

Cher client,

En sa qualité de grossiste et distributeur, Sligro Food Group Belgium veut non seulement être l'interface entre le producteur et la cuisine industrielle ou le professionnel de la gastronomie ou de l'Horeca, mais également un filtre de qualité, qui exerce un contrôle efficace de la réception, du stockage, de la préparation des commandes et du transport des marchandises.

Sligro Food Group Belgium a mis en œuvre un plan de qualité et de sécurité alimentaire. Voici une présentation de notre fonctionnement.

Données générales

Nom entreprise : **Sligro Food Group Belgium NV** www.sligrofoodgroup.be

Sligro www.sligro.be

Java Foodservice www.javafoodservice.be

Faisant partie de : Sligro Food Group NV www.sligrofoodgroup.nl

Numéro d'entreprise : 0638.787.362

Adresse : Wingepark 10, BE - 3110 Rotselaar

Tél : +32 (0)16 58 99 00

E-mail : info@sligrofoodgroup.be

CERTIFICATION : Sécurité alimentaire : ISO22000-2018 (SGS)

Autres : BIO (TüVNord) et MSC-ACS (SGS)

ISO14001 et ACS (JAVA Foodservice)

Tous les certificats sont disponibles sur notre website :

<https://www.sligro.be/fr/a-propos-de-nous/qualite-et-securite-alimentaire.html> ou

<https://www.javafoodservice.be/fr/java/information-de-l-entreprise/qualite-et-securite-alimentaire>

Données filiale de Gand - *cash and carry*

Adresse : Ottergemsesteenweg-Zuid 720, 9000 Gand

Tél : +32 (0)9 241 51 11

E-mail (plaintes) : gent.receptie@sligro-ispc.be

Numéro filiale : 2.060.618.807

Agréation - numéro d'autorisation AFSCA :

1.1 AER/OVL/004792 – détaillant DA

6/1.1 KF256 – entrepôts frigorifiques

3.4 VE2045 – produits de la pêche

4.1 CO256 – établissement laitier

Données filiale de Liège – cash and carry

Adresse : Route de Liers 125, 4042 Herstal

Tél : +32 (0)4 278 92 92

E-mail (plaintes) : liege.reception@sligro-ispc.be

Numéro filiale : 2.083.693.919

Agrégation - numéro d'autorisation AFSCA :

- 1.1 AER/LIE/011893 – détaillant DA
- 6/1.1 KF519 – entrepôts frigorifiques
- 3.4 VE9013 – produits de la pêche
- 4.1 CO551 – établissement laitier

Données filiale de Anvers – cash and carry

Adresse : Zuidkaai 8, 2030 Antwerpen

Tél : +32 (0)3 231 11 01

Email (plaints) : antwerpen.receptie@sligro-ispc.be

Numéro filiale : 2.273.404.440

Agrégation - numéro d'autorisation AFSCA :

- 1.1 AER/ANT/0141707 - détaillant DA
- 6/1.1 KF104253 - entrepôts frigorifiques
- 3.4 VE104253 - produits de la pêche
- 4.1 CO606 - établissement laitier
- 1.1.2 F104253; E104253 - atelier de découpe

Données filiale de Rotselaar – Delivery

Adresse : Wingepark 10 et 24 – 3110 Rotselaar

Tél : +32 (0) 16 58 99 00

Email : info@javafoodservice.be
bestellingen@javafoodservice.be (plaints)

Numéro filiale : W10: 2.271.400.597 et W24: 2.221.774.508

Agrégation - numéro d'autorisation AFSCA :

- W10: AER/VBR/024568 – KF104775 et W24: AER/VBR/020776 – KF103833

Données filiale de Evergem – Delivery

Adresse : Pachtgoederen 1 - 9940 Evergem

Tél : +32 (0)9 241 51 11
+32 (0)3 231 11 01

Email : gent.customercare@sligro-ispc.be
customercare.antwerpen@sligro-ispc.be

Numéro filiale : 2.334.695.770

Agréation - numéro d'autorisation AFSCA :

AER/OVB/043761 - KF106251

Données filiale de Maastricht – Delivery

Adresse : Habitatsingel 59 - 6229 RC Maastricht - les Pays-Bas

Tél : +32 (0)4 278 92 92

Email : liege.customercare@sligro-ispc.be

Description des activités commerciales

Achat, stockage et distribution de produits alimentaires, de détergents, de produits cosmétiques et d'autres produits non alimentaires via

- **Cash & carry (ZB)** destinés à la vente locale à des utilisateurs finaux professionnels.
- **Delivery (BS)** pour les livraisons directes aux utilisateurs finaux professionnels.

La vente de produits viande fraîche dans les sites de Sligro est sous-traitée à Kaldenberg. Ils travaillent sous le numéro d'approbation / d'accord de Sligro Food Group NV.

L'équipe de qualité de Sligro Food Group Belgium

Els Stulens, Chef QE
Dinah Dubois, Quality Manager
Tim Deziron, Employé QA
Nick Jacobs, Employé QA

Mail: quality@sligro.be

CORDONNÉES EN CAS D'URGENCE

Pendant les heures de travail vous pouvez contacter votre correspondant.
En dehors des heures de travail : **numéro d'urgence 24h/24h: +32(0)16 589 989**



Sligro Food Group
Belgium

GESTION DE LA QUALITÉ

Sligro Food Group Belgium

Document: 0.OV-002

Version: 24

Par: NJ

Date: 11/07/2024

Pag: 4/7

HACCP

- Un manuel HACCP a été élaboré ; révision annuelle

Procesflow :

- Réception
- Stockage
- Traitement
- Delivery : Préparation commandes/assemblage, distribution
- Cash and carry : Vente en magasin

- CCP :
 - Température à la/au (1) réception – (2) stockage – (3) transport
 - critères et tolérances
 - procédure de monitoring
 - mesures correctives
 - responsabilités

- oPRP's :
 - Evaluation fournisseurs : garanties de qualité et de sécurité
 - Date d'expiration : principe FEFO et blocage automatique

RÉCEPTION

- Contrôle de toutes les livraisons pour l'état, la conservation, pour les produits réfrigérés et surgelés : contrôle de la température
- Procédures en cas de non-conformités

STOCKAGE/MAGASIN

- Enregistrement automatique constant de la température, alarmes via GSM
- Procédures en cas de panne et/ou de problème dans le cadre de la sécurité des produits

TRANSPORT pour la livraison

- Transport conditionné, enregistrement de la température
- Camions : plan de nettoyage
- Procédures en cas de panne et/ou de problème en cours de route dans le cadre de la sécurité des produits

| GROUPE DE PRODUIT | TEMPERATURE PRODUIT | |
|---|---|-----------|
| | Valeurs guides | Tolérance |
| Viande ultra-fraîche | 0°C < T ≤ 7°C | T ≤ 7°C |
| Abats ultra-frais | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 4°C |
| Viande de volaille ultra-fraîche, lagomorphes et petit gibier | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 4°C |
| Viande hachée ultra-fraîche et préparations de viande | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 4°C |
| Produits de poisson ultra frais | 0°C < T ≤ 2°C température de fusion de la glace (max + 4,0 °C) | T ≤ 4°C |
| Produits de poisson transformés | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 4°C |
| Produits carnés | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 7°C |
| Plats préparés | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 7°C |
| Légumes et fruits frais coupés | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 7°C |
| Légumes et fruits du marché | 0°C < T ≤ 7°C | T ≤ 10°C |
| Produits laitiers et autres produits réfrigérés | 0°C < T ≤ 4°C | T ≤ 7°C |
| Produits congelés (à la réception) | T ≤ -18°C | T ≤ -15°C |
| Produits congelés (au stockage) | T ≤ -18°C | T ≤ -18°C |

FOURNISSEURS

- Procédure d'achat :
 - sélection fournisseurs : conditions en matière de sécurité alimentaire
 - évaluation des fournisseurs : service level et quality level
- Étiquetage en néerlandais et en français (conformément au règlement UE 1169/2011 – concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires et leurs éventuelles modifications)
- Des analyses sont réalisées selon un plan annuel basé sur une analyse des risques effectuée par un laboratoire agréé
- Des analyses sur d'autres produits sont réalisées par le fournisseur

GESTION DES SPÉCIFICATIONS

Produits alimentaires : Les fournisseurs communiquent ces informations à Sligro Food Group. Cette fiche produit est ensuite mise à disposition du client.

<https://products.sligro-ispc.be/> (Sligro) et <http://products.java.eu/> (JAVA Foodservice). (Entrez le code EAN et la fiche produit apparaîtra).

Produits non-food : fiches, certificats et/ou MSDS du fournisseur sont mis à disposition du client

CONSERVATION

- Système basé sur le principe **FEFO**
- Durée de conservation lors de la livraison : Sligro Food Group Belgium contrôle la date de péremption de son stock. Les produits ayant une durée de conservation réduite sont proposés à prix réduit. Les produits qui ne sont pas vendus sont retirés du stock avant la date de péremption et sont donnés aux banques alimentaires.



Sligro Food Group
Belgium

GESTION DE LA QUALITÉ

Sligro Food Group Belgium

Document: 0.OV-002

Version: 24

Par: NJ

Date: 11/07/2024

Pag: 6/7

TRAÇABILITÉ & RECALL

- Conformément au règlement-UE 178/2002 – relatif à l'hygiène, la législation et la traçabilité des produits alimentaires – et ses modifications éventuelles - enregistrement des marchandises reçues (IN) et enregistrement des marchandises livrées (OUT)

La traçabilité est garantie en suivant les étapes ci-dessous :

1. Le code-barres est scanné à la réception de tous les articles. La date de péremption (le cas échéant) est enregistrée dans le scanner et stockée dans le système AS400. Fonctionnement basé sur le principe du premier expiré, premier sorti (FeFo).
2. L'AS400 enregistre quels articles ont été livrés à quels clients et à quelle temps.

Il n'est pas enregistré quelle date de péremption a été livrée à quel client. En cas de rappel, une enquête sera menée pour déterminer quand le problème est survenu. Tous les clients (aussi bien du Service de Livraison que du Libre-Service) qui ont livré le produit à partir de cette date seront contactés.

Attention : Des informations supplémentaires telles que le code de lot et la date de péremption sont des informations importantes à fournir en cas de problème.

- Une procédure de recall a été élaborée et est testée régulièrement
Évaluation/communication – Analyse/mesures/suivi – Clôture

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

- Procédure de traitement des réclamations :
 - Il est crucial que nous recevions des informations correctes et complètes, avec numéro d'article, DLUO, lot, description détaillée du problème et si possible des photo's.
 - Les produits à problème sont toujours pris en retour à des fins d'analyse. Les photos sont également les bienvenues
 - Toutes les réclamations sont enregistrées et étudiées
 - Des récapitulatifs mensuels font partie du rapport interne
 - Les plans d'action font l'objet d'un suivi mensuel

SÉCURITÉ ET HYGIÈNE

- Directives de sécurité :
 - Le personnel doit porter obligatoirement des chaussures de sécurité et des vêtements de travail
 - Les instructions de sécurité doivent être respectées
 - Les visiteurs doivent obligatoirement porter un gilet fluo (BS)
- Il est interdit de fumer partout, sauf dans le local prévu à cet effet
- Contamination chimique : articles non-food (comme les produits d'entretien) sont toujours présentés dans des emballages bien fermés
- Contamination physique : Règles intérieures, ordre et propreté, procédure pour le verre...
- Le nettoyage est effectué sur la base des plans de nettoyage :
Toutes les activités et tous les contrôles sont enregistrés

LUTTE CONTRE LA VERMINE

- La lutte contre la vermine est assurée par une entreprise externe spécialisée :
Rongeurs, insectes volants, insectes rampants : 12x/an
 - Dossier en ligne avec plan, moyens de lutte utilisés, checklist pour les contrôles, rapport des contrôles, analyse des tendances

PERSONNEL

- Vestiaires disponibles pour tous les travailleurs
- Les repas sont pris dans les réfectoires
- Il est obligatoire de se laver les mains en sortant des toilettes : Les toilettes sont équipées de lavabos avec :
 - eau chaude et eau froide
 - distributeurs de savon et de désinfectant
 - serviettes jetables
- Un examen médical est organisé chaque année
- Des formations sont données régulièrement à tout le personnel

AUDITS INTERNES ET INSPECTIONS

- Des audits internes sont régulièrement organisés par des personnes formées :
toutes les étapes des processus et procédures sont évaluées au moins 1x/an
des mesures sont intégrées dans le plan d'action et un suivi mensuel est assuré
- Des inspections (pour contrôler l'hygiène, l'ordre et la propreté) sont effectuées chaque mois: les résultats sont immédiatement communiqués sur le terrain pour action

Food Defense et Food Fraude

- Les plans ont été élaborés et sont révisés annuellement

Responsabilité sociale des entreprises et gestion de l'environnement

- Général: <https://www.sligrofoodgroup.be/fr/rse>
- Team RSE et plan d'action
 - Gamme de produits durable « Éthique & Exuis » (BIO, MSC/ASC, Fairtrade, Rain Forest Alliance...)
 - Charte VOKA pour l'entrepreneuriat durable
 - ISO14001 (BS Rotselaar)

Nous espérons que ces informations vous seront utiles. Si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à les poser à votre personne de contact chez Sligro Food Group Belgium.

La Shared Service Quality Team.