



PROTECTING THE MAGIC  
Health, Safety & Security

**SAFETY  
FIRST!**

# MANUEL DE SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

[www.protectingthemagic.com](http://www.protectingthemagic.com)



# BECAUSE WE

C  
A  
R  
E

SE CONSACRER  
A LA SÉCURITÉ



AGIR  
RESPONSABILITÉ



RAPPORTER  
PRÉOCCUPATIONS



ENCOURAGER  
NOUVELLES IDÉES



Visitez notre SharePoint  
HSS pour tous les  
renseignements de sécurité  
dont vous avez besoin



Ce manuel de sécurité appartient à

.....

Mon manager s'appelle

.....

Mon équipe est

.....



# PROTÈGE LA MAGIE

Un manuel ensorcelé pour des gens magiques.

## Contenu :

Introduction	5	Prévention des incendies	24
Les valeurs de sécurité de Merlin	6	Extincteurs	25
Déclaration de politique	7	Premier secours	26
Sécurité des installations et des animaux aquatiques	8	Sécurité alimentaire	27
Sécurité chimique	10	Perception du danger	28
Protection des enfants	12	Signalement des incidents	29
Usage de l'ordinateur	13	Sécurité des informations	30
Gérer les handicaps	14	Manutention	32
Conduire en toute sécurité	15	Sécurité personnelle	33
Drogue, alcool et cigarettes	16	Manèges et attractions	34
Sécurité électrique	17	Sécurité	36
Les responsabilités des employés	18	Glissades, faux-pas et chutes	37
Chutes de hauteur	20	Votre famille Merlin	38
Protection incendie	22	Votre avis compte	39

# Introduction

Nous sommes dans ce business pour offrir à nos clients des expériences mémorables ; des expériences amusantes ; des expériences magiques. Mais la magie n'est pas facile ; elle demande une concentration totale sur l'application des plus hauts standards de Santé, Sécurité et Sûreté.

Comment faisons-nous cela ? De trois façons très spéciales :

- 1 En utilisant certains des meilleurs systèmes et pratiques les plus avancés.
- 2 En étant obsédé à propos de la Santé, Sécurité et Sûreté – que nous concevions une attraction, gérions un parc d'attractions ou travaillions dans les coulisses.
- 3 En faisant de cette obsession une constante – c'est dans notre ADN et cela y reste.

## **Nous appelons cela Protéger la Magie, et cela dépend de VOUS.**

Tout le monde à Merlin a un rôle crucial à jouer dans la protection de nos clients, de nos collègues – et aussi de tous les animaux dont nous nous occupons. Même des araignées.

Donc comment pouvez-vous faire votre part pour Protéger la Magie ? C'est simple. Respectez les règles de base de ce manuel. Ceci est le règlement général de Santé, Sécurité et Sûreté de Merlin – vous aurez aussi quelques règles en plus pour votre propre lieu de travail.

Vous devez comprendre celles-ci aussi.

Si nous nous concentrions tous ensemble sur la Santé, la Sécurité et la Sûreté, nous continuerons à mériter la confiance de nos clients et à les garder en sécurité pour profiter de quelques divertissements qui font tourner la tête, tomber la mâchoire, et sortir les yeux de la tête !



## LES VALEURS DE SÉCURITÉ DE MERLIN

L'approche de Merlin en matière de « protection de la magie » repose sur quatre valeurs de sécurité. Chaque employé est tenu de comprendre, d'adopter et de mettre en pratique ces valeurs de sécurité dans ses décisions quotidiennes et dans son comportement. Intégrer donc ces valeurs de sécurité à vos activités quotidiennes, et vous contribuerez ainsi à la protection de la magie.

# SAFETY FIRST!

Because  
**WE...**

# C A R E

SE CONSACRER  
A LA SÉCURITÉ

AGIR  
RESPONSABILITÉ

RAPPORTER  
PRÉOCCUPATIONS

ENCOURAGER  
NOUVELLES IDÉES

Mettre la sécurité au premier plan en reflétant cette priorité dans nos décisions et nos comportements quotidiens.

Agir de manière responsable en mettant en pratique notre formation et en suivant les règles et procédures de sécurité applicables.

Prendre des mesures pour signaler tout problème, incident ou quasi-accident afin qu'ils puissent faire l'objet d'une enquête.

Proposer de nouvelles idées ou de meilleures méthodes de travail afin que nous puissions continuellement apprendre et nous améliorer.

# DÉCLARATION DE POLITIQUE

## Santé, sûreté et sécurité

Au centre de la vision stratégique de Merlin se trouve notre engagement absolu et notre passion à appliquer de façon continue de hauts standards de Santé, Sécurité et Sûreté. Nous devons toujours être tout à fait concentrés pour nous assurer que nos opérations soient aussi sûres que possible à tout instant ; ce n'est qu'ainsi que nous pouvons mériter la confiance que nos clients, nos employés et nos actionnaires nous portent. Ainsi, nous cherchons à aller au-delà de la conformité juridique et à continuellement augmenter la barre de nos performances dans la Santé, la Sécurité et la Sûreté.

Pour ce faire, nous avons besoin d'un système de gestion efficace de la Santé, la Sécurité et la Sûreté qui soit soutenu par une bonne structure organisationnelle et un authentique engagement de la part de la direction. De plus, une communication efficace nous est essentielle pour assurer que chacun à Merlin joue intégralement son rôle. Nous devons contrôler efficacement les risques, avoir des procédures de maintenance proactive, des systèmes de travail adéquats, et les revoir et les vérifier régulièrement.

Notre but ultime est d'assurer une prévention efficace, ce qui requiert de bon système et une bonne formation. Ceci nous aidera aussi à éviter des pertes à l'entreprise. À cette fin, la direction et les employés doivent travailler ensemble pour prévenir les accidents et Protéger la Magie. Une copie de la politique de Santé, Sécurité et Sûreté du Groupe, avec plus d'informations sur le site seront rendues disponibles à tous.

Fiona Eastwood  
Chief Executive Officer





## SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS ET DES ANIMAUX AQUATIQUES

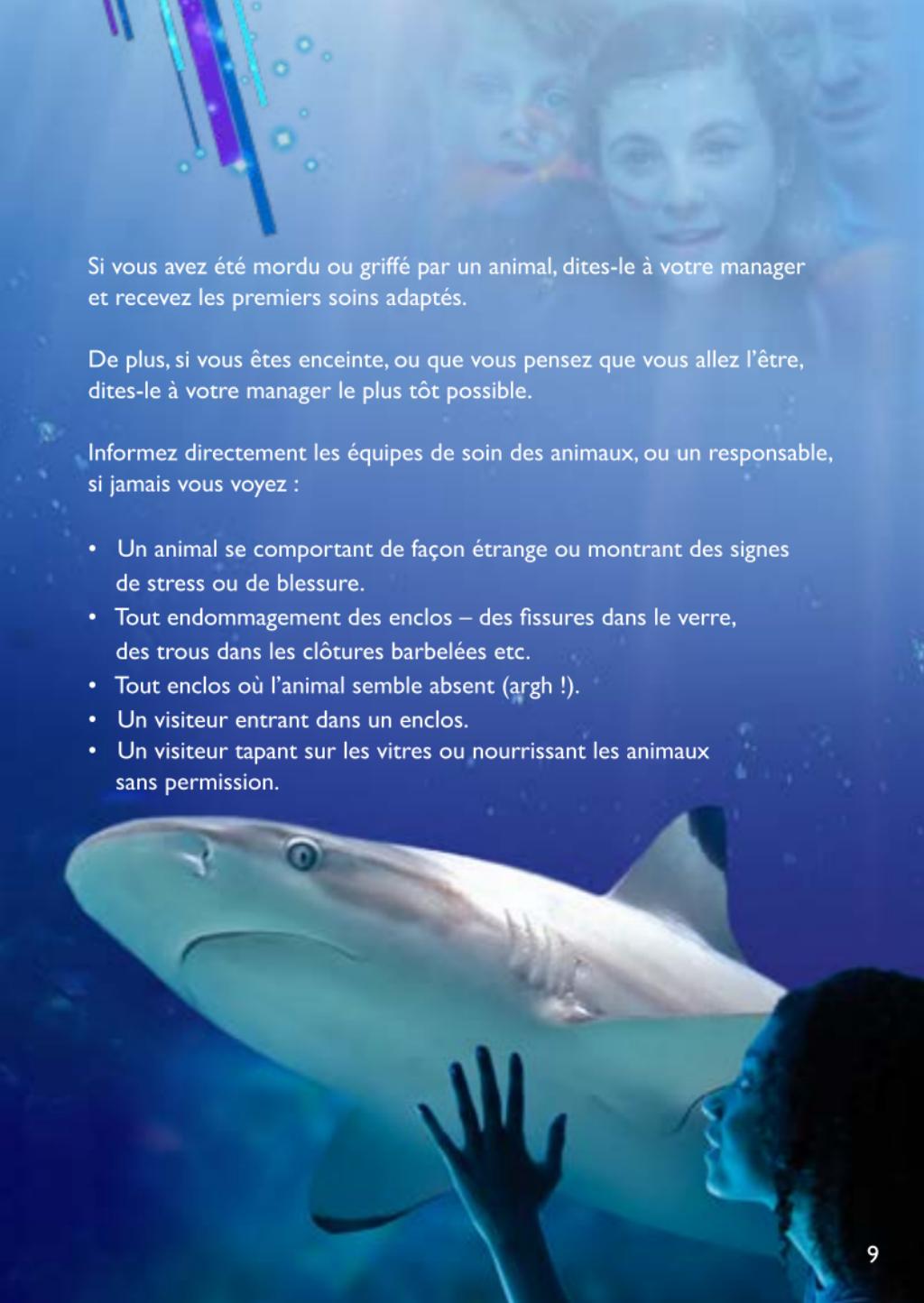
**Même si vous ne travaillez pas directement avec les animaux, vous devez connaître certains des principaux problèmes, et quand dire quelque chose.**

Comme vous devez vous y attendre, il y a des lois strictes entourant toutes les installations aquatiques et les attractions animales. En plus de celles-ci, nous avons nos propres contrôles et pratiques stricts. Vous devez absolument et positivement avoir la formation adéquate ainsi qu'une autorisation spécifique avant que nous vous laissions vous approcher de ces installations et attractions.

Les animaux sont imprévisibles – c'est dans leur nature. Donc même si les animaux ou les installations ont l'air sûr, vous devez faire attention. S'ils se sentent menacés, ils peuvent être agressifs. De plus, n'importe quel animal peut avoir une bactérie ou d'autres problèmes que vous pouvez facilement attraper à son contact, au contact de son enclos, de son eau ou ses déjections.

En outre, certains de nos animaux peuvent être venimeux. Parfois ce venin peut avoir des effets rapides et graves. (Maintenant faites attention!)

Lorsque vous êtes à proximité d'un animal, de son enclos, sa nourriture ou ses déchets, vous devez soigneusement vous laver les mains. Utilisez de l'eau chaude et du savon antibactérien, et suivez les règles de manipulation et d'hygiène pour cet animal.



Si vous avez été mordu ou griffé par un animal, dites-le à votre manager et recevez les premiers soins adaptés.

De plus, si vous êtes enceinte, ou que vous pensez que vous allez l'être, dites-le à votre manager le plus tôt possible.

Informez directement les équipes de soin des animaux, ou un responsable, si jamais vous voyez :

- Un animal se comportant de façon étrange ou montrant des signes de stress ou de blessure.
- Tout endommagement des enclos – des fissures dans le verre, des trous dans les clôtures barbelées etc.
- Tout enclos où l'animal semble absent (argh !).
- Un visiteur entrant dans un enclos.
- Un visiteur tapant sur les vitres ou nourrissant les animaux sans permission.



## SÉCURITÉ CHIMIQUE

**D'une façon ou d'une autre, vous croiserez probablement des produits chimiques ou des substances dangereuses au travail.**

Bien que nous essayions de réduire votre contact avec elles, cela peut faire partie de votre travail. Cela peut paraître évident mais vaut la peine d'être dit : si vous croisez ces substances, il est très important que vous suiviez les bonnes mesures de précaution – elles sont là pour vous protéger vous, vos collègues et nos visiteurs.

- Tous les produits chimiques que vous utilisez au travail ont leur propre fiche technique de sécurité du fabricant.
- Elle contient des informations importantes pour une utilisation en toute sécurité. Lisez-la et intégrez-la AVANT d'utiliser tout produit chimique !
- N'utilisez pas de produits chimiques si vous n'avez pas été formé sur comment le faire en toute sécurité.
- Utilisez un équipement de protection individuelle (EPI) adapté - gants, lunettes, ce genre de choses.
- Assurez-vous d'utiliser les bonnes concentrations – vous aurez peut-être besoin de diluer le produit d'abord.
- Mettez les produits chimiques sous clef lorsque vous ne les utilisez pas – nous ne voulons pas que nos jeunes visiteurs les confondent avec des boissons ! (Ou n'importe quel autre visiteur, d'ailleurs.)
- Stockez les produits chimiques à une hauteur inférieure à celle de votre tête pour qu'ils ne puissent pas vous tomber dessus.
- Les produits chimiques inflammables doivent être stockés dans des meubles de rangement spéciaux pouvant en contenir les vapeurs.
- Utilisez toujours les produits chimiques les moins dangereux pour la tâche à accomplir.
- Assurez-vous que les produits chimiques soient stockés dans des contenants bien étiquetés.



**Lorsque vous voyez un contenant de produits chimiques,  
il est important de savoir ce que signifient ces symboles.**



Toxique



Corrosif



Inflammable



Toxique/Irritant



Oxydant



Explosif



Danger pour le  
milieu aquatique



Gaz sous pression



Cancérogène,  
térogène



## PROTECTION DES ENFANTS

**Nous adorons offrir aux enfants un moment magique, mémorable et amusant lorsqu'ils viennent en visite.**

Cependant, les enfants étant des enfants, il leur arrive de se perdre et il y a un risque pour qu'ils puissent tomber sur quelqu'un qui n'est pas aussi gentil que nous.

Il est très important d'y faire attention. En particulier :

- Surveillez les jeunes enfants qui sont venus seuls : assurez-vous qu'ils aillent bien et qu'ils ne se mettent pas en danger.
- Remarquez si quiconque agit de façon étrange ou inappropriée à proximité des enfants.
- Si vous voyez quoi que ce soit d'étrange, dites-le à votre manager ou à votre responsable.
- Faites attention si un enfant est approché par quelqu'un étant clairement un étranger.

Pendant votre formation, nous vous indiquerons les procédures exactes à suivre si vous trouvez un enfant perdu ou un parent. Pour éviter toute accusation contre vous, si jamais vous êtes seul avec un enfant, restez toujours dans l'angle de vue d'une caméra de sécurité ou d'autres gens. (Indice : cela ne s'applique pas à vos propres enfants. Bien entendu.)

Si je trouve un enfant perdu dans mon attraction, je dois :



**Si votre travail chez nous implique un travail sur ordinateur, voici quelques conseils pour vous aider à vous assurer que vous soyez à l'aise.**

Certains d'entre eux peuvent aussi être utiles si vous utilisez d'autres sortes d'équipements (ex. écrans de contrôle des attractions, écrans dans les magasins, ou les moniteurs de caméra de sécurité). La cause majeure des problèmes de dos est une mauvaise posture. Prenez le temps de vous mettre à l'aise et faites des pauses régulières. (Oui, c'est officiel, vous n'avez pas à travailler 24/7 à Merlin.)

## Chaise

- Réglez le dossier pour que votre dos soit droit.
- Ajustez la hauteur pour que vos yeux soient au même niveau ou sous le dessus du moniteur. Vous serez surpris d'à quel point votre travail s'améliore lorsque vous pouvez voir ce que vous faites.
- Assurez-vous d'être à l'aise. Êtes-vous à l'aise ? Oui ? Bien, continuez.

## Espace de travail

- Laissez-vous l'espace nécessaire pour travailler – vous êtes une personne, pas un nombre.
- Assurez-vous que le clavier et la souris sont à votre portée (ils sont beaucoup plus utiles de cette façon).



## Écran

- Arrangez l'écran pour éviter les reflets.
- Assurez-vous qu'il ne tremble pas.
- Gardez-le propre !

## Vous

- Lorsque vous utilisez votre clavier/souris, vos bras et poignets doivent être droits.
- Asseyez-vous bien en face de l'écran (s'asseoir derrière est inefficace).
- Essayez de varier le travail que vous faites

**Une personne handicapée est quelqu'un ayant une déficience mentale ou physique qui affecte leur capacité à mener à bien les activités quotidiennes normales.**

Cela se réfère à un problème permanent, pas à quelque chose de temporaire comme une jambe cassée.

En travaillant chez nous, il est très probable que vous rencontrerez un collègue ou un visiteur avec un handicap, mais vous ne le remarquerez peut-être même pas. Beaucoup de gens ont des handicaps que vous ne pouvez pas voir – ça ne saute pas toujours aux yeux.

## **Soyez serviable :**

- Lorsque c'est possible, parlez à la personne avec le handicap, pas à leurs auxiliaires.
- Ne présumez pas – traitez tout le monde en tant qu'individu à part entière et essayez de comprendre leur situation et leurs besoins spécifiques.
  - Assurez-vous de savoir quels services vous pouvez offrir aux visiteurs aux personnels handicapés.
  - Si la personne est en fauteuil roulant, vous devrez peut-être vous mettre à leur niveau.

Assurez-vous de savoir comment aider les visiteurs ayant handicap pendant une évacuation en cas d'incendie.



# CONDUIRE EN TOUTE SÉCURITÉ



**Il a été estimé que jusqu'à un tiers de tous les accidents de la route impliquent quelqu'un étant en train de travailler.**

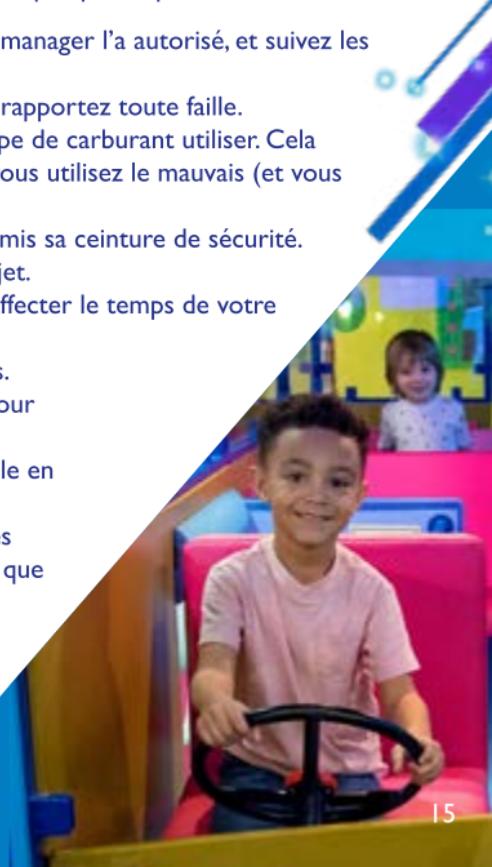
En plus de cela, nous avons une large gamme de véhicules spécialisés qui apportent assez de dangers par eux-mêmes.

Avez-vous vraiment besoin de conduire ?

Pourquoi ne pas utiliser les transports en commun, les vidéo-conférences, les emails, ou simplement le téléphone ? Après tout, il est bon de discuter. De plus, cela réduira vos risques – et vous rendra plus vert (pas littéralement).

Si vous devez absolument conduire, voici quelques super conseils :

- Ne conduisez au travail que si votre manager l'a autorisé, et suivez les procédures sur votre lieu de travail.
- Inspectez le véhicule au préalable et rapportez toute faille.
- Assurez-vous que vous savez quel type de carburant utiliser. Cela détruit complètement le moteur si vous utilisez le mauvais (et vous vous sentirez vraiment bête).
- Assurez-vous que tout le monde ait mis sa ceinture de sécurité.
- Prévoyez assez de temps pour le trajet.
- N'ignorez pas la météo – cela peut affecter le temps de votre trajet et sa sécurité.
- Sur de longs trajets, faites des pauses.
- Essayez d'éviter l'heure de pointe (pour toutes sortes de bonnes raisons).
- N'utilisez jamais le téléphone portable en conduisant.
- N'enfreignez pas la loi ! Respectez les limites de vitesse – et rappelez-vous que toutes les infractions au code de la route se retourneront contre vous.
- Si vous tombez en panne, mettez-vous en sécurité loin du véhicule.





## DROGUES, ALCOOL ET CIGARETTES

Cela devrait être évident, mais il est tout de même important de le rappeler. Pour votre propre sécurité et votre bien-être, ainsi que ceux de vos collègues et de nos visiteurs, venez toujours au travail prêt et capable de mener vos tâches à bien correctement et sans alcool ni drogue dans votre organisme.

Les visiteurs, les employés et les visiteurs d'affaires n'ont pas le droit de fumer dans nos lieux, à l'exception des zones qui y sont dédiées. Si vous fumez, pensez à ceux qui ne le font pas en fumant seulement pendant vos pauses dans les endroits prévus à cet effet.

## Équipement électrique portable

Avant de brancher quoi que ce soit,  
demandez-vous :

- Est-ce adapté au travail et aux conditions ?
- Est-ce en bon état ?
- Cela fonctionne-t-il correctement ?
- Cela a-t-il été inspecté pour s'assurer de sa sécurité ?
- Avez-vous la formation et les informations nécessaires pour l'utiliser en toute sécurité ?

Si jamais vous répondez NON à l'une de ces questions, ne le branchez pas, ne l'allumez pas. Au lieu de ça, allez parler à votre manager ou votre responsable.

Les plus gros dangers sont les brûlures et les décharges électriques. Faites attention – parfois même une petite quantité de courant peut vous tuer. Et si vous travaillez en hauteur (ex. Sur une échelle), une décharge peut vous faire tomber.

Quelques bonnes idées pour rester en sécurité :

- Utilisez des équipements à 220volts ou à batterie lorsque c'est possible.
- Utilisez des dispositifs de coupure différentielle (RCD) ou des disjoncteurs différentiels de fuite à la terre (DDFT).
- Rangez l'équipement dans un endroit sec.
- Si vous travaillez dans des zones humides ou mouillées, n'utilisez que des équipements électriques correctement protégés.
- Avant d'utiliser des câbles, assurez-vous qu'ils ne soient pas endommagés.
- Signalez toute faille.



## LES RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS

Tout d'abord : **vous** devez **vous** protéger ! Cela signifie :

- Vous assurer de ne pas être épuisé avant même de commencer le travail (pas de fêtes se terminant tard lorsque vous travaillez le lendemain !).
- Pensez à ce que vous êtes en train de faire.
- Vous arrêter si vous voyez un danger.
- Nous dire si nous devons faire quelque chose pour assurer votre sécurité.

Ensuite : vous devez aussi protéger les autres. Et cela signifie :

- Si vous voyez quelque chose qui pourrait blesser quelqu'un – n'importe qui – enlevez-le.
- Si vous ne pouvez pas l'enlever, prévenez les gens et demandez de l'aide.
- Ne faites jamais rien qui puisse blesser les autres.
- Ne fermez jamais les yeux si vous avez vu quelque chose de dangereux.

Offrir à nos visiteurs un divertissement magique et de classe mondiale demande beaucoup de travail. Pour bien le faire, vous devez le faire correctement. Ainsi, nous avons des politiques, des procédures et des codes de pratique.

Quelle que soit la façon dont vous les appelez, ce sont les règles, elles sont là pour une bonne raison et vous devez les suivre. Elles ont été développées avec le temps, par des gens qui savent ce qu'ils font, pour s'assurer que le travail est fait d'une certaine façon pour protéger les gens, vous inclus.

Bien entendu nos managers vous donneront la formation nécessaire à votre travail et à votre attraction. Si vous pensez que quelque chose peut être mieux fait ou de façon plus sûre – dites-le nous !

Et si vous n'êtes pas sûr, demandez TOUJOURS ! À chaque fois. Pas d'exception. Aucune



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

**CARE**



# CHUTES DE HAUTEUR

## Que signifie « de hauteur » ?

C'est simple – c'est de tout endroit duquel une chute pourrait blesser quelqu'un. Et rappelez-vous, une chute de n'importe quelle hauteur peut vous tuer. Nous souhaitons vraiment que cela n'arrive pas.

## Tout travail en hauteur doit :

- Être correctement planifié.
- Prendre en compte le temps.
- N'être fait que par des gens ayant été correctement formés et qui comprennent vraiment ce qui doit être fait.
- Utiliser l'équipement adapté.
- N'utiliser qu'un équipement ayant été correctement inspecté.
- Contrôler les risques sur des surfaces fragiles.
- Contrôler le risque de chute d'objets.

Si possible, faites le travail à partir du sol – de cette façon vous n'avez aucune chance de tomber ! Par exemple, au lieu de monter sur une échelle, utilisez quelque chose avec un long manche.

Rappelez-vous, tout le monde court le risque de tomber – pas seulement les gens qui travaillent. Certaines de nos files d'attente et de nos plateformes d'observation sont en hauteur, donc les visiteurs courrent aussi un risque. Il est ainsi très important d'ouvrir les yeux et de rapporter toute barrière devant être réparée.



**Ne travaillez en hauteur que si vous y êtes formé et avez le bon matériel.**





**Il est de la responsabilité de chacun de savoir où se situent les sorties de secours, et les échappatoires les plus proches. Si vous ne connaissez pas les procédures d'évacuation en cas d'incendie sur votre lieu de travail, parlez-en immédiatement à votre manager.**

Si vous découvrez un incendie, donnez toujours l'alarme. N'affrontez les flammes que si vous y avez été correctement formé et s'il est sûr et si vous êtes sur de pouvoir le faire. Rappelez-vous : les extincteurs sont pour les petits feux – ne vous mettez pas en danger.

Bien entendu c'est une bonne idée (une idée géniale même) de savoir quoi faire en cas d'incendie. Vous pouvez le faire en :

- Sachant à quoi ressemble le son de l'alarme incendie sur votre lieu de travail.
- Sachant où sont les issues de secours.
- Sachant où est votre point de rassemblement.
- Sachant où sont les extincteurs et les enrouleurs de tuyaux (s'il y en a), et comment les utiliser.

Votre initiation au site vous en dira plus sur quoi faire en cas d'évacuation incendie là où vous travaillez.

Rappelez-vous : protéger la vie, la vôtre inclue, est votre priorité.

Mon point de rassemblement en cas d'incendie est :

**PLACE TOSCANE**



## PRÉVENTION DES INCENDIES

Clairement, la meilleure méthode est tout d'abord d'empêcher qu'un feu se déclenche. C'est assez simple : assurez-vous que les sources de feu (comme une cigarette, une ampoule chaude, un radiateur, ou une étincelle électrique) ne peuvent pas entrer en contact avec quelque chose pouvant prendre feu (comme des ordures, un décor, des marchandises stockées ou des produits chimiques inflammables). Voici quelques indices utiles sur ce que vous pouvez faire pour prévenir un incendie. Et rappelez-vous – **SIGNEZ-LE POUR QUE NOUS PUissions Y REMÉDIER !**

- Ne bloquez pas les issues de secours.
- Ne les bloquez pas non plus en position ouverte.
- Stockez correctement les choses inflammables.
- Assurez-vous que les surfaces chaudes soient bien isolées.
- Ne couvrez pas ou ne bloquez pas les grilles de ventilation.
- Assurez-vous que tous les appareils électriques ont été testés.
- Prenez soin de votre lieu de travail – assurez-vous que les ordures ne s'entassent pas.
- Suivez les règles sur le tabagisme et le travail à chaud (comme la soudure).



# EXTINCTEURS



Différents extincteurs sont destinés à différentes sortes de feux.

- Lisez attentivement les étiquettes pour être sûr d'avoir le bon type.
- N'en utilisez un qui si vous y avez été formé et que vous êtes confiant.
- Ne vous mettez jamais, vous ou les autres, en danger.

**Eau** – Pour les feux à combustion libre de matériau solide ex. bois, tissu et papier.

- Ne pas utiliser près d'une source d'électricité ou de liquides en feu.

**Poudre** – Sûr pour tous les types de feu.

**Dioxyde de carbone (CO2)** – Pour les feux électriques et les liquides en feu.

- Utiliser l'entonnoir en plastique pour diriger le jet.
- Ne pas toucher l'embout lorsque vous l'utilisez.
- Extincteur à haute pression – ne pas viser des matériaux légers ex. Le papier.

**Mousse** – Pour les liquides en feu.

- Vaporiser sur le dessus du feu pour former une couverture de mousse.
- Ne pas viser directement le feu.
- Ne pas utiliser près d'une source d'électricité.

**Eau avec additif** – Pour les huiles et les graisses de cuisson.

- Vaporiser directement sur le feu pour former une couche en surface.

**Couverture anti-feu** – Utiliser pour étouffer tous les petits feux.

- Si une personne est en feu, la forcer à s'allonger sur le sol et la rouler dans la couverture.



## PREMIERS SECOURS

Lorsque vous êtes au travail il est important que vous preniez soin des autres et de vous-même. Cependant, un visiteur peut tomber malade ou avoir un accident, vous devez donc savoir quoi faire.

- Assurez-vous de savoir comment appeler les secours.
- Si possible, restez avec la personne blessée ou malade et faites ce que vous pouvez pour l'aider. La rassurer simplement en lui disant que les secours sont en route peut faire une grosse différence.
- Les petites blessures peuvent être examinées immédiatement par quelqu'un correctement formé aux premiers secours. Assurez-vous de ne pas essayer de geste de premier secours ou un traitement si vous n'y êtes pas formé.
- Complétez un formulaire d'accident et une déclaration de témoin.

Voici comment mettre la main sur un secouriste :

**APPELER LE PC SÉCURITÉ  
DU VAL D'EUROPE AU  
0160423998**





Qu'est-ce qui vous fait décider où manger ? Le menu ? L'ambiance ? Les gargouillements dans votre estomac qui disent que si vous ne mangez pas bientôt quelqu'un va souffrir ?

Pour la plupart des gens, c'est l'aspect des locaux et les gens. Cela signifie qu'avoir l'air propre et hygiénique est aussi important que de cocher toutes les cases et enregistrer la température. Et quelle est la meilleure façon d'avoir l'air propre et hygiénique ? C'est évident – être propre et hygiénique.

Que vous préparez des milliers de burgers par jour ou que vous replaciez les Pick & Mix dans un magasin, vous touchez de la nourriture donc vous devez suivre les mêmes principes de base. Si vous travaillez dans la restauration nous nous assurerons que vous soyez correctement formé pour que vous sachiez exactement quoi faire.



Quelques points clés à se rappeler:

- Portez l'uniforme approprié (et assurez-vous qu'il soit propre !).
- Remplissez tous les formulaires requis. Ex. Check-list d'ouverture, de fermeture et de nettoyage, relevés de température, etc.
- Signalez immédiatement toute maladie, infection et blessure.
- Suivez toutes les procédures de sécurité alimentaire qui vous ont été expliquées.
- Comprenez et respectez les procédures de gestion des allergènes.
- Assurez-vous que tous les produits alimentaires et ingrédients sont correctement étiquetés.
- Utilisez le matériel de restauration en toute sécurité en suivant les instructions d'utilisation nécessaires.
- Veillez à ce que votre espace de travail soit toujours propre et rangé.
- Ne préparez, n'utilisez et ne mangez jamais d'aliments périmés.
- Assurez-vous de faire tourner votre stock en utilisant d'abord la nourriture présente depuis le plus longtemps. Cela s'appelle « premier entré premier sorti » (FIFO).
- Lavez-vous toujours les mains en entrant et en sortant ou après : être allé aux toilettes, vous être mouché, avoir touché de l'argent, avoir touché les ordures, avoir fumé ou nettoyé.
- Utilisez les bons balais – cela devrait être vraiment évident mais n'utilisez jamais, jamais, JAMAIS un balai destiné aux toilettes dans une zone de préparation de la nourriture!

# PERCEPTION DU DANGER

**Un danger est quelque chose qui peut blesser quelqu'un.**

Vous devez savoir comment identifier un danger. Si vous le faites, il y a plus de chances pour que vous puissiez y faire quelque chose avant que quelqu'un se blesse.

Un danger peut être quelque chose qui n'est pas sûr, comme une issue de secours bloquée, une flaque d'eau sur le sol, ou un piquet de clôture manquant. Cela peut aussi être quelqu'un ayant un comportement dangereux, comme quelqu'un traversant une attraction en courant, sautant au-dessus d'une barrière ou se tenant sur un toit sans équipement de sécurité.

Si vous identifiez un danger, faites ces quatre choses :

- |          |                                                                                    |          |                                                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Retirez tout risque imminent, mais seulement s'il n'est pas dangereux de le faire. | <b>2</b> | Demandez-vous si vous devez boucler ou vider la zone pour protéger les gens. |
| <b>3</b> | Demandez de l'aide et informez votre manager.                                      | <b>4</b> | Si nécessaire, rassurez les gens.                                            |

Vos managers auront fait une évaluation des risques pour repérer les dangers communs ou prévisibles de votre attraction. Cette évaluation expliquera clairement ce qui doit être fait pour empêcher que le danger blesse quiconque.

La formation que vous aurez pour votre travail inclura tout cela. Qu'est-ce que cela signifie ? Cela signifie une autre très bonne raison de respecter les règles !



# SIGNALEMENT DES INCIDENTS



**Nous détestons les accidents mais ils surviennent quelquefois.**

Vous devez signaler tous les accidents, les blessures, les accidents évités de justesse, les conditions peu sûres et les agissements dangereux à votre manager dès que possible, et compléter le formulaire de signalement d'accident/incident adéquat.

### **Accident évité de justesse:**

Un incident qui n'a causé aucune blessure – mais qui aurait pu.

### **Conditions peu sûres :**

Conditions non satisfaisantes sur le lieu de travail qui peuvent résulter en un incident.

### **Agissements dangereux:**

Le comportement de quelqu'un qui menace la sécurité des autres.

Au plus vous signalerez cela, au plus tôt nous pourront faire quelque chose pour prévenir les blessures.

Voici à qui je dois signaler un incident :

**A MON DUTY MANAGER**



# SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

## Conserver nos données en sécurité et en sûreté est important.

Abstraction faite de toute autre considération, nous ne sommes pas seulement responsables de nos propres données, mais aussi de celles de nos visiteurs. Perdez-les et la magie s'évanouit. C'est pourquoi Protéger la Magie signifie aussi protéger nos données. Et cela implique trois éléments principaux : **le matériel informatique, le logiciel - et l'attention.**

### Le matériel informatique

C'est à vous qu'il revient de prendre soin du matériel informatique qui vous est fourni par Merlin:

- Traitez tout équipement que vous recevez avec autant de soin que si c'était le vôtre (et même mieux). Ceci inclut les ordinateurs, les ordinateurs portables, les téléphones et autres appareils mobiles.
- Ne laissez jamais votre équipement sans surveillance dans votre bureau ou les lieux publics.
- Si vous voyagez avec un équipement informatique, conservez-le à l'abri des regards – ne le laissez pas sur le siège arrière ou sur le plancher d'une voiture, et faites preuve de bon sens dans les transports en commun.
- Assurez-vous de verrouiller tout équipement avant de le laisser seul (ex. Ctrl+Alt+Supr ou quelque chose de similaire).
- Ne laissez personne utiliser votre équipement informatique à moins que votre équipe informatique ait donné son accord.

### Le logiciel

Nous vous fourniront tout ce dont vous avez besoin pour faire un travail magique (de rien). Ceci inclut le logiciel :

- Installer votre propre logiciel peut causer de sérieux problèmes avec nos systèmes donc n'achetez, ne téléchargez ou n'uploadez jamais votre propre logiciel - le Service Desk informatique le fera pour vous.
- Ne désactivez ou ne désinstallez jamais un logiciel déjà présent sur votre machine. Il est là pour une bonne raison, alors laissez-le tranquille.
- Si vous avez besoin d'installer quoi que ce soit sur votre ordinateur de travail, demandez au service informatique – ils s'en chargeront pour vous.



Rappelez-vous : si vous perdez ou endommagez tout équipement informatique, vous pourrez avoir à le rembourser – vous encourrez même une sanction disciplinaire. Et aucune de ces deux options n'est drôle.



### **Faites attention !**

Soyez prudent lorsque vous ouvrez des e-mails provenant d'expéditeurs inconnus ou inhabituels. Ne cliquez jamais sur un lien ou une pièce jointe intégrés si vous avez des doutes quant à la légitimité de l'e-mail. Méfiez-vous des tentatives d'hameçonnage et des escroqueries en ligne. Signalez tout problème au service informatique de Merlin.

Soyez également prudent lorsque vous êtes en public. Vous pourriez être entendu, alors faites attention à ce que vous dites à propos de Merlin et ne discutez pas d'informations confidentielles. N'oubliez pas que si vous consultez nos informations en public, il y a de fortes chances que quelqu'un d'autre puisse les voir également.

Vous avez des problèmes de dos ? C'est plutôt courant donc même si vous n'en avez pas, vous connaissez probablement quelqu'un qui en a. Donc si c'est aussi courant, comment l'éviter ?

C'est vraiment facile :

- D'abord, arrêtez-vous et réfléchissez.
- Vérifiez que vous portez des vêtements et des chaussures adaptés.
- Planifiez votre levée – utilisez du matériel de manutention lorsque c'est possible.
- Planifiez votre route – dans quelle condition est le sol ?  
Y a-t-il des obstacles?
- Commencez avec une position stable, pointant dans la direction vers laquelle vous voulez aller.
- Pliez les genoux, gardez le dos droit et penchez-vous légèrement en avant au-dessus de la charge.
- Attrapez-la fermement.
- Levez-vous doucement, en raidissant les jambes.
- Ne vous pliez pas.
- Gardez la charge contre vous.
- Posez-la puis mettez-la en position.



Si vous pensez que vous allez vous blesser en portant quelque chose de lourd, refusez (gentiment, bien entendu). Vous pouvez aussi avoir l'esprit pratique et utiliser un chariot (ou quelque chose de similaire), ou demander de l'aide à quelqu'un. Si vous devez soulever quelque chose d'assez lourd, assurez-vous d'en être capable et utilisez les bonnes techniques pour protéger votre dos. Si quelque chose est trop lourd arrêtez-vous toujours et demandez de l'aide.

Les agressions physiques par les visiteurs sont rares (dieu merci). Cependant, si vous vous sentez menacé par un visiteur ou une situation, ne vous mettez pas en danger – appelez immédiatement des renforts. Si vous êtes victime d'une agression, même mineure, vous devez le signaler à votre manager, qui s'assurera que vous recevez les conseils et le soutien dont vous aurez besoin.

## Arriver au travail et en partir

Nous ne voulons pas que vous vous mettiez en danger en arrivant et en partant du travail. Voici quelques conseils :

- Évitez de marcher avec vos écouteurs dans les oreilles – vous ne voulez pas que quelqu'un s'approche de vous sans que vous l'entendiez.
- Si vous êtes seul dans un train, essayez de vous asseoir dans un compartiment avec d'autres passagers ; si vous prenez le bus, asseyez-vous près du chauffeur.
- Faites attention aux gens ayant un comportement étrange mais ne les confrontez pas ; au lieu de ça, signalez le problème.
- Conservez vos affaires en sécurité et gardez vos objets de valeur à l'abri des regards.
- Essayez de voyager avec des gens que vous connaissez. (Idéalement des gens que vous connaissez et que vous appréciez aussi.)

## Travailler seul

De temps en temps, vous vous retrouverez peut-être à travailler seul. Dans un film d'horreur, vous seriez sûrement condamné. Mais nous ne sommes pas dans un film d'horreur, alors n'ayez pas peur. Au lieu de ça :

- Sachez comment contacter quelqu'un.
- Déterminez à l'avance une heure pour faire le point avec votre contact.
- Ne faites rien de dangereux.
- Ne travaillez seul que si votre manager a donné son accord.





## MANÈGES ET ATTRACTIONS

Avant d'ouvrir une attraction au public, il faut passer de nombreuses inspections, tests et vérifications à toutes les étapes du procédé d'agrément de conception aux vérifications matinales.

Chaque attraction fonctionne selon des standards très stricts et personne n'est autorisé à faire fonctionner ou à travailler sur une attraction sans avoir eu la formation adéquate et une autorisation. Même si vous ne travaillerez peut-être jamais sur une attraction, vous devez tout de même connaître certaines bases et quand signaler quelque chose.

Assurez-vous de connaître les restrictions des attractions pour pouvoir répondre aux questions des visiteurs.

Signalez toujours immédiatement ce qui suit à l'opérateur de l'attraction ou au responsable :

- Tout bruit étrange ou inhabituel.
- Toute odeur inhabituelle.
- Quoi que ce soit qui tombe d'une attraction.
- Tout visiteur enfreignant clairement les règles et restrictions de l'attraction.

Si vous travaillez à une attraction, ne vous inquiétez pas – vous serez beaucoup plus formé que ça !

**N'entrez jamais dans la zone interdite d'une attraction – ceci est réservé aux personnes disposant d'une formation et d'autorisations spécifiques, et seulement lorsqu'elles suivent des procédures spécifiques.**





## SÉCURITÉ

Nos attractions sont assez bien connues et ceci peut en faire des cibles potentielles. Certaines menaces sont plus sérieuses que d'autres et peuvent venir d'individus ou de groupes. Elles incluent :

- Les vols, cambriolages et braquages.
- Les alertes à la bombe, tireurs actifs et attaques terroristes.
- Les manifestants.
- Des violences physiques contre nos équipes.
- Les catastrophes naturelles.

Vos managers exécutent et vérifient régulièrement des procédures de préparation à de telles situations et s'assureront que vous recevez toute la formation nécessaire à votre travail.

La plupart de nos sites possèdent des caméras de surveillance, qui peuvent décourager les menaces suscitées et aider la police dans toute enquête. Il vaut la peine d'être noté que tout ce qui est enregistré par les caméras de surveillance peut être utilisé dans une enquête : si toute sorte de mauvais comportement est constaté, nous pourrons engager des sanctions disciplinaires allant jusqu'au renvoi.

Si vous voyez tout paquet, sac ou comportement suspect, ne vous en occupez pas vous-même – informez-en immédiatement un manager. Affichez toujours votre badge d'identification ou le badge avec votre nom (à moins qu'on vous ait dit de ne pas le faire pour des raisons de sécurité). Ceci nous aide à nous assurer que nos bâtiments et attractions restent sûrs.



Les glissades, les faux-pas et les chutes sont l'une des causes majeures des accidents du travail, donc tout le monde doit participer pour faire en sorte que cela n'arrive pas (vous inclus).

Le plus important est un bon rangement – c.à.d. éviter le désordre (cela aide aussi à prévenir les feux). Qu'est-ce qu'un bon rangement ? C'est cela :

- Conserver des passages vides, en particulier les issues de secours.
- Conserver un sol sans danger de faux-pas (ex. câbles, boîtes et sacs).
- Utiliser les poubelles – nous les avons placées là pour une bonne raison (et cette raison n'est pas de reposer vos pieds fatigués).
- Nettoyer immédiatement tout liquide renversé.
- Garder votre bureau / espace de travail range et organisé.
- Respecter les autres – ne les obligez pas à nettoyer derrière vous.
- Placer correctement les choses sur les étagères pour qu'elles ne tombent pas.

De plus :

- Ne courez jamais au travail.
- Portez des chaussures adaptées.
- Signalez tout sol endommagé.



Si vous remarquez un danger de glissade ou de faux-pas, faites quelque chose !





## VOTRE FAMILLE MERLIN



Chez Merlin, nous nous sommes engagés à pourvoir et à maintenir un environnement de travail sûr et sain – qui-plus-est, c'est la loi. Voici certaines des choses que font vos managers :

- S'assurer qu'une attraction est sûre.
- S'assurer que l'équipement est entretenu et sûr d'utilisation.
- Penser aux dangers et s'assurer que tout le monde soit formé à comment protéger les gens.
- Soutenir et aider les équipes pour que tout le monde sache quoi faire.
- Écouter vos préoccupations et agir pour empêcher que des gens se blessent.
- Prendre les commandes lorsque quelque chose se passe mal, et agir de façon à l'empêcher de se reproduire.

Qui-plus-est, il y a plein d'autres personnes autour de vous qui peuvent vous aider:

- Les équipes techniques – elles peuvent résoudre un problème que vous auriez noté.
- Le RH / la Santé, la Sécurité et la Sûreté – ravis de vous conseiller.
- Vos collègues – ils seront toujours là pour vous.

À Merlin, vous n'êtes pas seul !

## VOTRE AVIS COMpte



À Merlin, votre avis compte vraiment. Il n'y a pas de place pour la fausse modestie – vous comptez vraiment. En fait, vous êtes au cœur de tout ce que nous faisons pour Protéger la Magie et garder les gens en sécurité.

Ceci signifie que si vous êtes préoccupé par quoi que ce soit qui pourrait affecter la sécurité de quelqu'un, nous voulons que vous nous le disiez immédiatement. Par exemple, si vous voyez un clou dépassant d'une clôture, n'attendez pas la fin de la journée pour le dire à quelqu'un, faites-le immédiatement.

Vous avez également la possibilité de nous faire part de vos préoccupations lors des réunions d'équipe, d'autres réunions et dans le cadre de notre enquête annuelle sur la culture d'entreprise.



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

# CARE

SE CONSACRER  
A LA SÉCURITÉ

AGIR  
RESPONSABILITÉ

RAPPORTER  
PRÉOCCUPATIONS

ENCOURAGER  
NOUVELLES IDÉES





[WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM](http://WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM)

LEGO, the LEGO logo, the Brick and Knob configuration, the Minifigure and LEGOLAND are trademarks of the LEGO Group ©2026 The LEGO Group.

©Merlin Entertainments. All Rights Reserved. 2026