



MERLIN ENTERTAINMENTS GROUP

## Politica sulla salute e sicurezza

HS(P)001





# Introduzione

Soddisfare i più alti standard in materia di salute e sicurezza è una priorità assoluta per Merlin Entertainments.

Siamo orgogliosi dei processi, dei sistemi e delle procedure che abbiamo messo a punto in tutta la nostra attività e del nutrito gruppo di persone che hanno a cuore la sicurezza dei nostri ospiti, colleghi e appaltatori.

Il nostro impegno in materia di salute e sicurezza è parte integrante della cultura aziendale tanto quanto lo è la nostra dedizione nel far divertire i nostri ospiti.

Siamo consapevoli che sulle questioni legate alla salute e alla sicurezza nulla può essere dato per scontato e che anche in questo ambito occorre mantenere il massimo livello di esigenza.

Ecco perché siamo costantemente impegnati a identificare e condividere nuove idee per migliorare i nostri processi e i nostri standard.

Il nostro obiettivo primario è ridurre al minimo i rischi per i nostri ospiti e le persone che lavorano con noi attraverso l'innovazione, l'adesione alle best practice e al miglioramento continuo.



## CONTENUTI

Introduzione	3
Linee guida esplicative	4
Obiettivi	6
Governance	10
Responsabilità	12
Disposizioni di controllo	20
Valutazione	26
Sicurezza del sito	28
Comunicazione	30

Questa nostra attenzione costante su salute e sicurezza viene definita:

**“Proteggi la magia”**



## SEZIONE I

# Linee guida espositive

POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA





## LINEE GUIDA ESPLICATIVE

Merlin Entertainments Group (di seguito Merlin) gestisce il più grande gruppo di attrazioni turistiche d'Europa e il secondo più grande al mondo. Il suo scopo è quello di offrire esperienze indimenticabili ai milioni di persone che ogni anno visitano il suo complesso di attrazioni e parchi a tema in forte espansione. Merlin si impegna a soddisfare i più alti standard in materia di salute e sicurezza e a tutelare tutti i suoi visitatori, dipendenti e appaltatori in loco in tutto il mondo.

Questa determinazione è alla base delle azioni intraprese da Merlin per integrare i principi di Salute e Sicurezza (Health, Safety and Security, HSS) in ogni aspetto dell'azienda. Tali principi costituiscono la priorità numero uno e sono condivisi e rispettati sia all'interno della formazione dei dipendenti, sia nelle prassi di lavoro quotidiane. Essi sono radicati nella cultura dell'azienda e sono i pilastri portanti dei valori che rappresenta. È radicato nella cultura Aziendale ed è centrale nei suoi Valori. Questi Valori pongono i dipendenti di Merlin al centro di ogni attività, incluso l'HSS. Servono inoltre a incoraggiare ognuno ad assumersi responsabilità e a essere pienamente coinvolti, insieme ai colleghi, nelle pratiche di lavoro sicure dell'Azienda.

Ciò assume una particolare rilevanza nell'ambito della salute e della sicurezza poiché la salvaguardia delle persone è strettamente legata al dovere nonché all'impegno di ognuno nello svolgimento delle proprie mansioni. Questa realtà è alla base del programma HSS di Merlin, "Proteggi la magia", che è finalizzato a: a) aumentare la consapevolezza e il coinvolgimento e b) promuovere e quindi sostenere una cultura positiva e proattiva della "sicurezza prima di tutto".

"Proteggi la magia" è pensato per aiutare i gruppi dirigenti, i dipendenti e i partner commerciali a identificare e gestire i rischi, prevenire gli incidenti e offrire agli ospiti esperienze indimenticabili. Questo programma spiega cosa fare, come farlo e perché l'operato di ognuno è indispensabile per la tutela delle persone. Ciò significa che tutti possono svolgere un ruolo essenziale nel prendersi cura degli ospiti, dei colleghi, degli appaltatori e degli animali a loro affidati.



All'interno di questo approccio sono previsti inoltre sistemi e procedure che aiutano le persone a valutare, eliminare o controllare i rischi in modo efficace e che promuovono una base solida di competenze in materia di salute e sicurezza in tutto il mondo.

La missione di Merlin è chiara: garantire la piena adesione al programma "Proteggi la magia" grazie all'impegno di persone e pratiche di prim'ordine. Ciò si ottiene in diversi modi:

- Rispettando la legislazione pertinente (come minimo), nonché gli standard obbligatori di Merlin e altre disposizioni che ha adottato.
- Utilizzando sistemi affidabili per identificare e controllare i rischi in modo efficace.
- Fornendo al personale le informazioni, le istruzioni, la formazione e la supervisione necessarie per svolgere i propri ruoli con competenza.
- Discutendo con i dipendenti, i loro rappresentanti e altri di questioni in materia di salute e sicurezza.
- Conducendo indagini e imparando dagli incidenti, o da quelli che sarebbero potuti diventare tali, che si verificano sia all'interno che all'esterno dell'azienda.
- Monitorando, controllando e revisionando regolarmente il sistema di gestione di salute e sicurezza di Merlin e le prestazioni di sicurezza correlate.
- Collaborando con altre organizzazioni per migliorare gli standard di salute e sicurezza in tutto il settore.

Ogni livello di gestione in Merlin è responsabile dell'attuazione della Politica sulla salute e sicurezza. Il Merlin's Executive Board si impegna a fornire risorse e investimenti sufficienti per supportare tale Politica e garantire che tutti abbiano familiarità con i suoi contenuti e li comprendano.

La sicurezza tuttavia non può essere un aspetto gestito solo a livello di dirigenza. Merlin incoraggia sempre a essere proattivi e promuove una cultura fondata sulle "best practice" in cui tutti sappiano riconoscere le proprie responsabilità in materia di salute e sicurezza e si impegnino concretamente a mettere in atto i principi di questa Politica.

Questa Politica delinea l'approccio, le responsabilità e le azioni di Merlin in materia di salute e sicurezza e spiega come tali aspetti sono gestiti in ogni sua attività, siano esse condotte nelle attrazioni, negli impianti di produzione o negli uffici aziendali. Descrive il sistema di gestione di salute e sicurezza di Merlin e le sue disposizioni per "proteggere la magia", nonché le responsabilità del Merlin's Executive Board, Directors, Line Managers, dei professionisti HSS e di tutti i dipendenti di Merlin. I processi dettagliati che coprono tutti gli accordi salute e sicurezza sono disponibili in documenti separati contenenti procedure, linee guida o di consulenza e in altre pubblicazioni sulla sicurezza pubblicate e controllate da ogni attrazione locale, impianto di produzione o sede, nonché da funzioni centrali tra cui il reparto salute e sicurezza del Gruppo e le Risorse umane.

**Fiona Eastwood**

Direttore generale

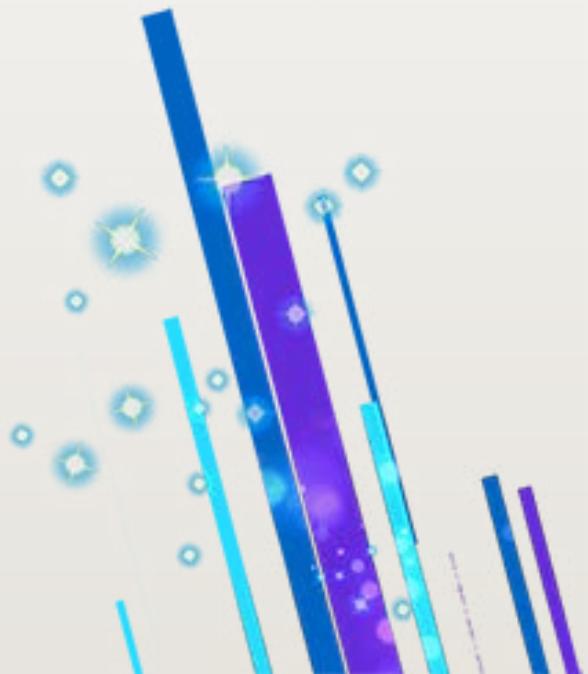




## SEZIONE 2

# Obiettivi

POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA



# OUR MISSION

Protecting the Magic\* every day with world-class people and practices.

\*Our attractions, everyone's safety.

## Adempimento della missione

Merlin ha sviluppato le seguenti sei iniziative strategiche per raggiungere gli obiettivi prefissati e le elevate prestazioni in materia di salute e sicurezza.

### LEADERSHIP E COINVOLGIMENTO:

Richiedere ai leader di dimostrare una direzione visibile, proattiva e salda in materia di salute e sicurezza, supportata da dipendenti pienamente coinvolti in questa responsabilità condivisa.

**MONITORAGGIO E GARANZIA:**  
Valutare e analizzare le prestazioni, in modo equilibrato e oggettivo, al fine di comprendere, migliorare e sostenere le prestazioni di salute e sicurezza di Merlin.

MONITORAGGIO E GARANZIA

### LEADERSHIP E COINVOLGIMENTO



### STRATEGIC INITIATIVES

**RISORSE E ATTREZZATURE:**  
Gestire le risorse e le attrezzature per garantire che siano idonee allo scopo durante tutto il loro ciclo di vita, in modo tale da non creare rischi relativi a salute e sicurezza inaccettabili o incontrollati.

RISORSE E ATTREZZATURE

### STANDARD E PROCEDURE

Sviluppare e attuare rigorosamente standard e procedure chiari e adeguati per mantenere sicura ogni fase: progettazione, costruzione, manutenzione e funzionamento.

### COMPETENZA E CULTURA:

Promuovere una cultura della sicurezza proattiva e capace di autovalutarsi, con persone competenti e di talento focalizzate sulla gestione efficace dei rischi in materia di salute e sicurezza.

COMPETENZA E CULTURA

### VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI RISCHI:

Individuare, comprendere e controllare i rischi in materia di salute e sicurezza in modo efficace affinché le risorse e le iniziative principali siano dedicate alla gestione dei rischi più rilevanti, sia esistenti che emergenti.

### STANDARD E PROCEDURE:

# ELEVATE PRESTAZIONI DI SALUTE E SICUREZZA

Merlin si impegna a sostenere gli standard di salute e sicurezza migliori della categoria e a garantirne la piena comprensione e adozione in tutta l'azienda. Questo impegno si manifesta in diversi modi:

## Sopralluoghi di leadership sulla sicurezza

Visite in loco, sia nelle aree operative visibili al pubblico sia in quelle di supporto, effettuate dai senior leaders dell'organizzazione, durante le quali viene dedicato del tempo al confronto con il personale sui temi HSS e comprendere cosa può essere ulteriormente fatto.

## Formazione

Una formazione e istruzione rigorose sono fondamentali per l'approccio di Merlin all'HSS in tutta l'organizzazione, con formazione obbligatoria per i nuovi assunti e formazione sulla leadership in materia di sicurezza per i manager.

## Valutazione dei rischi

Gli studi di fattibilità e le valutazioni dei rischi operativi forniscono una metodologia strutturata per l'identificazione, l'eliminazione o il controllo del rischio in nuove attrazioni e hotel.

## Costruzione

Ogni progetto di costruzione Merlin globale aderisce ai migliori standard di categoria. Ad esempio, quando si costruiscono nuovi parchi a tema, strutture o hotel, il team di Merlin collabora a stretto contatto con altri siti simili in altre parti del gruppo, per condividere le migliori procedure e garantire che la nuova opera venga aperta senza intoppi, nel rispetto dei più rigorosi standard HSS.

## Manutenzione

I solidi sistemi e le procedure di manutenzione dell'azienda comprendono programmi di manutenzione giornaliera, settimanale, mensile e annuale su attrazioni, edifici, strutture e proprietà di Merlin. Inoltre, l'investimento in un sistema globale di Enterprise Asset Management (EAM) contribuisce a migliorare ulteriormente le prestazioni delle risorse.

## Ispezione delle attrazioni

Ispezioni approfondite condotte almeno una volta l'anno da organismi di ispezione indipendenti su ciascuna attrazione integrano i regimi di manutenzione interna e di ispezione di Merlin.

## Sicurezza antincendio

Le verifiche antincendio degli hotel di Merlin aiutano a garantire che l'azienda continui a sostenere i più alti controlli procedurali e strutturali in tutti i suoi hotel, indipendentemente dalla loro età.

## Sicurezza alimentare

Merlin adotta un sistema basato sulle best practice in materia di analisi del rischio e punti critici di controllo (Hazard Analysis and Critical Control Points, HACCP). Garantisce la tracciabilità e la sicurezza dei prodotti alimentari acquistati e supporta gli ospiti nella scelta dei prodotti in base alle loro specifiche esigenze dietetiche e necessità in caso di allergie.

## Sicurezza

Merlin prende molto seriamente qualsiasi minaccia alla sicurezza dei suoi siti e delle proprie attività aziendali, inclusi terrorismo, violenza e criminalità in tutte le loro forme. La Società ha quindi predisposto misure di protezione, sia di natura evidente sia non evidente, per contribuire a gestire questi rischi.

Tali protocolli di sicurezza attivi e passivi sono applicati per garantire l'integrità dei confini fisici e delle operazioni e degli asset al loro interno.

Vengono inoltre mantenute solide collaborazioni con le autorità locali di pubblica sicurezza. La Società forma tutti i dipendenti affinché rimangano vigili e sappiano cosa fare in caso di emergenza.

## Eventi meteorologici

Eventi meteorologici estremi, come uragani e ondate di calore, rappresentano una minaccia crescente. Merlin gestisce tali eventi attraverso una combinazione di pianificazione strategica, lavoro di squadra, comunicazione chiara, una risposta operativa efficace e la comprensione del più ampio contesto in cui essi si verificano.

## Ispezioni

Il programma di ispezioni "Triple Lock" di Merlin garantisce una valutazione completa e obiettiva dei livelli di conformità alle norme all'interno dell'intera l'azienda. L'adozione di un sistema di monitoraggio delle azioni a ciclo chiuso consente di gestire attivamente tutte le misure migliorative necessarie.

# ASSISTENZA ESTERNA

Collaboriamo con partner del settore sia a livello nazionale sia internazionale per creare e stabilire nuovi standard e requisiti di sicurezza.

Siamo membri attivi delle seguenti associazioni: British Association of Leisure Parks, Piers and Attractions (BALPPA), International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA) e American Society for Testing and Materials (ASTM).

Cooperiamo spesso con altre organizzazioni, comprese quelle dotate di conoscenze specifiche sulle normative e servizi di consulenza, per supportare o monitorare il nostro programma di salute e sicurezza. In particolare, lavoriamo a stretto contatto con:

- Autorità di controllo per la salute e la sicurezza.
- Ispettori sanitari pubblici.
- Forze dell'ordine.
- Servizi di emergenza e soccorso locali.

## Monitoraggio delle prestazioni di salute e sicurezza

Merlin effettua revisioni regolari delle proprie prestazioni HSS. Queste revisioni sono svolte da ciascuna struttura, dal Senior Leadership Team di ogni Region o principale Business Unit e dai vari Comitati HSS. Successivamente, questi gruppi condividono con i team di gestione le buone pratiche individuate.

Tutti i siti di Merlin sono sottoposte a tre tipologie di revisioni HSS di routine: autovalutazioni regolari (self-audits), audit interni indipendenti e audit esterni indipendenti periodici. I siti ricevono inoltre ispezioni pre-apertura e post-apertura e audit mirati su temi specifici.

In aggiunta, la Società gestisce un programma completo di audit specialistici in aree quali la sicurezza delle attrazioni, la sicurezza antincendio e la sicurezza alimentare.

Le revisioni utilizzano due tipi di indicatori di performance:

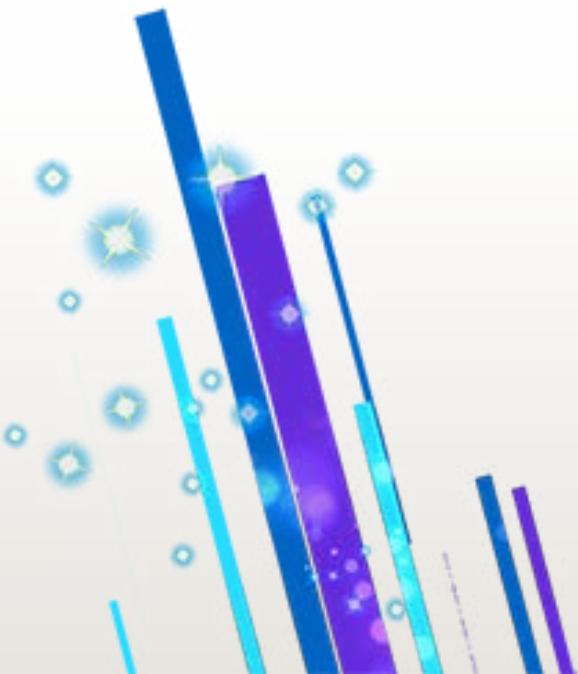
- Indicatori preventivi (Leading indicators): monitorano le attività che Merlin svolge nell'ambito dei propri processi di governance e monitoraggio HSS. Questo approccio include le procedure adottate dalle attrazioni per la segnalazione di near-miss/condizioni non sicure, l'analisi dei trend e la gestione delle azioni correttive.
- Indicatori a consuntivo (Lagging indicators): rilevano i tassi di near-miss e di incidenti che coinvolgono sia gli ospiti sia i dipendenti.



## SEZIONE 3

# Governance

POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA



# HSS GOVERNANCE E STRUTTURE DEI COMMITTEE

Il diagramma di seguito mostra la struttura degli organismi di governance creati per controllare e coordinare le questioni relative alla salute e sicurezza a livello di azienda, unità operativa e sito. La solidità di questa struttura consente a Merlin di monitorare le proprie prestazioni di salute e sicurezza e apportare miglioramenti alle proprie attività in tutto il mondo.



## Main Board

Il Main Board della Società ha la responsabilità complessiva della corporate governance. Questo include la supervisione delle attività di risk management di Merlin, la definizione e l'approvazione degli obiettivi strategici e la determinazione della risk appetite di Merlin. Inoltre, monitora i rischi esistenti in relazione alla strategia del Gruppo e fornisce qualsiasi indirizzo necessario.

Il Board si riunisce almeno sei volte all'anno ed è presieduto dal Group Chairman di Merlin.

## HSS Committee of the Main Board

I membri del Board, i membri dell'Executive Committee di Merlin e il Group Director of HSS partecipano a questo Committee, che è co-presieduto dal Group Chairman e da uno specialista HSS indipendente.

Il Group Chairman riferisce le questioni al Main Board di Merlin.

Questo HSS Committee esamina e valuta la strategia, la policy, gli standard e le performance HSS della Società.

Rafforza inoltre la leadership HSS, la condivisione delle best practice e le collaborazioni esterne.

Si riunisce almeno quattro volte all'anno.

## Regional/Business Unit HSS Committees

Ogni Region di Merlin, o principale Business Unit, ha il proprio HSS Committee, presieduto dal Regional Managing Director o dal Senior Director, supportato dal Regional / Senior HSS Director e con la partecipazione dei Regional Directors o dei Business Unit Directors pertinenti.

Questi Committees si riuniscono trimestralmente per riesaminare e indirizzare gli assetti di gestione HSS e le performance dei diversi siti e operazioni di cui sono responsabili.

Tali Committees sono collegati all'HSS Committee del Main Board attraverso la rappresentanza del Chief Operating Officer di Merlin, dei Regional Managing Directors e degli HSS Directors.

## Forum di Sicurezza dei Siti e dei Dipartimenti

Specifici siti, dipartimenti e regioni hanno istituito i propri forum di sicurezza.

Questi si riuniscono con frequenza (spesso settimanale o mensile) all'interno delle diverse realtà operative di Merlin.

Molti di questi forum sono gestiti da esperti HSS interni locali, i quali riportano ai rispettivi HSS Directors e, in ultima istanza, al Group HSS Department di Merlin.



## SEZIONE 4

# Responsabilità

POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA



# L'IMPORTANZA DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA SUL LAVORO

è radicato nella cultura e nei valori di Merlin, così come il riconoscimento che l'HSS è una responsabilità condivisa da tutti coloro che lavorano qui, indipendentemente dalla loro posizione o dal loro ruolo.

## **Livello aziendale**

La responsabilità ultima dell'HSS in Merlin ricade sul Chief Executive e sul Board.

Il Group Chairman e il Chief Executive sono responsabili dell'autorizzazione della Merlin's HSS Policy Statement, mentre la responsabilità per lo sviluppo della HSS Policy e dei relativi standard è delegata all'Executive Committee, con supervisione da parte dell'HSS Committee del Main Board.

## **Livello di unità operative**

La HSS Policy di Merlin si applica a ogni Business Unit in cui Merlin ha controllo operativo.

I Line Managers a tutti i livelli, supportati dai professionisti HSS interni, sono responsabili delle questioni HSS.

Le sezioni seguenti descrivono come le responsabilità HSS specifiche, sia per il management sia per i dipendenti, vengono assegnate all'interno dell'Azienda.

## **Executive Committee / Managing Directors / Directors of Functions**

Questi senior executives sono responsabili nei confronti del Chief Executive per quanto riguarda il loro dovere di attuare in modo efficace la Merlin's HSS Policy, il sistema di gestione e gli standard correlati all'interno delle rispettive aree di responsabilità.

In particolare, essi devono:

- Dimostrare un chiaro impegno verso l'HSS e mostrare una leadership visibile.

Ciò include dare un buon esempio personale nelle decisioni che prendono e nelle azioni che adottano, partecipando o presiedendo i Regional o Business Unit HSS Committees o altri organismi pertinenti, ed esplicitando come le considerazioni HSS influenzano le loro decisioni aziendali.

- Decidere come attuare al meglio la Merlin's HSS Policy e il sistema di gestione, nonché qualsiasi azione rilevante concordata dall'HSS Committee del Main Board.
- Definire gli obiettivi HSS per la propria realtà operativa, in linea con gli obiettivi complessivi di Merlin e con le esigenze di ciascun sito / struttura / unità.
- Monitorare le performance HSS e riesaminare regolarmente l'efficacia di ogni aspetto del sistema di gestione HSS dell'Azienda.



## Directors / Heads of Department / Managers

Ciascun manager è responsabile dell'implementazione della Politica, del sistema di gestione e dei relativi standard di salute e sicurezza di Merlin.

All'interno della propria area di responsabilità dirigenziale, devono:

- Mostrare chiari segnali di leadership e impegno per le questioni relative alla salute e sicurezza, tra cui dare personalmente il buon esempio.
- Sviluppare piani in linea con la strategia in tema di salute e sicurezza per svolgere le valutazioni dei rischi e soddisfare i relativi standard, i requisiti legali e gli obiettivi di salute e sicurezza di Merlin.
- Intraprendere le azioni necessarie per implementare il sistema di gestione di salute e sicurezza, tra cui:
  - Mettere a disposizione le risorse e la formazione necessarie.
  - Stabilire responsabilità e ruoli specifici.
  - Spiegare i problemi relativi alla salute e sicurezza in modo efficace.
  - Implementare controlli operativi.
  - Gestire efficacemente i collaboratori.
  - Definire le disposizioni per gli interventi in caso di emergenza.
- Implementare misure per monitorare le prestazioni di salute e sicurezza e, ove necessario, intraprendere azioni correttive. Ciò include le ispezioni, il monitoraggio delle prestazioni e l'analisi e le indagini degli incidenti.
- Assicurarsi che le decisioni in materia di salute e sicurezza siano coerenti con la Politica sulla salute e sicurezza di Merlin.
- Tenere conto dei problemi legati alla salute e sicurezza nelle decisioni di business e spiegarne l'importanza.
- Supportare campagne promozionali e piani formativi.
- Individuare e premiare i dipendenti che hanno comportamenti positivi relativamente alle questioni su salute e sicurezza e che raggiungono gli obiettivi di salute e sicurezza.
- Discutere periodicamente dei problemi relativi alla salute e sicurezza.
- Spronare i dipendenti a suggerire soluzioni per migliorare le prestazioni di salute e sicurezza e seguirne l'evoluzione.
- Assicurarsi che ai dipendenti che violano apertamente o ripetutamente gli standard, le procedure e le regole in materia di salute e sicurezza vengano applicati i provvedimenti disciplinari adeguati.
- Contrastare le azioni e le condizioni di insicurezza e collaborare con le persone coinvolte per stabilire come migliorare la sicurezza.
- Fornire un accesso immediato a professionisti HSS qualificati e/o a consulenze HSS accurate.

## **Incaricati Designati**

L'Incaricato Designato è il manager di livello più alto presente in un determinato sito o struttura Merlin; ad esempio, il Vice President, il General Manager, l'Head of Department o il Site Manager.

All'interno di quel sito o struttura, egli/ella è responsabile dell'attuazione della Merlin's HSS Policy e del relativo sistema di gestione.

All'lIncaricato Designato è richiesto di adempiere ai compiti dei Directors / Heads of Department / Managers descritti in precedenza.

Inoltre, egli/ella e i rispettivi team devono:

- Creare e promuovere una cultura della sicurezza positiva e proattiva all'interno della propria attrazione o azienda.
- Rispettare la Politica sulla salute e sicurezza di Merlin, i relativi standard e le obbligazioni legali pertinenti.
- Assegnare risorse sufficienti, compresi tempistiche e budget, per soddisfare gli standard per le prestazioni di salute e sicurezza.
- Assicurarsi che i dipendenti di qualsiasi livello siano competenti in materia di salute e sicurezza.
- Implementare piani di gestione di crisi ed emergenze adeguati e realizzare simulazioni periodiche.
- Offrire ai dipendenti la formazione in materia di salute e sicurezza necessaria per i propri ruoli.
- Portare a termine un numero appropriato di valutazioni dei rischi, rivederle attentamente e implementare eventuali soluzioni di riduzione dei rischi in modo tempestivo.
- Creare e monitorare sistemi di pratiche e procedure operative per la sicurezza sul lavoro e comunicarle a tutto il personale e ai collaboratori interessati.
- Chiedere periodicamente allo staff di eventuali problemi su salute e sicurezza mediante strumenti di dialogo per i dipendenti, comitati aziendali e organismi simili.
- Creare e monitorare registri dei rischi e implementare piani locali di salute e sicurezza efficaci su base annuale.
- Registrare e analizzare tutti gli incidenti legati alla salute e sicurezza per capire le modalità e le cause del loro verificarsi e stabilire il metodo migliorare per prevenire problemi simili in futuro.
- Partecipare a controlli, ispezioni, visite dei dirigenti e comitati o forum di sicurezza locali

## **Group HSS Director**

Il Group HSS Director di Merlin è responsabile del mantenimento di un Senior Leadership Team di professionisti HSS.

Questo team deve:

- Sviluppare una strategia su salute e sicurezza che consenta a Merlin di compiere la propria mission in materia, raggiungerne gli obiettivi e avviare iniziative strategiche correlate, per poi favorire l'implementazione di tale strategia.
- Applicare la Politica, il sistema di gestione e i relativi standard di salute e sicurezza dell'azienda e verificarne l'implementazione.
- Offrire formazione, assistenza e consulenze professionali specifiche ai dipendenti di qualsiasi livello.
- Seguire il triplice programma di ispezioni di salute e sicurezza di Merlin.
- Trasmettere un'immagine di Merlin come leader in materia di salute e sicurezza partecipando agli eventi del settore pertinenti.
- Gestire e offrire assistenza ai team di HSS locali e regionali.
- Assistere e collaborare con tutti i responsabili delle attrazioni/aziende.

## Local / Regional HSS Teams

Ciascuna attrazione o unità operativa deve nominare o assumere un numero sufficiente di professionisti di HSS di supporto. Tali team di HSS locali o basati su aree geografiche devono:

- Aumentare la consapevolezza della visione, degli obiettivi, dei target e della strategia HSS di Merlin.
- Fornire indicazioni agli altri dipendenti sui modi più efficaci per attuare la Merlin's HSS Policy, il sistema di gestione e gli standard associati.
- Contribuire a sviluppare programmi che consentano ai colleghi di raggiungere i target HSS e le iniziative strategiche.
- Comprendere i tipici pericoli HSS, saperli identificare sul luogo di lavoro e supportare il processo di risk management.
- Consigliare i colleghi sul modo più appropriato di rispettare le leggi pertinenti in modo proporzionato.
- Progettare ed erogare formazione HSS.
- Pianificare ed eseguire ispezioni e audit HSS.
- Fornire consulenza e supporto nelle indagini sugli incidenti.
- Fornire consulenza informata su questioni HSS rilevanti e su aspetti tecnici.
- Aiutare i manager a sviluppare rapporti di lavoro efficaci con le autorità competenti.
- Monitorare e influenzare gli sviluppi esterni in ambito HSS.
- Supportare la funzione Group HSS e gli eventuali processi di due diligence richiesti.

## Dipendenti

L'HSS in Merlin è una responsabilità di tutto il personale, quindi ogni dipendente ha il dovere, verso sé stesso, i propri colleghi e gli ospiti di Merlin, di lavorare sempre in condizioni di sicurezza.

Ciò significa che è richiesto loro di:

- Seguire le pratiche e i controlli di lavoro sicuro stabiliti, utilizzare i dispositivi di protezione individuale forniti e rispettare tutte le regole e gli standard HSS pertinenti.
- Comprendere e aderire continuamente ai Safety Values dell'Azienda.
- Segnalare immediatamente qualsiasi incidente HSS, inclusi atti o condizioni non sicure, near-miss e infortuni.
- Proporre al proprio manager qualsiasi idea per il miglioramento dell'HSS.
- Supportare le misure adottate da Merlin per migliorare le performance HSS.
- Partecipare alla formazione, alle campagne e alle iniziative HSS.
- Collaborare ai programmi di screening sanitario e di sorveglianza, ove richiesto.

Se un dipendente ritiene che le proprie preoccupazioni HSS non siano state affrontate correttamente a livello locale, deve informare il Group HSS Team, il Group HSS Director, il reparto Human Resources (ufficio del personale) oppure la Whistleblowing Hotline (linea riservata per segnalazioni).



## Appaltatori e partner commerciali

Mantenere sempre standard elevati in materia di salute e sicurezza è una priorità assoluta nelle relazioni tra Merlin e i propri partner commerciali di terze parti e/o i collaboratori. Al momento di decidere quale azienda contrattare, la garanzia di elevate prestazioni di salute e sicurezza è uno tra gli elementi fondamentali di cui tenere conto.

I potenziali partner devono verificare e descrivere i propri sistemi di gestione e le proprie pratiche su salute e sicurezza, nonché fornire dettagli su come intendono soddisfare le aspettative di Merlin e i requisiti legali applicabili al proprio lavoro.

I Merlin project manager, i team di HSS e i consulenti esterni di Merlin eseguono ispezioni e controlli sul luogo per verificare che i collaboratori rispettino sempre i rigorosi standard di salute e sicurezza dell'azienda.

Inoltre, i sistemi di gestione dei progetti di Merlin consentono di ricevere feedback periodici su qualsiasi problema, incidente o difficoltà legate alla salute e sicurezza. In aggiunta, i fornitori e i collaboratori devono avere adottato soluzioni che salvaguardano la salute e la sicurezza dei loro dipendenti, ospiti e vicini.

## Sicurezza a 360°

Integrare l'HSS nella cultura e nei valori di Merlin significa dare priorità alla sicurezza in ogni fase operativa, dalla progettazione e costruzione fino alle attività quotidiane.

"Protecting the Magic" in ogni fase permette ai dipendenti Merlin di lavorare in modo sicuro e protetto, sia per sé stessi che per tutti i visitatori.

In molti casi, "Protecting the Magic" ha inizio con Merlin Magic Making (MMM) – i team che individuano, progettano, producono e realizzano nuove strutture ed esperienze.

Non appena inizia la pianificazione di una nuova esperienza o struttura, i team MMM esaminano le leggi locali in materia di HSS e verificano in che misura esse siano allineate agli standard globali di Merlin.

Successivamente, stabiliscono e utilizzano una rete locale di professionisti e organizzazioni esperte e affidabili, per comprendere appieno le pratiche costruttive in quella specifica area e selezionare appaltatori locali di alta qualità che lavorino secondo gli standard di sicurezza richiesti.

Per specifiche giostre ed esperienze, il personale Merlin assicura che gli elementi di sicurezza siano una considerazione fondamentale nella fase di progettazione e che vengano implementati durante la costruzione.

Il personale Merlin controlla e monitora attentamente i processi di costruzione e produzione per garantire che ogni aspetto, compresi i sistemi di sicurezza, venga completato secondo i più elevati standard.

Durante questa fase, essi eseguono direttamente ispezioni e verifiche di qualità, e/o incaricano ispettori indipendenti affinché le effettuino per loro conto.

Una volta che una giostra o una struttura è stata completata e installata, essa è sottoposta a una serie di ispezioni e test rigorosi per garantire che soddisfi pienamente le specifiche e gli standard di progettazione originali e che possa essere operata in sicurezza.

Ad esempio, le nuove giostre sono sottoposte a un programma di test e ispezioni dettagliati da parte di un organismo di ispezione indipendente, per assicurare che tutte le caratteristiche di sicurezza funzionino correttamente e che il lavoro rispetti gli standard richiesti.

I team Merlin gestiscono quindi le fasi di commissioning, formazione e passaggio di consegne affrontando le questioni HSS pertinenti, così da garantire che tutte le strutture continuino a funzionare secondo i più elevati standard.

Dopo l'entrata in operatività, un ampio team di ingegneri Merlin si assicura che la giostra continui a funzionare in sicurezza. Ogni ingegnere riceve una formazione specifica per la singola giostra, e la sua performance individuale viene costantemente valutata tramite affiancamento, monitoraggio delle prestazioni e audit. Inoltre, i team Merlin ricevono supporto tecnico continuo e assistenza dai produttori delle giostre, per aiutarli a mantenerle affidabili e in eccellenti condizioni per tutta la loro vita operativa.

Oltre a queste competenze, la Società prepara una serie di procedure dettagliate, come i Codes of Safe Working Practice, per garantire che la manutenzione ordinaria sia sempre eseguita correttamente e in sicurezza. Tali procedure includono sempre ispezioni pre-utilizzo per le nuove giostre, attività di test, pianificazione delle emergenze e procedure di evacuazione dalle giostre.

# SALUTE E SICUREZZA: UNA RESPONSABILITÀ CONDIVISA TRA TUTTI

Tutti i dipendenti di Merlin sono consapevoli del loro compito di promuovere i più alti standard di salute e sicurezza. Inoltre, alcune posizioni lavorative comportano responsabilità specifiche in materia di salute e sicurezza:



**Gli Ingegneri** devono dare la priorità alla salute e alla sicurezza durante la progettazione, lo sviluppo, la costruzione, l'installazione e la manutenzione di ciascuna struttura e attrazione.



**I Tecnici di manutenzione** degli impianti prevengono gli incidenti facendosi responsabili dei servizi di base delle attrazioni e delle sedi di eventi Merlin, affinché ogni dipendente, lavoratore o visitatore disponga sempre di tutto ciò di cui ha bisogno.



**Gli Assistenti bagnanti** hanno la responsabilità di sorvegliare la sicurezza di chiunque utilizzi i parchi acquatici e le piscine dell'azienda. Ogni bagnino è un nuotatore molto esperto, formato nel primo soccorso e certificato nell'utilizzo di diverse attrezzature per il salvataggio in acqua.



**IL Personale** di pronto soccorso si occupa di chiunque abbia bisogno di un pronto intervento o non si sente bene, e sa quanto sia importante fornire questi servizi in modo tempestivo e competente.



**I Produttori delle attrazioni** contribuiscono a creare e costruire attrazioni di altissima qualità che non mettono mai a repentaglio la sicurezza o il divertimento dell'utente.



**Gli Operatori** attrazioni sono responsabili della sicurezza degli utenti delle attrazioni Merlin. Ogni giorno, eseguono controlli di sicurezza prima che le attrazioni vengano messe in funzione e verificano che queste continuino a funzionare correttamente durante tutto il giorno.



**I team di soccorso** per le attrazioni sono addestrati appositamente per aiutare a far scendere in modo rapido e sicuro gli ospiti da un'attrazione che ha subito un guasto.



**I Professionisti della sicurezza** sono presenti in tutti i siti Merlin di tutto il mondo per aiutare i dipendenti a capire come agire per Proteggere la magia.



**I Team di Security** proteggono tutti gli ospiti, gli animali e le proprietà, affinché ogni visita a un'attrazione Merlin sia sempre divertente e sicura.



**Gli Ispettori Delle Attrazioni** gli ispettori delle attrazioni sono indipendenti da Merlin e svolgono ispezioni tecniche approfondite, almeno una volta all'anno, su tutte le attrazioni gestite e manutenute dalla Società, per garantire che rimangano in condizioni di sicurezza.



**I Curators / Aquarists** contribuiscono alla cura degli animali affidati a Merlin, garantendo loro il benessere necessario, adeguati ambienti di vita, alimentazione, attività di arricchimento e supporto veterinario. Si occupano inoltre di attività di educazione pubblica, programmi di conservazione, programmi di riproduzione e interventi di soccorso degli animali.



## SEZIONE 5

# Sistemi di controllo

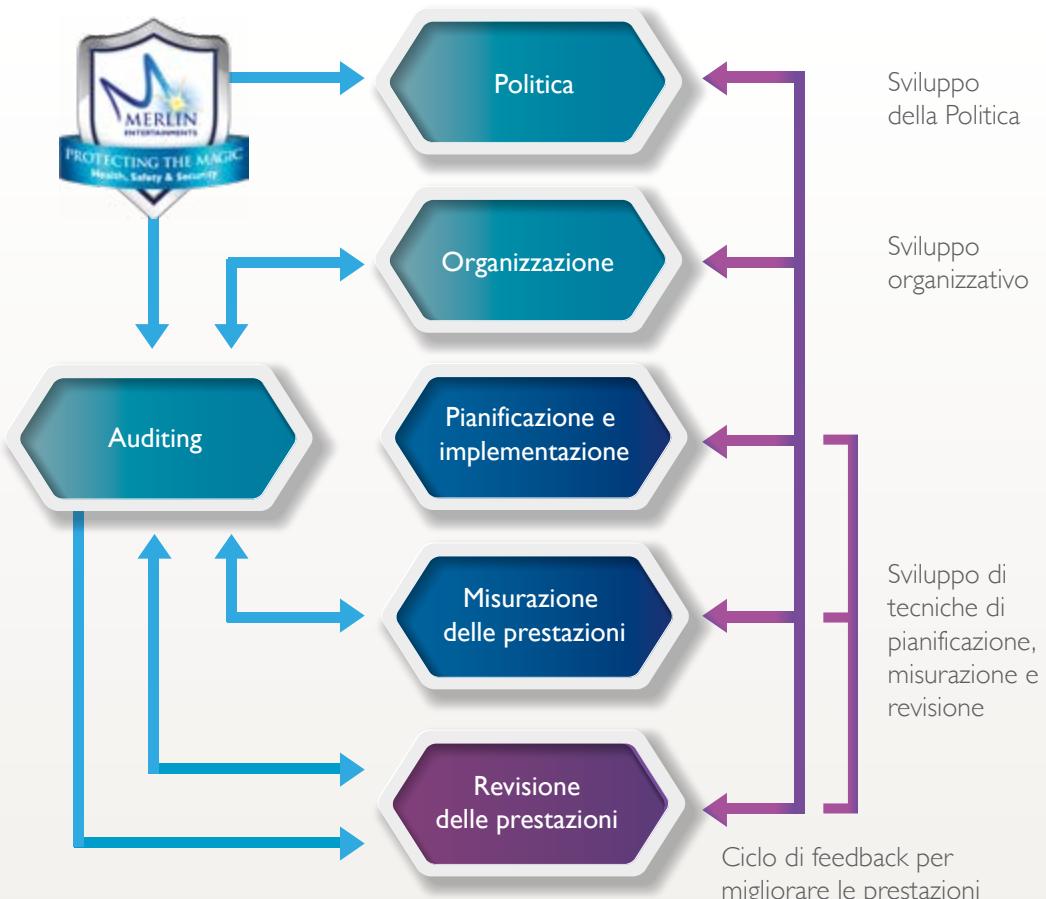
POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA



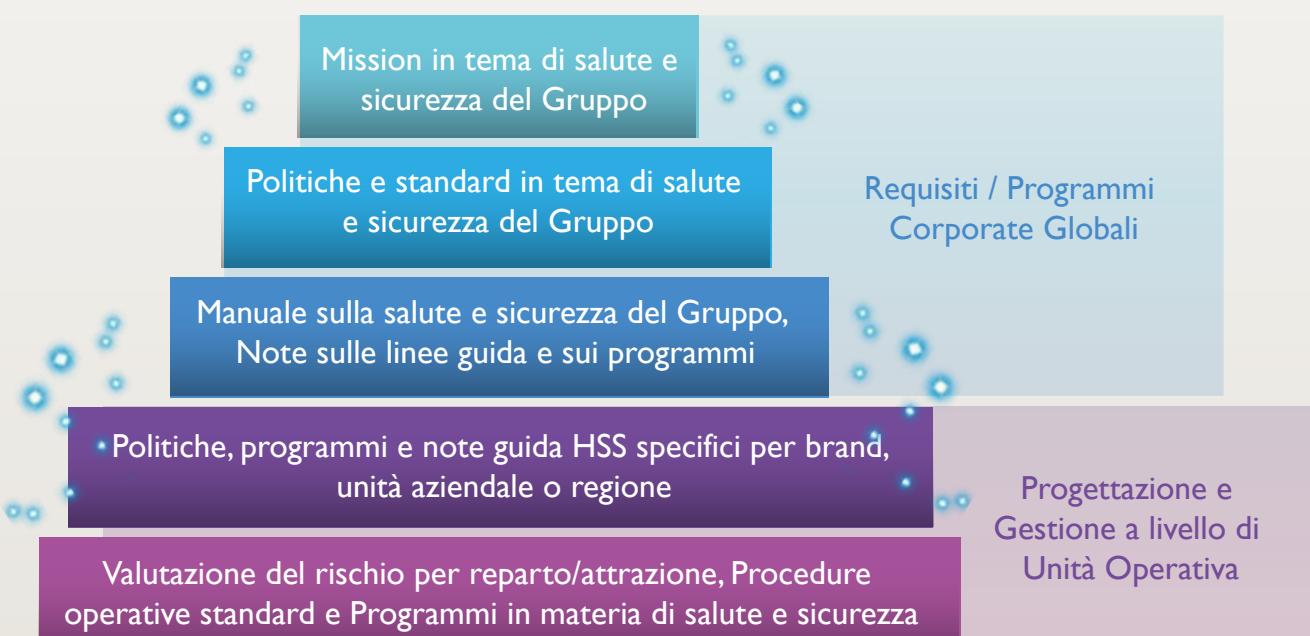
# SISTEMA DI GESTIONE SALUTE E SICUREZZA DI MERLIN

Il sistema di gestione di salute e sicurezza di Merlin e le politiche, gli standard e le linee guida a esso associati aiutano l'azienda a raggiungere risultati in materia di salute e sicurezza del livello richiesto. Il Manuale sulla salute e sicurezza del Gruppo e gli Standard ingegneristici globali combinano gli elementi principali del sistema di gestione di salute e sicurezza e sono supportati dal programma "Proteggi la magia" di Merlin, che integra la cultura della "sicurezza prima di tutto" adottata da tutta l'azienda.

Il sistema di gestione serve a coordinare l'approccio alle questioni relative a salute e sicurezza a livello di operazioni commerciali in tutto il mondo. Il diagramma in basso ne mostra gli elementi principali che, assieme alle Iniziative strategiche di Merlin, vengono utilizzati per stimolare continui miglioramenti in materia di salute e sicurezza.



Quest'altro diagramma illustra il modo in cui il sistema viene applicato a vari livelli aziendali:



# SOCIETÀ APPALTATORI

Tutti i lavori e/o contratti eseguiti presso i siti Merlin che coinvolgono appaltatori esterni sono sotto la responsabilità di un Merlin Manager, il quale garantisce che vengano rispettate le regole e le procedure HSS di Merlin.

Il Merlin Manager può essere qualsiasi dipendente con funzioni manageriali, oppure un soggetto terzo incaricato da Merlin per la gestione degli appaltatori.

Il diagramma di sotto illustra il processo HSS usato dai Managers di Merlin per controllare efficacemente gli appaltatori.



Il Merlin Manager illustra ai fornitori/contraenti selezionati i requisiti HSS della Compagnia prima o al momento del loro arrivo presso la relativa struttura o sito, chiarendo che tutti gli appaltatori sono tenuti a rispettare questi requisiti.

Il Merlin Manager informa inoltre gli appaltatori in merito ad eventuali ulteriori regole di sicurezza e protezione specifiche del sito, nonché su eventuali disposizioni particolari previste per il loro inserimento e per l'approvazione delle attività da svolgere.



### Informazioni sulla sede o unità operativa

Il Merlin Manager è responsabile di informare gli appaltatori riguardo a tutti i possibili pericoli per la sicurezza derivanti dalle attività o operazioni svolte sul sito.

Egli/ella condividerà tali informazioni con gli appaltatori in modo tempestivo, così da consentire loro di contribuire a mantenere sicuri gli ospiti, i dipendenti e tutte le altre persone presenti nella struttura o unità interessata.

Inoltre, agli appaltatori è richiesto di consultare i documenti di riferimento pertinenti, quali ad esempio:

- Disegni e progetti della sede.
- Valutazioni dei rischi.
- Codice delle pratiche di lavoro sicure (CoSWP) e Procedure operative di sicurezza (SOP).
- Manuali operativi o di costruzione (se pertinenti).
- Qualsiasi altra informazione, come le date e gli orari delle esercitazioni antincendio, le procedure di evacuazione, le procedure di ingresso e le procedure e informazioni sul primo soccorso.



## Processi e procedure

Tutti siti Merlin Merlin in tutto il mondo dispongono di un piano o di un programma in materia di salute e sicurezza chiaro ed esaustivo, che serve varie funzioni importanti:

- Indica la priorità di tutte le questioni di salute e sicurezza.
- Illustra le misure adottate dalla sede per la gestione dei rischi legati a salute e sicurezza.
- Descrive nel dettaglio i ruoli e le responsabilità chiave in materia di salute e sicurezza assunti dal team di leadership della sede.
- Spiega le responsabilità legate alla salute e sicurezza di ogni dipendente dell'azienda.

I team di gestione di ciascuna struttura / sito sono supportati da specialisti HSS, i quali svolgono due attività principali che fanno parte dell'approccio complessivo adottato da Merlin.

**1. Risk Registers:** questi vengono utilizzati per identificare, valutare e gestire continuamente i rischi per la sicurezza e la protezione.

Ogni anno, ogni struttura elabora un Registro dei Rischi completo, che i team di gestione utilizzano per concentrarsi sui necessari controlli dei rischi per la sicurezza e per definire le priorità di sicurezza della struttura per l'anno successivo.

**2. Piani di Azione:** ogni anno, questi vengono predisposti dai team di leadership della struttura.

I Piani di Azione sono influenzati da diverse fonti informative, tra cui:

- Il Risk Register della struttura.
- Ispezioni e audit di sicurezza ordinari e annuali.
- Indagini su near-miss o incidenti.
- Feedback dei dipendenti.

I Piani di Azione possono determinare l'implementazione di misure HSS aggiuntive, che vengono poi monitorate in relazione al piano stesso.

Inoltre, le priorità HSS sono integrate negli obiettivi gestionali più ampi di Merlin, in modo che una buona performance manageriale sia definita dal raggiungimento di elevati standard di salute e sicurezza.

Ogni struttura dispone anche di specifici sistemi di gestione HSS. Questi comprendono condizioni essenziali per un lavoro in sicurezza, quali:

- Attività di pianificazione.
- Procedure di sicurezza (SOP) o Istruzioni operative (CoSWP) per ogni attrazione.
- Manuali di sicurezza e altre regole o valutazioni.
- Formazione pertinente in materia di sicurezza.

## Ispezione e manutenzione delle attrazioni

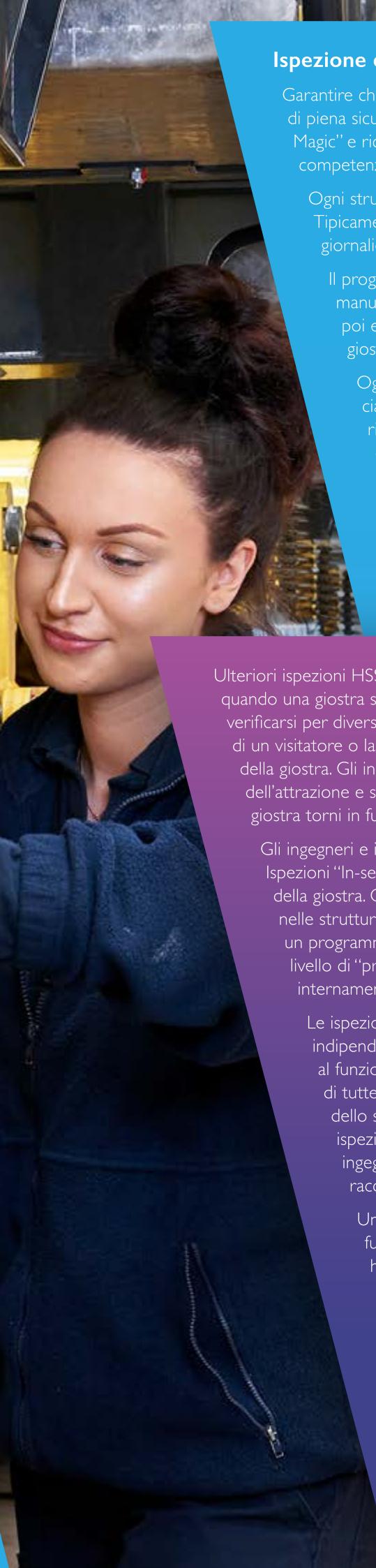
Garantire che le attrazioni e le giostre nei siti Merlin operino sempre in condizioni di piena sicurezza è un elemento fondamentale del programma "Protecting the Magic" e richiede un approccio rigoroso all'ingegneria della sicurezza. Ciò si basa sulle competenze elevate e specialistiche dei tecnici e degli ingegneri coinvolti.

Ogni struttura e ogni giostra dispone di solidi sistemi e procedure di manutenzione. Tipicamente, questi prevedono un insieme completo di interventi di manutenzione giornalieri, settimanali, mensili e annuali.

Il programma di manutenzione per ciascuna giostra deriva dai requisiti stabiliti nel manuale operativo e di manutenzione del costruttore. Il personale Merlin aggiunge poi eventuali test o ispezioni supplementari che l'uso continuativo e l'esame della giostra hanno evidenziato come necessari.

Ogni giorno vengono eseguite ispezioni sui componenti critici per la sicurezza di ciascuna giostra, come i sistemi frenanti, i dispositivi di emergenza e i sistemi di ritenuta dei passeggeri. Una volta completata l'ispezione, la giostra viene certificata come sicura per l'uso e consegnata al team operativo per i controlli pre-apertura.

A integrazione delle ispezioni giornaliere, è inoltre prevista una manutenzione programmata regolare. I dettagli e la frequenza di tali interventi variano a seconda della giostra, ma le attività possono essere svolte sia fuori dagli orari di apertura, sia durante la giornata — ad esempio, quando un veicolo di una giostra viene inviato in officina per la sua ispezione e revisione periodica programmata.



Ulteriori ispezioni HSS vengono effettuate in risposta a eventi specifici, ad esempio quando una giostra si arresta improvvisamente. Un evento di questo tipo può verificarsi per diversi motivi, come l'attivazione di un arresto di emergenza da parte di un visitatore o la segnalazione di un'anomalia da parte del sistema di controllo della giostra. Gli ingegneri presenti sul posto conoscono a fondo ogni aspetto tecnico dell'attrazione e sono quindi in grado di indagare e risolvere il problema. Prima che la giostra torni in funzione, viene effettuata una serie di controlli di sicurezza.

Gli ingegneri e i tecnici Merlin effettuano inoltre la Manutenzione Annuale e le Ispezioni "In-service". Queste attività comportano la completa messa fuori servizio della giostra. Ciò avviene solitamente all'inizio dell'autunno nei parchi stagionali, mentre nelle strutture aperte tutto l'anno si opera a rotazione. Prima dell'avvio delle attività, un programma dettagliato stabilisce l'estensione dello "smontaggio" necessario e il livello di "prove non distruttive" richieste, nonché se i lavori possano essere eseguiti internamente o se sia necessario coinvolgere specialisti esterni.

Le ispezioni "In-service" richiedono l'intervento di un Organismo di Ispezione indipendente ed esperto, che verifica ogni anno lo stato della giostra e la sua idoneità al funzionamento in sicurezza. Queste ispezioni includono un esame approfondito di tutte le parti critiche per la sicurezza. Gli ingegneri Merlin sono responsabili dello smontaggio delle giostre e della preparazione delle parti da sottoporre alle ispezioni indipendenti e alle prove non distruttive. Durante le Ispezioni "In-service", gli ingegneri svolgono anche la Manutenzione Annuale, lavorando sulla giostra secondo le raccomandazioni del costruttore e sostituendo eventuali componenti necessari.

Una volta superate l'Ispezione "In-service", la Manutenzione Annuale e i test funzionali, l'Organismo di Ispezione rilascia un certificato di sicurezza. Tale certificato ha solitamente una validità di 12 mesi, anche se le procedure possono variare leggermente da paese a paese.

Oltre a questi interventi programmati, gli ingegneri Merlin effettuano revisioni periodiche su tutte le giostre e collaborano con i costruttori e gli Organismi di Ispezione per apportare "Miglioramenti di Affidabilità", al fine di incrementare produttività, affidabilità e durata operativa delle attrazioni. Queste revisioni possono anche comportare adeguamenti al programma di manutenzione di una specifica giostra, affinché essa continui a funzionare nel modo più sicuro possibile.



## SEZIONE 6

# Valutazione

POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA



# OBIETTIVI E INDICATORI DI PRESTAZIONI

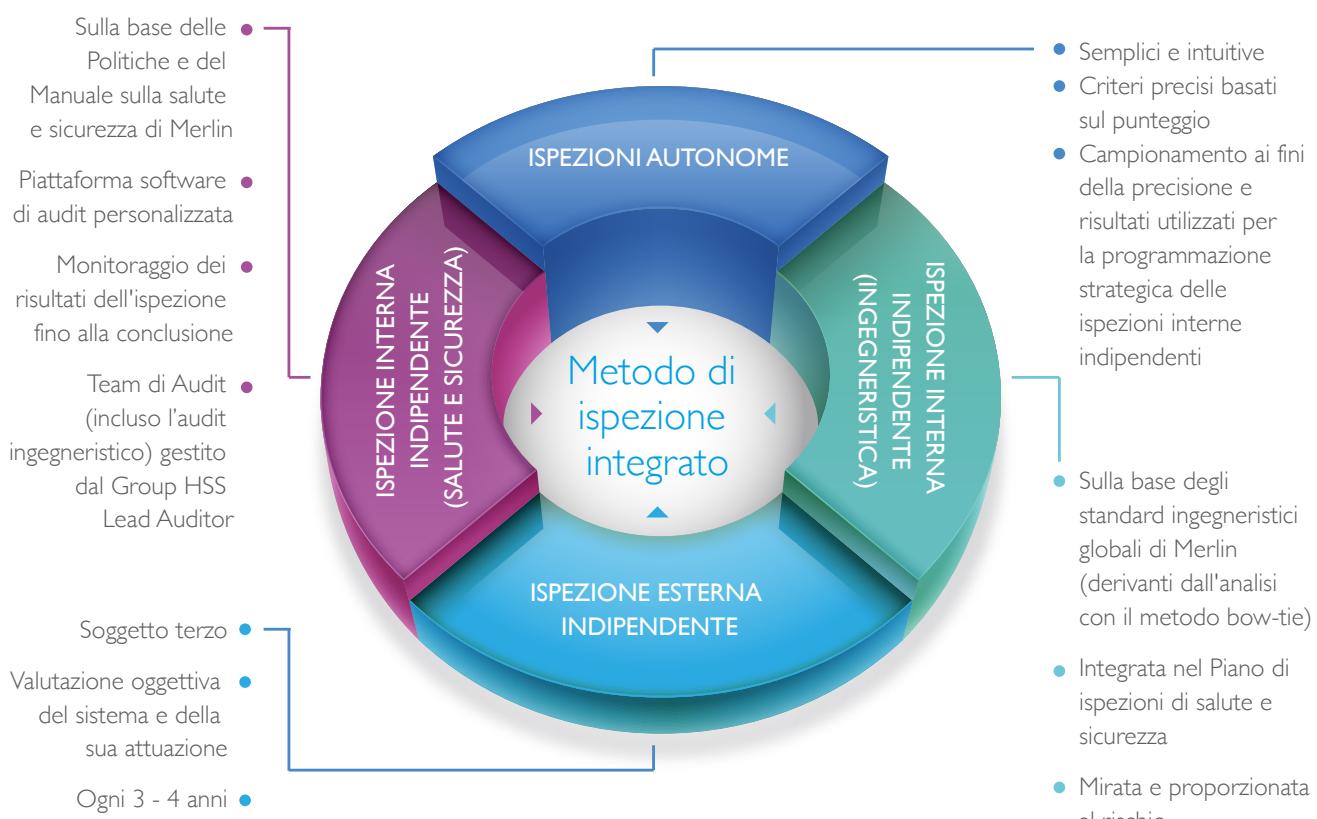
Il Comitato HSS del Consiglio di Amministrazione principale di Merlin definisce e riesamina gli indicatori annuali di prestazione HSS per la Società.

Questi vengono poi comunicati alle strutture e alle Business Unit per supportare il miglioramento continuo dei loro programmi e iniziative di gestione HSS. La performance HSS viene quindi riesaminata regolarmente attraverso una combinazione di indicatori sia anticipatori sia consuntivi. Inoltre, Merlin si aspetta che le singole strutture o Business Unit utilizzino i loro piani d'azione HSS annuali e i rispettivi registri dei rischi per definire obiettivi o priorità che rispondano alle loro esigenze e attività specifiche. Le singole strutture o Business Unit possono anche stabilire ulteriori obiettivi HSS per sé stesse, se pertinenti ed economicamente sostenibili. Il Comitato HSS del Consiglio di Amministrazione, i Comitati HSS Regionali e ogni struttura o Business Unit riesaminano la propria performance rispetto agli obiettivi, alle priorità e ai traguardi HSS stabiliti. Questo processo avviene solitamente su base trimestrale, dopo di che viene emesso un report di performance o avanzamento per finalità informative e di benchmarking.

## Audit delle performance HSS

L'approccio integrato di audit di Merlin è un elemento fondamentale del suo sistema di gestione HSS e rappresenta un importante metodo per misurare e riesaminare la performance rispetto alla HSS Policy e agli standard correlati. Come illustrato nello schema seguente, l'approccio comprende tre elementi principali:

- 1) Autovalutazioni regolari condotte da ciascuna attrazione / Business Unit;
- 2) Audit interni indipendenti condotti da team specialistici di audit del Gruppo HSS e di Ingegneria;
- 3) Audit esterni indipendenti, effettuati periodicamente da un ente terzo specializzato.



In generale, ogni sito Merlin viene sottoposto a ispezioni di salute e sicurezza di routine condotte da professionisti del settore, al fine di mantenere la conformità al Manuale sulla salute e sicurezza globale dell'azienda e ad altre politiche in materia di sicurezza.

Queste ispezioni di sicurezza integrano quelle condotte ogni anno. Alcune ispezioni sono a base regionale, altre vengono richieste dai siti stessi e comprendono

un ulteriore monitoraggio delle misure di salute e sicurezza tramite analisi della valutazione del rischio, ispezioni del posto di lavoro, analisi dei dati sugli incidenti e valutazione dei rischi professionali di tipo sanitario. Qualora da una qualsiasi ispezione risultasse una mancata conformità o emergessero aree di miglioramento, verrebbero immediatamente presi provvedimenti per risolvere questi problemi.



## SEZIONE 7

# Sicurezza delle unità operative

POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA





È in atto una serie di misure di sicurezza sia attive sia passive all'interno delle attrazioni Merlin, con l'obiettivo di prevenire qualsiasi compromissione dei siti, dei beni e delle operazioni della Società. Al centro di queste misure vi è il ruolo svolto dai dipendenti e dai team di sicurezza. La sicurezza e la protezione sono parte integrante dei valori e della cultura di Merlin, e ciascuno in Merlin ha un ruolo importante nel garantire che le attrazioni rimangano luoghi sicuri e protetti per tutti coloro che le visitano.

I team di sicurezza Merlin sono formati per essere vigili e pronti a rispondere a qualsiasi minaccia; essi monitorano o pattugliano le proprietà 24 ore su 24 e collaborano con le autorità competenti per esercitare e mettere in atto specifiche misure di sicurezza. Oltre alle pattuglie fisiche, Merlin utilizza sistemi di videosorveglianza (CCTV) e altre tecnologie, come il riconoscimento automatico delle targhe dei veicoli, per proteggere beni, persone e ospiti, fornendo ulteriore tranquillità.

Poiché la natura dei rischi e delle minacce alla sicurezza è in continua evoluzione, Merlin lavora a stretto contatto con le forze di polizia locali e con le agenzie governative di sicurezza per condividere informazioni rilevanti e garantire che le proprie disposizioni di sicurezza restino adeguate, proporzionate e solide. Nell'ambito di questo processo, la Società rivede regolarmente le proprie misure di sicurezza e le aggiorna quando necessario.

Il sistema di sicurezza interno di Merlin consente di identificare tempestivamente rischi e tendenze più ampie, indipendentemente dal momento o dal luogo in cui si verificano. Tale sistema permette inoltre di riesaminare e, se necessario, perfezionare le procedure, condividendo poi le informazioni con le altre strutture Merlin affinché ogni attrazione possa beneficiare dell'esperienza delle altre.

Benché sia importante concentrarsi sulle principali questioni di sicurezza, la sicurezza in Merlin ha successo grazie all'attenzione che i team dedicano ai dettagli quotidiani. I valori di Merlin e la formazione introduttiva sottolineano l'importanza di ogni dipendente nel prendersi responsabilità personale per ogni aspetto del proprio lavoro, compresa la sicurezza.

Qualunque sia il loro ruolo, tutti i dipendenti sono responsabili nel mantenere colleghi, appaltatori e ospiti al sicuro e protetti.

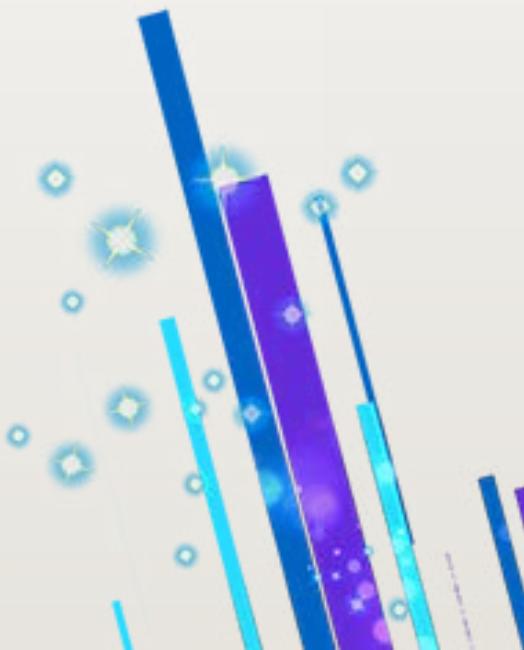
Non dimenticano mai che riunire un visitatore con un bambino smarrito o restituire un oggetto perso è importante tanto quanto proteggere un grande parco tematico e i suoi beni.



## SEZIONE 8

# Comunicazione

POLITICA SULLA SALUTE E SICUREZZA





I dipendenti di Merlin di qualsiasi parte del mondo si impegnano a offrire ai visitatori esperienze indimenticabili ma anche sicure. A tal fine, il programma in materia di salute e sicurezza di Merlin si chiama 'Proteggi la magia'.

**Ha tre obiettivi principali:**

**1**

**Promuovere e mantenere una cultura della sicurezza proattiva, positiva e equa in tutte le attività operative di Merlin a livello globale.**

**2**

**Promuovere un grado di consapevolezza solido ed efficace in materia di salute e sicurezza tra tutti i dipendenti e gli appaltatori di Merlin.**

**3**

**Stimolare l'impegno della forza lavoro riguardo a tutte le questioni di salute e sicurezza.**



Il programma 'Proteggi la magia' comprende un sito SharePoint interno che funge da portale per tutte le informazioni e le notizie relative a salute e sicurezza. Include inoltre una libreria elettronica con tutte le politiche, le linee guida e i materiali formativi, oltre alle comunicazioni in materia di salute e sicurezza come bollettini e avvisi. Inoltre, è il modo in cui i dipendenti Merlin accedono ai sistemi di monitoraggio e reporting HSS attivi e reattivi dell'azienda.

Questi comprendono la registrazione e i report investigativi relativi agli incidenti a livello globale e le piattaforme software di ispezione dell'azienda, entrambi strumenti ampiamente utilizzati per il monitoraggio delle prestazioni di salute e sicurezza e l'analisi delle tendenze in materia.

L'approccio di Merlin alla "Protezione della Magia" è guidato da una serie di quattro Valori di Sicurezza. Questi sono ampiamente promossi in tutta l'azienda per l'adozione a tutti i livelli.

The graphic features the Merlin logo (shield with 'MERLIN ENTERTAINMENTS' and 'PROTECTING THE MAGIC Health, Safety & Security') next to the slogan 'SAFETY FIRST!'. Below this, the word 'Because' is followed by 'WE...' in large letters. The word 'CARE' is written in large, bold, white letters with a glowing effect. At the bottom, there are four boxes with the values: 'CONCENTRATI PER LA SICUREZZA', 'AGISCI RESPONSABILMENTE', 'RIPORTA LE PREOCCUPAZIONI', and 'ESORTA NUOVE IDEE'. Each value has a corresponding icon: a thumbs up, a checkmark, a speech bubble, and a lightbulb.

**SAFETY FIRST!**

Because **WE...**

**CARE**

**CONCENTRATI  
PER LA SICUREZZA**

**AGISCI  
RESPONSABILMENTE**

**RIPORTA LE  
PREOCCUPAZIONI**

**ESORTA  
NUOVE IDEE**

Questi sono i principi di base di Merlin per HSS. Ci si aspetta che ogni dipendente e appaltatore comprenda, adotti e dimostri questi valori di sicurezza nelle decisioni quotidiane che prende e nel modo in cui agisce.



# Valori di sicurezza di Merlin

**C**

**CONCENTRATI  
PER LA SICUREZZA**

Metti la sicurezza al primo posto riflettendo questa priorità nelle nostre decisioni e nei nostri comportamenti quotidiani.

**A**

**AGISCI  
RESPONSABILMENTE**

Agisci responsabilmente applicando la nostra formazione e seguendo le norme e le procedure di sicurezza pertinenti.

**R**

**RIPORTA LE  
PREOCCUPAZIONI**

Attivati per riportare qualsiasi preoccupazione, incidente o quasi incidente in modo che questi possano essere indagati.

**E**

**ESORTA  
NUOVE IDEE**

Suggerisci nuove idee, o modi migliori di lavorare, in modo che possiamo continuamente imparare e migliorare.





Per promuovere l'etica aziendale della responsabilità condivisa, ogni anno tutte le attrazioni e gli uffici Merlin nel mondo uniscono le forze per mettere in primo piano l'HSS durante la "Safety Week".

Si tratta di una settimana di attività che ha lo scopo di ricordare a tutti in Merlin quanto sia importante prenderci cura di noi stessi, degli altri e degli ospiti dell'azienda, affinché nessuno si faccia male.

Questi eventi ribadiscono il messaggio che spetta a ciascun dipendente Merlin individuare e segnalare tutto ciò che potrebbe essere migliorato o gestito in modo più efficace.

Ogni giorno, i dipendenti sono tenuti a informare il proprio responsabile o supervisore di eventuali problemi riscontrati durante i controlli regolari all'inizio della giornata. In alternativa, possono compilare segnalazioni formali di near miss, che vengono rapidamente inoltrate ai team HSS e ai responsabili competenti per essere risolte.

Inoltre, l'indagine annuale rivolta ai dipendenti Merlin (che include domande specifiche sull'HSS), insieme al programma aziendale di audit HSS e alle riunioni periodiche dell'HSS Committee, consente di valutare l'efficacia del sistema di gestione HSS e il livello di coinvolgimento dei dipendenti nel programma "Protecting the Magic" in tutta l'azienda.

Solo attraverso il coinvolgimento e l'impegno di ogni dipendente Merlin può raggiungere standard HSS che innalzano continuamente il livello di sicurezza e superano gli obblighi di legge.

L'obiettivo è stabilire e raggiungere prestazioni HSS di livello mondiale, ogni giorno e in ogni attrazione Merlin nel mondo.



# Alla sicurezza non c'è mai fine

La sicurezza rimarrà sempre una priorità per Merlin. Siamo orgogliosi dei processi, dei sistemi e delle procedure che abbiamo messo a punto in tutta la nostra attività e del nutrito gruppo di persone che hanno a cuore la sicurezza dei nostri ospiti, colleghi e appaltatori. Il nostro impegno in materia di sicurezza è parte integrante della cultura aziendale tanto quanto lo è la dedizione nel far divertire i nostri ospiti.

Siamo consapevoli che in materia di sicurezza nulla può essere dato per scontato e che anche in questo ambito occorre mantenere il massimo livello di esigenza. Ecco perché cerchiamo in continuazione di trovare nuove idee per migliorare la sicurezza e ridurre i rischi per i nostri ospiti e le persone.



LEGO, il logo LEGO, la configurazione Brick and Knob, la Minifigure e LEGOLAND  
sono marchi commerciali di The LEGO Group ©2026 The LEGO Group.  
©Merlin Entertainments. Tutti i diritti riservati.