



# PROTOCOLE DE RÉOUVERTURE

**ANTI COVID-19** 

Version 3.0 - Dernière mise à jour le 09/02/2021

# Table des matières

<b>Le mot du Directeur Général</b>	<b>3</b>
<b>Modalités d'accès et de circulation</b>	<b>4</b>
A - Capacité d'accueil	4
B - Pré-requis	4
D - Personnes à risque & potentiellement vulnérables	5
<b>Mesures d'hygiène</b>	<b>5</b>
A - Mesures pour les clients	6
B - Mesures pour les collaborateurs	6
C - Mesures pour le service d'hygiène et d'entretien	7
<b>Pôles et services</b>	<b>7</b>
A - Caisses	7
B - Accueil	8
C - Animation	9
D - Services réorganisés / fermés	9
<b>Attractions</b>	<b>10</b>
A - Règles générales & mesures prises	10
B - Exploitabilité	11
<b>Climatisation</b>	<b>12</b>
A - Contextualisation	12
B - Le cas de Teri Park	13
C - Mesures prises	13
<b>Commerces</b>	<b>14</b>
A - Restaurants - Règles générales	14
B - Autres commerces	15
<b>Communication</b>	<b>15</b>
A - Communication interne	15
B - Communication externe	17

# Le mot du Directeur Général

« Ensemble, en sécurité à Teri Park »

Chers clients,

Avant toute chose, je me joins à l'ensemble de l'équipe Teri Park - Oxyland pour vous exprimer notre immense joie de pouvoir vous accueillir de nouveau, et pour vous remercier de votre fidélité et de la confiance que vous nous accordez.

## À situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles

Votre sécurité et celle de vos enfants : nos enfants, a toujours été et continuera d'être notre priorité absolue. C'est pour cela que nous avons passé les derniers jours et semaines à étudier minutieusement chaque détail de notre réouverture, aussi infime soit-il, afin de reprendre notre activité dans les meilleures conditions possibles.

## Teri Park, une grande machine à la mise en route complexe

Nous avons mobilisé à ce titre des dizaines de personnes dans les quatre coins du monde, et fait appel à nos partenaires et confrères internationaux ainsi que nos consultants, afin d'établir ce protocole détaillé, qui couvre tous les points sensibles en matière d'hygiène, et qui a pour but d'adapter notre mode de fonctionnement habituel aux enjeux de cette crise sanitaire inédite.

## Civisme et coopération, deux mots d'ordre

Le présent protocole est le fruit d'un travail de longue haleine ; c'est pour cela que j'en appelle, chers clients, à votre entière coopération afin de nous aider à mettre en place tout ce qui a été décidé en amont de notre réouverture, et cela, pour le bien-être collectif.

Nous vous invitons de plus à consulter attentivement l'ensemble des points énumérés dans ce document et d'en imprégner les membres de votre famille préalablement à votre visite, à des fins de prévention ; les plus jeunes d'entre eux a fortiori.

L'espoir qui est le mien est que cette reprise se déroule sous le signe du civisme et de la collaboration commune. Nous espérons par ailleurs pouvoir joindre nos forces aux vôtres, afin que nous puissions être ensemble, en sécurité à Teri Park.



Zaccaria ZIDOUR

# Modalités d'accès et de circulation

Dans un souci de bonne gestion du flux et afin de limiter au maximum les contacts et les interactions entre les clients, l'accès au parc sera régi par un certain nombre de mesures, relatives à l'accueil et à la circulation des visiteurs.

## A - Capacité d'accueil

### **INFORMATION :**

Notre parc est un ERP (Établissement Recevant du Public), de catégorie 1, classé « P ». Ce type d'ERP peut recevoir jusqu'à 4 personnes par 3 mètres carrés, ce qui nous donne théoriquement le droit d'accueillir un très grand nombre de personnes, et ce, même en ce contexte de crise sanitaire, d'autant plus qu'il s'agit d'un lieu très vaste et espacé. Nous avons toutefois choisi de fortement réduire notre capacité d'accueil, et de ne pas recevoir autant de monde que nous le pourrions. Nous avons ainsi pris les mesures suivantes :

- Le parc fonctionnera à environ **25% de sa capacité d'accueil** habituelle.
- Nous considérons les membres d'une même famille et les groupes comme une seule entité sociale. Nous les encourageons à ce titre à rester groupés autant que possible lors de leurs déplacements dans le parc.

## B - Pré-requis

---

### **# CONNAISSANCE DES MESURES**

---

La personne effectuant la réservation devra impérativement prendre connaissance du protocole sanitaire mis en place par le parc ainsi que des mesures en vigueur avant son arrivée afin d'en imprégner les membres de sa famille et en particulier les plus jeunes. Ces informations seront mises à disposition sur le site internet ainsi que la page Facebook de Teri Park et pourront être consultées à tout moment.

---

## # MASQUE, TEMPÉRATURE ET DÉSINFECTION

---

- Le port du masque sera exigé à l'arrivée de la famille pour toutes les personnes de plus de 10 ans. Le masque devra également être porté à l'intérieur du parc.
- Le parc proposera à la vente des masques à prix coûtant, au niveau de l'entrée pour les clients ne disposant pas de masques à leur arrivée.
- Une prise de température sera effectuée à l'aide d'un thermomètre frontal sans contact à l'entrée du parc
- Une désinfection des chaussures sera réalisée à l'aide d'un tapis désinfectant à l'entrée du parc.

### D - Personnes à risque & potentiellement vulnérables

Pour des raisons évidentes de sécurité, ne seront pas admises les personnes suivantes :

- Les personnes présentant de la fièvre lors de la prise de température ;
- Les personnes présentant d'autres symptômes manifestes du Covid-19 ;
- Les personnes refusant de se soumettre à nos mesures et protocoles ;
- Les personnes atteintes de maladies chroniques (responsabilité du malade engagée).

*Il est par ailleurs préférable, pour les **personnes âgées** et les **femmes enceintes**, d'éviter les sorties à Teri Park. Nous souhaitons, à travers cette recommandation, préserver la santé de nos grands-parents, de nos sœurs enceintes et de leurs enfants à naître.*

## Mesures d'hygiène

Nos collaborateurs ont été rigoureusement préparés et formés à l'ensemble de ces mesures, afin d'en assurer la bonne application, et ce, pendant plusieurs semaines.

## A - Mesures pour les clients

---

### # CONSIGNES GÉNÉRIQUES (RECOMMANDATIONS D'USAGE)

---

- Porter un masque obligatoirement (personnes âgées de 10 ans et plus) ;
- Respecter la distanciation physique de 2m ;
- Utiliser très régulièrement du gel hydroalcoolique ;
- Éviter le contact physique et les embrassades pour saluer ;
- Se moucher dans un mouchoir à usage unique, jetable ;
- Tousser ou éternuer dans son coude ou un mouchoir jetable.

---

### # CONSIGNES SPÉCIFIQUES AU PARC

---

- Respecter le circuit et le sens de circulation mis en place ;
- Respecter les mesures spécifiques à chaque attraction ;
- Respecter les marquages au sol ;
- Respecter les consignes du personnel ;
- Respecter les consignes des annonces vocales.

## B - Mesures pour les collaborateurs

- Le port d'une visière ou d'un masque de type bavette sera obligatoire pendant toute la durée du service de chaque collaborateur. Cette mesure concerne aussi bien les opérateurs d'attractions que les agents d'accueil, d'entretien, de sécurité ainsi que les caissiers et les restaurateurs.
- L'accès aux vestiaires est limité à 4 personnes au maximum avec respect de la distanciation physique et port d'un masque obligatoire, ainsi que l'utilisation du gel hydroalcoolique mis à disposition, à l'entrée et à la sortie des vestiaires.
- Les collaborateurs, quel que soit leur poste, devront se vêtir de leur uniforme de travail préalablement à leur arrivée, afin de réduire le temps d'utilisation des vestiaires.
- Les horaires de pause et de restauration des collaborateurs seront échelonnés autant que possible afin d'éviter les regroupements et les affluences des lieux de pause.
- Du gel hydroalcoolique sera mis à disposition à chaque poste de travail, c'est-à-dire au niveau des caisses, de l'accueil et des attractions.
- Le pointage électronique sera remplacé par un pointage traditionnel, où chacun devra utiliser son propre stylo, et ce, jusqu'à nouvel ordre.

- Les collaborateurs, tous services confondus, seront soumis à une prise de température régulière.
- Les rassemblements sont strictement interdits durant les pauses et dans les vestiaires.
- Les collaborateurs sont tenus d'informer l'administration de toute suspicion de cas de Covid-19 dans leur entourage.

## C - Mesures pour le service d'hygiène et d'entretien

Pendant le service, le pôle hygiène devra assurer une désinfection continue de l'ensemble du parc avec un rythme largement plus soutenu que la normale, des effectifs renforcés et affectés aux différents postes sensibles, et en particulier aux endroits exposés aux interactions manuelles : caisses, rampes, balises, poignées, attractions avec boutons, attractions avec sas de sécurité, etc.

**Une grande désinfection du parc sera par ailleurs effectuée avant l'ouverture et après la fermeture du parc, avec nettoyage en profondeur de chaque attraction et en particulier des éléments sensibles précédemment cités.**

## Pôles et services

Les différents pôles et services ont été réaménagés et restructurés afin de les rendre compatibles avec les mesures d'hygiène et le présent protocole.

### A - Caisses

---

#### # RÔLE

---

Les caissiers assureront leur rôle habituel en privilégiant cependant la sécurité à la rapidité, auxquels ils ont jusqu'ici été formés. Ils veilleront toutefois à trouver un **bon équilibre entre sécurité et efficacité**, afin de fluidifier la circulation des clients.

---

## # MESURES PRISES

---

### INFORMATION :

- Extension des vitrines existantes de 30 cm avec du Plexiglas.
- Le nombre de clients pouvant pénétrer simultanément dans l'espace caisses a été limité à 4 personnes, c'est-à-dire une personne par caisse. Les clients devront ainsi patienter à l'extérieur, tout au long du trottoir menant vers le parking 2, qui sera spécialement aménagé avec des balises et des marquages au sol pour l'occasion.
- L'utilisation du gel sera obligatoire pour chaque client à l'entrée et à la sortie des caisses et avant de manipuler les pièces et les billets.
- Les caissiers porteront des gants pour manipuler les cartes, pièces et billets.
- Afin de décharger les caisses, une borne automatique sera déplacée au niveau de l'entrée (portes automatiques), afin de permettre aux clients en possession d'une carte Teri Park d'effectuer leur rechargement rapidement et sans contact. La borne sera régulièrement désinfectée.

## B - Accueil

---

### # RÔLE

---

L'accueil jouera comme d'ordinaire un rôle d'information et dans ce contexte exceptionnel, un rôle d'**éducation**, basé sur la prévention et le rappel des mesures en vigueur. Il interviendra également dans la **diffusion des consignes** et des annonces vocales, indispensables à la bonne gestion du flux.

---

### # MESURES PRISES

---

- Installation de plaques de Plexiglas qui feront office de rempart entre le client et les agents d'accueil.
- La garde d'objets, même exceptionnelle, ne sera plus assurée par l'accueil.



- La simple consultation du nombre de points disponibles sur une carte sera effectuée en priorité sur les bornes automatiques mises à disposition des clients.
- Les agents d'accueil porteront des gants afin de manipuler les cartes lors des différentes opérations courantes de vérification et de compensations de points.

## C - Animation

---

### # RÔLE

---

Étant le plus concerné par les interactions employé/client, le service animation assurera un rôle crucial dans ce nouveau protocole. Il **limitera à ce titre le contact** avec les enfants et les parents quand cela n'est pas indispensable, et fera preuve de la fermeté nécessaire vis-à-vis des clients, afin de **faire respecter les différentes consignes** propres à chaque attraction et ne pas se faire dicter son rôle. Les opérateurs d'attractions rappelleront également à l'ordre les contrevenants et les oublieux, avec toutefois le respect, la diplomatie et le tact inhérents au sens du relationnel.

**++ IMPORTANT :** les opérateurs d'attractions privilégieront également la sécurité à la rapidité et au rendement auxquels ils ont jusqu'ici été habitués et formés.

---

### # MESURES PRISES (VOIR ÉGALEMENT PAGES 8-9)

---

- Les opérateurs d'attractions devront porter une visière ou un masque de type bavette tout au long de leur service.
- Les opérateurs d'attractions assureront la désinfection continue des différentes attractions auxquelles ils seront affectés.

## D - Services réorganisés / fermés

---

### # INFIRMERIE RÉORGANISÉE

---

Le service d'infirmier sera assuré à titre **accessoire**, et uniquement en cas d'urgence, par les agents d'accueil. Ne seront dispensés que les soins de première nécessité.

---

## # SANITAIRES RÉORGANISÉS - MESURES

---

- Nombre d'usagers simultanés limité à 4 personnes ;
- Port du masque obligatoire ;
- Désinfection régulière, continue et soutenue par les aides ménager/ères.

---

## # SALLES DE PRIÈRE RÉORGANISÉES - MESURES

---

- Nombre d'usagers simultanés limité à 5 personnes ;
- Port du masque obligatoire ;
- Utilisation du gel hydroalcoolique obligatoire à l'entrée et à la sortie ;
- Utilisation de tapis de prière jetables, mis à disposition des usagers ;
- Les Corans, djellabas et tenues de prières pour femmes mis à disposition seront retirés.

---

## # SALLE D'ALLAITEMENT RÉORGANISÉE - MESURES

---

- Nombre d'usagers simultanés limité à 1 personne ;
- Utilisation du gel hydroalcoolique obligatoire à l'entrée et à la sortie ;

---

## # SERVICES FERMÉS OU ANNULÉS

---

**Seront fermés ou annulés jusqu'à nouvel ordre les services suivants :**

- Atelier de création pour enfants ;
- Spectacles / Mascottes Te & Ri.

# Attractions

## A - Règles générales & mesures prises

- Les attractions seront utilisées à 50% de leur capacité d'accueil habituelle.

- Des sièges / places seront laissés vides de manière volontaire entre les usagers.
- Les files d'attente ont été réorganisées, espacées et seront régies par des marquages.
- Utilisation du gel hydroalcoolique obligatoire à l'entrée et sortie de chaque attraction.
- Le client devra éviter de toucher les rampes et les balises.
- L'utilisation d'un masque sera obligatoire pour les personnes de plus de 10 ans.
- L'utilisation de gants, fournis par le parc, sera obligatoire dans certaines attractions.

## B - Exploitabilité

---

### # ATTRACTIONS EN LISTE VERTE

---

Il s'agit des attractions dont l'usage et l'exploitation sont parfaitement compatibles avec les mesures mises en place, et qui nécessitent simplement une adaptation des protocoles habituels. Les attractions concernées sont celles qui ne figurent ni sur la liste orange ni sur la liste rouge des attractions fermées, c'est-à-dire la grande majorité des attractions.

---

### # ATTRACTIONS EN LISTE ORANGE

---

Il s'agit des attractions dont l'usage et l'exploitation restent compatibles avec les mesures mises en place, malgré la difficulté de leur réorganisation, et sur lesquelles nous porterons une vigilance particulière en matière d'application des protocoles et de désinfection. Les attractions concernées sont les suivantes :

- **Accrobranche ;**
- **Grande glissade ;**
- **Jeux d'arcade ;**
- **Grande récré ;**
- **Picolo ;**
- **Araignée au centre de l'accrobranche ;**
- **Jeux de carnaval.**

\* *N.B.: Liste non exhaustive, sujette à modification...*

---

### # ATTRACTIONS EN LISTE ROUGE (FERMÉES)

---

Il s'agit des attractions incompatibles avec les mesures mises en place, et qui seront fermées par mesure de sécurité, jusqu'à nouvel ordre. Les attractions concernées sont les suivantes :

- **Jeux de réalité virtuelle (VR).**

\* *N.B.: Liste non exhaustive, sujette à modification...*

## Climatisation

Teri Park est un endroit couvert et fermé, ventilé par un système de climatisation centralisée. La question de la climatisation a été l'un de nos plus grands points de préoccupation durant l'élaboration de ce protocole, étant généralement décriée en ce contexte de pandémie et pour ce type de lieu en particulier.

Nous avons à cet effet mis en œuvre des **moyens exceptionnels**, dans le but de définir les mesures propres à ce point sensible. Nous avons ainsi fait appel à des **spécialistes du domaine**, à des **épidémiologistes**, mais aussi aux prestataires ayant installé notre système de climatisation et à nos différents confrères à travers le monde, afin d'orienter notre décision.

Le but de ce travail était de comprendre en détail et en profondeur le fonctionnement de la climatisation, afin de pouvoir démêler le vrai du faux, et nous adapter en conséquence.

### A - Contextualisation

Il convient avant tout de rappeler quelques points d'ordre scientifique et technique que nous avons pu étudier et vérifier au cours de nos séances de travail, afin de démentir les idées reçues que nous avons vu fleurir au cours des dernières semaines dans les médias :

- **Le coronavirus est propulsé par des gouttelettes que l'on projette lorsque l'on parle. Ces gouttelettes sont bien trop lourdes pour rester dans l'air.**

- De plus, les systèmes de climatisation actuels (dont le nôtre) comportent des filtres qui jouent le même rôle que ceux des masques.
- **Pour qu'il y ait un risque de contamination, il faudrait se trouver dans une petite salle, avec un climatiseur qui soufflerait très fort à proximité. Il faudrait également que le climatiseur soit défaillant ou pas aux normes.**

## B - Le cas de Teri Park

Dans le cas de Teri Park, en prenant en compte les points précédemment énumérés, la condition de la taille et de la superficie est totalement satisfaite, s'agissant d'un espace suffisamment vaste pour accueillir confortablement un grand nombre de personnes, sans qu'il n'y ait saturation. Cette condition est d'autant plus satisfaite que le parc fonctionnera à 25% de sa capacité d'accueil habituelle, ce qui réduira davantage l'encombrement.

La condition du débit de ventilation est également satisfaite, étant donné que **nous ventilons généralement le parc à faible vitesse** pour des raisons de confort (afin d'éviter le bruit et les températures trop basses, pouvant nuire aux plus jeunes et aux plus âgés) et que **nos grilles d'aération se trouvent à 6 mètres du sol.**

De plus, **nos extracteurs d'air sont situés dans des angles morts**, c'est-à-dire à des endroits auxquels les visiteurs n'ont pas accès, et notamment derrière les attractions.

## C - Mesures prises

Bien que la question de la climatisation n'occasionne pas de danger manifeste pour les clients dans le cas de Teri Park, au vu de ces éléments, nous avons tout de même pris le soin d'appliquer un certain nombre de mesures, afin d'optimiser davantage la circulation de l'air intramuros :

- **Nous avons équipé notre système de climatisation de filtres spéciaux classés HEPA, selon la norme EN1822-1, pouvant totalement neutraliser les aérosols.**
- La climatisation sera enclenchée 5h avant l'ouverture du parc, à vitesse et à puissance maximales, afin de rafraîchir considérablement les lieux avant l'arrivée des clients.
- Une fois les clients sur place, la climatisation sera utilisée à très faible vitesse, afin de ne pas dépasser les 0,4 m/s, conformément aux recommandations de nos spécialistes.

- La climatisation sera par ailleurs gérée en direct et en continu, avec parcimonie et par zones de faible fréquentation.
- Le parc sera également aéré tout au long de la nuit, afin de renouveler l'air. Nous ouvrirons à cet effet tous les portails, issues de secours, exutoires, et enclencherons notre système de climatisation en mode ventilation.
- Notre système de climatisation et nos filtres seront entretenus et nettoyés de façon régulière et soutenue.

## Commerces

Les commerces du parc sont habituellement des lieux d'attroupement massif des familles et des usagers, fortement soumis aux interactions de toutes sortes. Nous leur porterons par conséquent une attention particulière également.

### A - Restaurants - Règles générales

---

#### # POUR LES RESTAURATEURS

---

- Installation de Plexiglas au niveau des comptoirs de chaque restaurant.
- Port de visières / masques de type bavette obligatoire pour les employés.
- Port de gants obligatoire par les caissiers pour la manipulation des pièces et des billets.
- Lavage des mains régulier avant la manipulation des plats et des aliments.

---

#### # POUR LES CLIENTS

---

- Seul le client qui passe la commande devra s'introduire dans la queue.
- Port du masque obligatoire par le client qui passe la commande.

- Respect des marquages au sol et de la distanciation physique au niveau des queues.
- Utilisation du gel hydroalcoolique obligatoire par le client.

---

## # POUR L'ÉQUIPE ET LES AGENTS

---

- Forte réduction de la capacité d'accueil de l'espace de restauration.
- Mise en place d'un agent afin de réguler le flux au niveau de l'espace de restauration.
- Réorganisation des tables avec distanciation suffisante.
- Désinfection systématique des tables et du dossier des chaises après chaque repas.
- Retrait des plateaux, assiettes et couverts au profit de matériel jetable à usage unique.

## B - Autres commerces

Chaque exploitant de commerce sera chargé de mettre en place les règles et les mesures qu'il ou elle estime opportunes au niveau de sa boutique. Ces règles s'inscriront dans la continuité et la logique de celles adoptées par le parc, et seront clairement signalées aux clients à travers des affiches.

# Communication

## A - Communication interne

---

### # SIGNALÉTIQUE

---

- Des panneaux de signalisation indiquant les différentes entrées, sorties, ainsi que le sens de circulation unique seront installés tout au long du parcours client.
- Des panneaux indiquant les différentes mesures propres à chaque attraction seront affichés à l'entrée des jeux.
- Les mesures sanitaires propres au parc seront également affichées sur l'écran de l'accueil, ainsi qu'à chaque endroit jugé stratégique.

- Des marquages au sol seront posés à chaque endroit pouvant créer des queues ou un regroupement de personnes (caisses, accueil, entrées des attractions, restaurants, sanitaires, etc.)

---

## # ANNONCES AUDIO

---

Des annonces audio seront diffusées par les agents d'accueil, **en arabe et en français**. Ces annonces, à **visée informative et préventive**, se diviseront en 3 types :

1. Annonces courantes et habituelles :
2. Rappel des gestes barrières.

---

## # RÔLE DE L'ÉQUIPE

---

- Le personnel de Teri Park adoptera un **comportement sans faille** dans l'application des mesures sanitaires mises en place, et cela afin de **donner l'exemple** aux clients adultes, mais aussi aux enfants, tout en les rassurant.
- L'équipe, tous services confondus, se montrera disponible et à l'écoute en cas de doutes ou de questions relatives au protocole en vigueur pour toute précision, complément d'information, recommandation ou doléance.
- **Un référent « sécurité sanitaire » a par ailleurs été désigné, et sera l'interlocuteur privilégié des clients désireux d'obtenir une information ou formuler une doléance.**
- Les membres de l'équipe, tous postes et services confondus, feront preuve de fermeté et se montreront intransigeants quant à l'application des mesures sanitaires. Ils n'hésiteront pas à rappeler à l'ordre les contrevenants et les oublieux avec toutefois le respect, la diplomatie et le tact inhérents au sens du relationnel.

---

## # BRIEFING ET FORMATION

---

- Les différents chefs de zones et de services assureront la formation et le briefing continus des équipes et **se tiendront régulièrement informés de la réalité du terrain**, afin d'adapter et de compléter ce protocole.



- L'Administration se rendra disponible afin de débattre des différents points relevés par les chefs de zone, et organisera à fréquence constante des séances de travail et des réunions de débriefing.

## B - Communication externe

---

### # FACEBOOK

---

La page Facebook Teri Park sera utilisée **afin de communiquer avec les clients pour :**

- Rappeler les différentes mesures sanitaires mises en place ;
- Tenir les clients informés des décisions importantes relatives au protocole ;
- Promouvoir les différentes actions marketing mises en place ;
- Répondre aux questions des clients dans les commentaires et messages privés.

—> Nous vous invitons donc à nous suivre sur Facebook, si ce n'est déjà fait, à l'adresse suivante : [www.facebook.com/TeriParkDZ](http://www.facebook.com/TeriParkDZ)