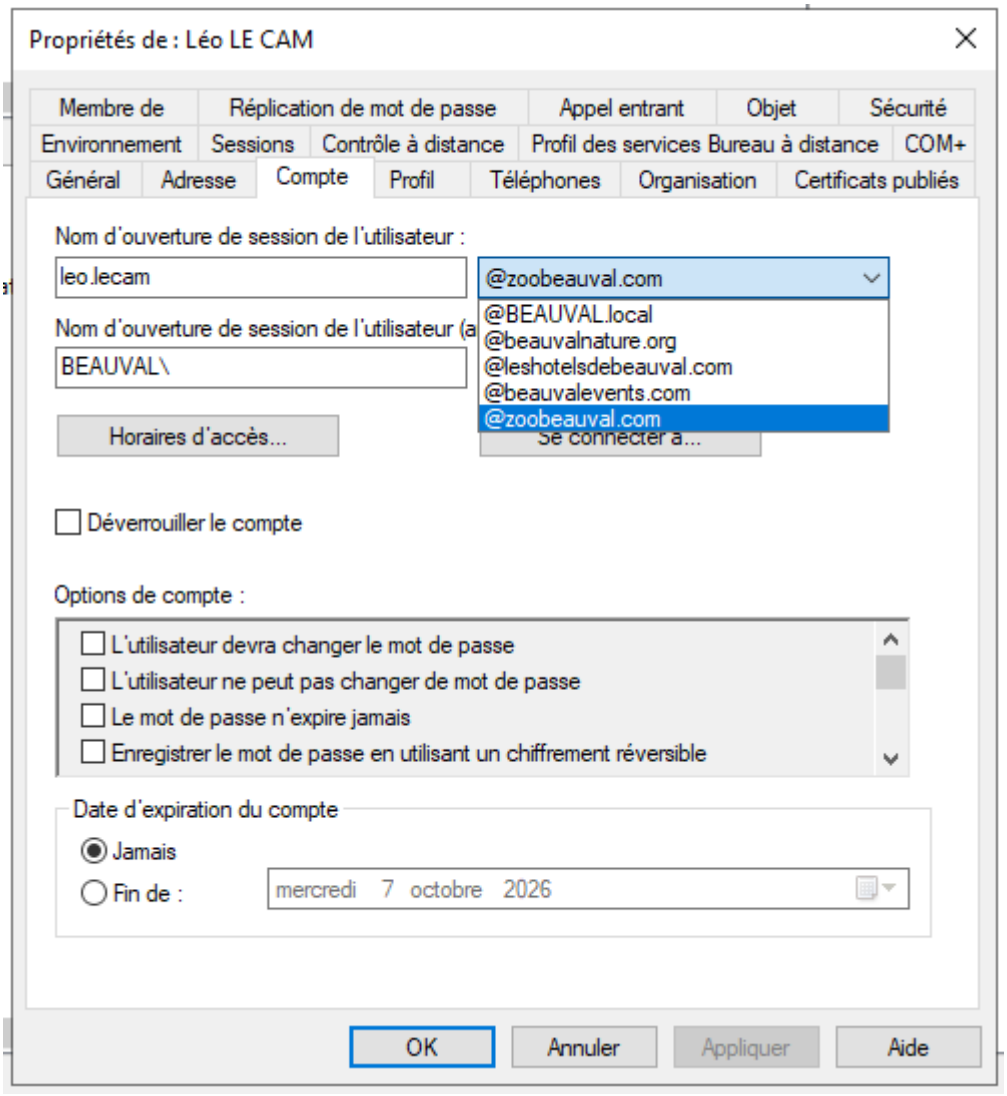
droits et éviter les erreurs lors de l'attribution des accès logiciel ou aux outil interne de l'entreprise.

2. Création du compte utilisateur :

Après la création du ticket, il faut maintenant créer le compte utilisateur dans l'active Directory. Généralement, le service RH (qui sont les premiers acteurs dans l'arrivé du collaborateur), créer le compte utilisateur dans l'Active Directory. Le service informatique intervient dans un second temp pour finaliser la création du compte utilisateur. Voici l'exemple d'un compte utilisateur :



Pour la finalisation du compte utilisateur, le service informatique doit renseigner l'adresse de messagerie, le nom et le prénom du collaborateur, ainsi que la localisation de son bureau. Dans l'onglet « Compte », il faut définir le nom d'ouverture de session (sous la forme prénom.nom) et veiller à bien sélectionner le domaine @zoobeauval.com. Dans la section « Téléphones », si le nouveau collaborateur dispose d'un téléphone professionnel, le numéro de sa ligne doit également être renseigné. Une fois ces informations complétées, il ne faut pas oublier de cocher l'option « L'utilisateur devra changer le mot de passe à la prochaine ouverture de session », afin qu'il définisse lui-même son mot de passe lors de sa première connexion. Après avoir effectué toutes ces étapes, le compte de l'utilisateur peut enfin être activé.



3. Préparation du poste de travail :

Après les deux premières étapes, il faut maintenant préparer le poste du collaborateur. Avant toute chose, le service informatique demande une validation de budget au responsable du service concerné. Une fois le budget validé, le service prépare le poste : soit un PC portable neuf, soit un PC portable reconditionné ayant déjà servi sur un autre poste. Si aucun des deux n'est disponible, une demande d'achat est faite auprès du responsable du service informatique, et le matériel est ajouté au fichier des achats.

Ensuite, le PC est entièrement réinstallé avec un Windows neuf. Cela permet de repartir sur un système d'exploitation propre et d'éviter tout problème par la suite : stockage saturé par d'anciennes sessions, ralentissements, ou accès à des données sensibles de l'ancien utilisateur. Pour l'installation, le service utilise une clé USB contenant l'ISO de la dernière version du système d'exploitation (Windows 11 25H2).

Le système d'exploitation est ensuite mis à jour, les pilotes du PC sont installés ou actualisés, puis le poste est intégré au domaine. Le service informatique utilise une nomenclature spécifique pour nommer les ordinateurs, afin de les retrouver plus facilement dans l'Active Directory ainsi que dans l'outil de gestion des stocks du service.

Une fois le PC intégré au domaine, il faut se connecter avec un compte administrateur afin d'installer les logiciels nécessaires au collaborateur (VPN, TeamViewer, Office...). Enfin, le

PC est placé dans la bonne OU (unité d'organisation) afin que les GPO (stratégies de groupe) s'appliquent correctement. Le poste est alors prêt pour le nouveau collaborateur.

Après toutes ces étapes, le service doit effectuer une synchronisation avec l'outil de gestion des stocks afin d'attribuer le PC à l'utilisateur. Cette synchronisation permet de rendre le compte utilisateur visible dans l'outil : tant qu'elle n'a pas été effectuée, le compte n'y apparaît pas.

4. Attribution des licences et accès logiciel :

Le service informatique doit maintenant attribuer ou donné les accès au logiciel pour que le collaborateur est accès aux outil interne de l'entreprise. Certain logiciel ou licence ne sont pas géré par le service informatique et nécessite l'aide ou une demande auprès du service infrastructure (notamment pour les logiciels de caméra et autres) ou les logiciels métier. Le service informatique s'occupe des licences offices et des licences Letsignit (licence pour signature dans les mails).

5. Mise en place du matériel :

Après que le poste et le matériel du nouveau collaborateur soit prêt, il est alors déposé au bureau ou au service concerné quelque jour avant son arrivé. Le ticket qui à était créer au tout début pour l'arrivé du collaborateur reste ouvert en cas de soucis avec le poste ou les accès de l'utilisateur et lorsque tout est bon, le ticket est alors clôturé par le service informatique si tout l'environnement informatique est fonctionnel.

8.2 La maintenance des talkies-walkies

Le ZooParc de Beauval s'étend sur 45 hectares et les équipes des différents services (soigneurs, sécurité, maintenance, restauration…) doivent pouvoir communiquer en permanence sur l'ensemble du site. Les talkies-walkies sont donc un outil de travail essentiel au quotidien, et leur maintenance relève du service informatique et d'un prestataire en renfort. Le parc est équipé de talkie-walkie Motorola série DP4000.

1. Maintenance du matérielle

Lorsqu'un talkie présente des dysfonctionnements, un ticket est alors créé par le service qui souhaite avoir l'aide du service informatique afin de réparer le talkie ou le testé en interne pour constater les problèmes décrit par le secteur. Les interventions les plus courantes sont :

- Le remplacement des cartes mères (2 cartes mère présente dans un talkie)
- Remplacement des bouton (molette de volume, sélecteur de canaux, changement antenne si le talkie capte très mal les ondes ou que l'antenne est très abimé)

Cette maintenance en interne permet de remettre rapidement les appareils en services et d'éviter les coûts et délais d'un envoi en réparation externe.

Certain talkies ne peuvent pas être réparé comme des problèmes de Potentiomètre et donc nécessite le rachat d'un talkie.