



## STUDY CASE PAIRI DAIZA :

ELU MEILLEUR ZOO D'EUROPE EN 2018, 3 ÉTOILES AU GUIDE VERT MICHELIN DE BELGIQUE !

### > MOBINOME ASSISTE DÉSORMAIS LES SERVICES TECHNIQUES DU PARC D'ATTRACTIONS

*« Avant : Le dispatch gérait les appels internes ainsi que les appels des visiteurs pour signaler les dysfonctionnement à travers le parc. Les interventions étaient gérées par talkie-walkie. A présent, la tâche est encodée dans l'application Mobinome, et le technicien à même d'effectuer la mission la prend directement en charge via son smartphone. Un rapport de fin de mission est envoyé pour confirmer que la mission a été correctement effectuée... »*

**J**ardin zoologique, botanique et architectural situé à Brugelette, dans le Hainaut, Pairi Daiza abrite plus de 5.000 animaux, parmi lesquels de nombreuses espèces menacées (Pandas géants, gorilles, orangs outans, rhinocéros, etc.) qui s'étendent sur près de 70 hectares répartis en différents mondes : le Jardin des Mondes fait voyager les visiteurs au travers des cinq continents.

Rencontre avec Quentin Pieters, technicien informatique, en charge du suivi de l'application Mobinome.

**Bonjour Quentin, pourriez-vous nous décrire votre métier ?**

**Q.P. :** Nous sommes cinq personnes inhérentes au service informatique pour le parc. En saison, nous travaillons 7 jours sur 7. L'informatique est omniprésente dans le parc : nous gérons l'installation de plus d'une centaine de caisses enregistreuses avec un logiciel spécifique sur les divers points de vente du parc. Pairi Daiza est en Belgique le site qui représente le plus de terminaux Bancontact sur un seul et même site, avec pas moins de 140 appareils Bancontact, reliés sur notre réseau. Un réseau que l'on a souhaité très

performant et fiable pour couvrir toute l'étendue du parc, dotés de nombreux systèmes de sécurité pour éviter toute perte de réseau ou de piratage informatique. En fin de saison, nous stockons tout le matériel, en attendant la réouverture du parc. Avant chaque ouverture, nous remettons tout en place. C'est un travail colossal ! C'est donc hors ouverture que nous réalisons un maximum de maintenances, ainsi que les améliorations nécessaires en vue de la saison suivante. Nous comptabilisons +/- 150 ordinateurs. Nous venons également en aide aux utilisateurs internes, mais notre priorité va d'abord à la gestion de l'opérationnel du parc. Nous avons d'ailleurs un téléphone de garde pour être joignable à tout moment.

**Comment travaillez-vous avant l'application Mobinome ?**

**Q.P. :** Notre service dispatch a toujours répertorié les interventions, selon un degré de priorité. Mobinome nous a permis de répertorier le nombre d'interventions arrivant sur notre dispatch. Cela représente à ce jour, en moyenne, près de 6500 interventions par an. Le but était de pouvoir

répertorier toutes nos tâches au quotidien et de pouvoir éditer des rapports pour la Direction. Notre ancien Directeur informatique a lancé Mobinome alors que nous n'étions que 3 informaticiens dans le parc. Cela nous a permis de renforcer certaines équipes, qui étaient en sous-effectif, étant donné le nombre d'interventions grandissant. Le parc a beaucoup évolué ces dernières années ! Au départ, les interventions étaient gérées en GMAO sous Access. Aujourd'hui, les techniciens reçoivent directement l'opération à réaliser sur smartphone. Chaque personne des différents services, ou chaque visiteur peut appeler le dispatch pour signaler un dysfonctionnement dans le parc. Nous venons de réaliser une année-test au niveau du service technique et du service informatique avec Mobinome. Nous entamerons cette saison, notre deuxième année d'utilisation de l'application. Le service botanique devrait bientôt se greffer à l'application Mobinome pour anticiper, par exemple, le travail de l'élagage des arbres : le responsable pourra créer des tâches récurrentes qui permettront de planifier et organiser au mieux le planning des ouvriers. Nous pensons également à coder les zones du parc avec des QR code (sur plaquettes en bois) pour faciliter la localisation dans le parc. Les différents techniciens peuvent également prendre en photo le travail effectué lors de la clôture de leurs tâches. Les responsables ne peuvent pas être partout, pour tout vérifier. La tâche passe au vert quand elle a été gérée, et on peut vérifier sur l'écran de contrôle que tout est en ordre. Les interventions sont très variées : du sac poubelle déchiré, à l'animal qui s'est échappé, au visiteur qui s'est foulé la cheville. Chaque service travaille un peu indépendamment les uns des autres. On a un panel de métiers complètement différents : électriciens, menuisiers, peintres, plombiers, soigneurs, cuisiniers, vendeurs, ... Nous travaillons encore beaucoup par l'oral. Mobinome nous permet d'avoir une vision d'ensemble, et d'être beaucoup plus réactifs.

« Mobinome nous permet d'avoir une vision d'ensemble, et d'être beaucoup plus réactifs. »

### Comment s'est déroulé le lancement de l'application ?

**Q.P :** Toute la base de données de l'ancienne GMAO sous Access a été retranscrite par B-Side pour être implémentée dans Mobinome. Nous fonctionnons dans le parc sur 5 niveaux : le monde – le sous monde – le bâtiment – la pièce et le matériel. Pour le moment, nous ne fonctionnons pas encore avec le QR code sur le matériel. Celui-ci n'est donc pas encore répertorié. C'est un de nos projets à terme. Mais c'est un travail qui va demander beaucoup de temps. Sur cette première année-test, nous n'avons pas encore eu la possibilité de tout effectuer. Il reste beaucoup de possibilités et d'avantages que pourraient nous apporter l'application. Je dirai que c'est à nous d'en tirer parti maintenant !

### Au niveau du personnel, l'application a-t-elle été bien accueillie ?

**Q.P :** Oui, mais nous n'utilisons peut-être pas encore assez la prise de photo. Et nous validons encore, par réflexe, les opérations par talkie-walkie. Les habitudes ont la vie dure !

### Conseilleriez-vous la solution Mobinome à d'autres entreprises, et si oui pourquoi ?

**Q.P :** Bien sûr, sans hésitation ! C'est une application fabuleuse, flexible, qui offre des possibilités énormes. Au début, ce n'est pas simple de se rendre compte de ce que cela peut apporter. On s'est demandé si on en avait vraiment besoin. Et puis, c'est en testant qu'on se rend compte et qu'on comprend. L'application a aussi été adaptée pour nous, et nous sommes maintenant arrivés sur un design et une ergonomie qui correspond parfaitement à la structure de Pairi Daiza.

Interview réalisée par Florence Wérion, copywriter BSide

#IT #GESTION #OPÉRATIONNEL #MANAGEMENT #REPORTING #PLANNING #NOTIFICATION  
#STOCK&MATERIEL #GMAO



[info@mobinome.com](mailto:info@mobinome.com)



069 68 46 70



10, rue du follet 7540 Kain