



## GESTION DE LA QUALITÉ @ Sligro-ISPC

Document : 0.OV-002

Version: 21

Date : 03/08/2023

Pages : 1/5

Cher client,

En sa qualité de grossiste, Sligro-ISPC veut non seulement être l'interface entre le producteur et le professionnel de la gastronomie et 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-ISPC a mis en œuvre un plan de qualité et de sécurité alimentaire. Voici une présentation de notre fonctionnement.

### Données GÉNÉRALES

Nom entreprise : **Sligro-ISPC** [www.sligro-ispc.be](http://www.sligro-ispc.be)

Faisant partie de : *Sligro Food Group Belgium* [www.sligrofoodgroup.be](http://www.sligrofoodgroup.be)

Numéro d'entreprise : 0638.787.362

#### CERTIFICATION :

Sécurité alimentaire : **ISO22000** : par SGS :

Certificat BE23/00000137 valable jusqu'au 01/08/2026

Autres : BIO (TüVNord) BE-BIO-02 / MSC-ACS (SGS)

Tous les certificats sont disponibles sur notre website :

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

### FILIALE DE GAND

Adresse : Ottergemsesteenweg-Zuid 720, 9000 GAND

Tél : +32 (0)9 241 51 11

E-mail (plaintes): [customercare.gent@crm.sligro-ispc.be](mailto:customercare.gent@crm.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

1.1.2 F256, UD2045 – atelier de découpe

### FILIALE LIÈGE

Adresse : Route de Liers 125, 4042 Herstal

Tél : +32 (0)4 278 92 92

E-mail (plaintes): [customercare.liege@crm.sligro-ispc.be](mailto:customercare.liege@crm.sligro-ispc.be)

Numéro filiale : 2.083.693.919

#### Agréation - numéro d'autorisation AFSCA :

(arrêt temporaire à cause des rénovations 07/2023-11/2023)

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

1.1.2 F551 – atelier de découpe



## GESTION DE LA QUALITÉ @ Sligro-ISPC

Document : 0.OV-002

Version: 21

Date : 03/08/2023

Pages : 2/5

### FILIALE ANVERS

Adresse: Zuidkaai 8, 2030 Antwerpen  
TI: +32 (0)3 231 11 01  
Email (plaints): [customercare.antwerpen@sligro-ispc.be](mailto:customercare.antwerpen@sligro-ispc.be)  
Numéro filiale : 2.273.404.440

#### Agréation - 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

### *Description des activités commerciales*

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

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

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

### 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@sligrofoodgroup.be](mailto:quality@sligrofoodgroup.be)

### CCORDONNÉES EN CAS D'URGENCE

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

### HACCP

- Un manuel HACCP a été élaboré ; révision annuelle

Procesflow :

- Réception
- Stockage
- Traitement
- Préparation commandes/assemblage
- Distribution

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

### 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 reception)	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

## **GESTION DES SPÉCIFICATIONS**

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

Mettez le code GTIN dans <https://products.sligro-ispc.be/> et vous recevez la fiche de produits

- 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-ISPC 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.

## **TRAÇABILITÉ & RECALL**

- Conformément au règlement-UE 178/2002 – relatif à l'hygiène, la législation et la traçabilité des produits alimentaires – et ses modifications éventuelles
- Système de traçabilité au moyen d'un code de traçabilité pour les produits ultra frais, attribué à chaque produit à la réception, sous forme de code à barres, scanné tout au long du processus, de la réception, stockage, traitement, distribution. Le code de traçabilité nous permet : de savoir quand un produit a été reçu et à quels clients le produit a été fourni, des informations essentielles en cas de rappel.
- Les produits avec une conservation plus longue sont suivis sur la période de livraison
- Les clients reçoivent à chaque livraison un document mentionnant clairement le code de traçabilité des produits frais. Attention : toutes les informations complémentaires comme le code de lot et la date de péremption restent des informations importantes à communiquer 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
  - 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
- 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 TACCP et VACCP ont été élaborés et sont révisés annuellement

### **Responsabilité sociale des entreprises et gestion de l'environnement**

- Team RSE et plan d'action
  1. Gamme de produits durable « **Éthique & Exquis** » (BIO, MSC/ASC, Fairtrade, Rain Forest Alliance, ...)

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.*