

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024



Photo : Justine Dofal





TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	3
Nos missions	4
Introduction	5
Accès à une alimentation de qualité pour toutes et tous	8
L'épicerie sociale : Les statistiques clients	6
L'épicerie sociale : Le fonctionnement et les valeurs	7
L'épicerie sociale : Les clients	8
L'épicerie sociale : L'accueil convivial	9
L'épicerie sociale : L'approvisionnement	10-13
L'épicerie sociale : Les services partenaires	14-15
Le projet Courses pour Tous	16-17
Notre plateforme logistique	18-19
Le projet Food & Friends - aide alimentaire de quartier	20-21
Le projet Food & Friends - convivialité	22-23
Les Capucines dans la presse	24
Mesure d'impact social	25
Insertion de travailleur-euse-s éloigné-e-s du marché de l'emploi	24
Le parcours de formation	26
Les travailleur-euse-s publics-cible	27
Nos partenaires emploi	28
Rencontre avec une ancienne travailleuse	29
Formation métier	30-31
Formations complémentaires	32-33
Sorties pédagogiques	34
Insertion de travailleur-euse-s en situation de handicap	35
Pèle-Mêle 2024	36-37
Notre équipe	38
Conclusion	39



**L'ACCÈS À L'ALIMENTATION DE
QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS**

**L'INSERTION DE TRAVAILLEUR·EUSES
ÉLOIGNÉ·ES DU MARCHÉ DE L'EMPLOI**



NOS MISSIONS

INTRODUCTION



Photo : Justine Dofal



Cher·ère·s ami·e·s des Capucines,

Pour réaliser les deux missions des Capucines, nous sommes connectés à une pluralité d'acteurs.

Au gré des relations que nous entretenons dans la durée, des besoins se font sentir et nos projets évoluent pour tenter d'y répondre.

Pour ce rapport d'activités 2024, nous vous présentons les projets réalisés au cours de cette année. De plus, nous avons donné la parole aux personnes qui contribuent à rendre ces projets si riches et évolutifs.

Tout au long des pages, vous pourrez rencontrer : clients, travailleurs, équipes de Carrefour, job coach, partenaire social, formateurs, donateurs...

Ils nous soutiennent et nous inspirent.

Merci à eux-elles, et à vous tous-tes de continuer à faire exister Les Capucines, comme une initiative innovante dans le paysage de l'aide alimentaire et de la formation.

Allons à la rencontre de l'écosystème des Capucines !



Émilie Many
Directrice

ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

L'ÉPICERIE SOCIALE – LES STATISTIQUES CLIENTS

En 2024, nous avons édité **526** cartes clients.
Ce qui représente **1.480** personnes.
7.207 paniers de courses ont été achetés.

Entre 2022 et 2023 : le nombre de clients avait augmenté de 15% et le nombre de tickets d'achat avait augmenté de 50%.
Entre 2023 et 2024 : ces deux paramètres se sont stabilisés.

60% des clients habitent sur la commune de Bruxelles. Et l'épicerie répond aux besoins de bruxellois issus de **18** communes de la région.
Autre illustration de la diversité de nos clients, nous retrouvons **63** nationalités différentes.

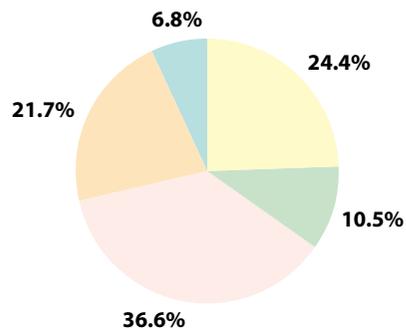


Photo : Justine Dofal



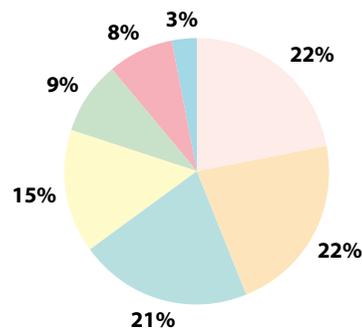
Photo : Justine Dofal

STATISTIQUES CLIENTS 2024



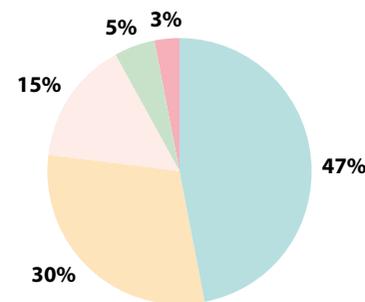
par tranche d'âge :

- < 18 ans
- 18-30
- 31-45
- 46-61
- +62



par sources de revenus :

- Mutuelle et allocation handicap
- CPAS
- Sans revenus
- Chômage
- Pension
- Revenus du travail
- Autre



par composition de ménage :

- Famille
- Isolé-e avec enfant
- Isolé-e
- Couple
- Autre

ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

L'ÉPICERIE SOCIALE – LE FONCTIONNEMENT ET LES VALEURS



Horaires d'ouverture :

L'épicerie est ouverte le **mardi** et le **vendredi**, de 10h00 à 14h00. Chaque client choisit un jour fixe de courses hebdomadaires. Le **jeudi** est réservé aux patients des consultations diététiques du Réseau Santé Diabète, ainsi qu'aux clients inscrits au projet Courses pour Tous (voir page 16-17). Ce jour-là, le magasin est ouvert de 10h00 à 13h00.

Accès à l'épicerie :

Pour devenir client, une **attestation d'accès valable 3 mois** doit être délivrée par un travailleur social d'un service partenaire.

Deux permanences hebdomadaires permettent aux clients de venir s'inscrire ou renouveler leur carte d'accès.

€ Budget + Santé ♥ Plaisir



Une personne isolée peut manger pendant une semaine avec 25€.

Un panier moyen vaut 30€.

Le prix moyen d'un article est de 1,10 €, contre 1,90 € dans un hard discount et 3 € dans une enseigne classique.



L'ÉPICERIE SOCIALE – LES CLIENTS

// AVANT, J'ÉTAIS TOUJOURS EN NÉGATIF À LA FIN DU MOIS, MAINTENANT JE SUIS EN ÉQUILIBRE. J'ÉCONOMISE PLUS DE 250€ SUR MON BUDGET NOURRITURE.//



Rencontre avec Tony Koleci

Tony a 56 ans, il vit avec son épouse et ses deux enfants de 12 et 21 ans. Il est client des Capucines depuis 2 ans. Entre deux éclats de rire, il nous raconte son parcours et ce que lui apportent Les Capucines.

Bonjour Tony, raconte-moi ton parcours ?

Je suis né en Albanie à l'époque du régime communiste. Mes parents sont morts dans un goulag quand j'avais 17 ans. Mon frère et moi avons quitté le pays à pied jusqu'en Yougoslavie. Pendant un an, le temps d'avoir les papiers, nous avons vécu dans un camp où nous dormions dans un dortoir de 70 personnes.

Puis, la guerre a éclaté, et l'ONU a organisé notre départ. Notre grand-mère habitait Laeken, elle nous a accueillis. J'avais 20 ans. J'ai très vite commencé à travailler.

Ensuite, j'ai mené ma vie tranquillement. J'ai travaillé. Je me suis marié, j'ai eu mes enfants.

En 2012, je travaillais comme livreur de meubles et j'ai eu un accident de travail. L'assurance a couvert mon salaire pendant un an puis je suis passé sur la mutuelle, avec une perte de revenus de 40%.

Et comment as-tu connu Les Capucines ?

C'est mon voisin qui m'en a parlé. Et c'est l'assistante sociale de Télé-Services qui m'a donné accès.

Aujourd'hui, que t'apportent Les Capucines ?

Avant, j'étais toujours en négatif à la fin du mois, maintenant je suis en équilibre. J'économise plus de 250€ sur mon budget nourriture.

Mes enfants attendent que je rentre des Capucines et ils sont contents. Je peux leur offrir des produits pour le plaisir, des biscuits, des petites saucisses apéros par exemple.

Mes produits préférés : le beurre, le lait, la viande, les biscuits pour mes enfants, les fruits.

Ce que j'apprécie moins : Pour les légumes, c'est plus aléatoire. J'ai acheté des super aubergines la semaine passée mais je trouve rarement de belles tomates.

J'adore venir ici. L'accueil est formidable, c'est familial. J'aime venir parler, boire un café, voir les gens, même pour passer le temps. Je m'entends bien avec tout le monde.

ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

L'ÉPICERIE SOCIALE – L'ACCUEIL CONVIVAL



Photo : Justine Dojal

L'épicerie ouvre à 10h00 et les clients commencent à arriver vers 9h30.

Pour qu'ils se sentent accueillis, nous leur préparons une salle ou une terrasse avec des chaises et un buffet.

Jusqu'à 14h00, nous proposons **café, thé, eau**. Et pour les petits creux, du **potage et des crêpes**.

Certains clients attendent parfois jusqu'à 2 heures avant d'entrer dans le magasin.

“ CET ACCUEIL AGRÉABLE PERMET AUSSI DE CRÉER DES RELATIONS AVEC ET ENTRE LES CLIENTS. C'EST UN MOMENT DE PAUSE, LES CONVERSATIONS DÉMARRENT RAPIDEMENT. CE DISPOSITIF D'ACCUEIL RENFORCE L'EXPÉRIENCE CAPUCINES, LE JOUR DES COURSES SE RITUALISE DANS L'INTERACTION AVEC L'ÉQUIPE ET LES AUTRES CLIENTS. ”



Photo : Justine Dojal



Photo : Justine Dojal

L'ÉPICERIE SOCIALE – L'APPROVISIONNEMENT

Bonjour Pascal, depuis quand es-tu en collaboration avec Les Capucines ?

Je connais Les Capucines depuis 2003, date de leur création avec Geneviève Bruynseels, alors directrice de la communication chez Carrefour. Depuis, la collaboration est restée concrète, efficace et fidèle à sa mission : répondre aux besoins de nombreuses familles bruxelloises. Carrefour Belgique s'y engage pleinement en soutenant les Capucines.

Quelle est, selon toi, la plus-value du projet ?

Nous croyons beaucoup dans le modèle des épiceries sociales. Elles offrent un soutien digne et structurant pendant les périodes difficiles, en maintenant un pouvoir d'achat minimal et une autonomie dans le choix.

Le projet des Capucines est particulièrement précieux grâce à son ancrage local dans les Marolles, un quartier emblématique de diversité et de multiculturalité. Cela reflète notre volonté d'agir, au cœur de la société bruxelloise.

Quel est ton rôle dans cette collaboration ?

Dans mes fonctions, je veille à la continuité et à la durabilité de notre relation avec Les Capucines.

Cela implique de mettre en œuvre les moyens du groupe Carrefour pour entretenir ce partenariat, rester à l'écoute, et chercher de nouvelles opportunités qui renforcent notre engagement solidaire.

Et pour l'avenir, quels sont les enjeux ?

La relation avec Les Capucines est historique, il traduit la volonté de Carrefour d'inscrire son programme de solidarité dans la durée.

L'enjeu est de maintenir la relation institutionnelle et interpersonnelle.

Alors même que les processus logistiques deviennent plus serrés, et que la quantité de produits à donner diminue, nous voulons que les dons aux Capucines restent prioritaires.

Un autre défi est le renouvellement des équipes. Il faut entretenir les liens, tant institutionnels qu'humains, entre les équipes des Capucines et celles de Carrefour.

C'est cet ancrage humain, au-delà des procédures, qui fait toute la force de notre partenariat.



“ LA RELATION AVEC LES CAPUCINES EST HISTORIQUE ET TRADUIT LA VOLONTÉ DE CARREFOUR D'INSCRIRE SON PROGRAMME DE SOLIDARITÉ DANS LA DURÉE. ”

Rencontre avec Pascal Léglise

Directeur de la qualité, du développement durable et de la responsabilité sociétale de Carrefour Belgique depuis 26 ans.



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS



L'approvisionnement des Capucines est dépendant de l'entreprise Carrefour.

Depuis 2023, nous avons la chance de pouvoir accéder à plusieurs dépôts logistiques. **4 fois par semaine**, nous nous rendons aux **dépôts frais**. Nous recevons des fruits et légumes, de la crèmerie, d'autres produits "frigo". **Plusieurs fois par an**, nous recevons aussi des **produits secs** et **produits d'entretien** au dépôt de Kontich.

Pour assurer notre **assortiment de base** : pâtes, riz, conserves, biscuits, papier toilette, lessive, café, etc., **nous commandons** ces produits à prix avantageux et nous les revendons à prix coûtant. Ces types d'articles sont inaccessibles via les dons.

Ponctuellement, nous pouvons aussi compter sur le don de vêtements et textile maison. Ce qui ajoute un peu plus de bien-être à nos clients.

Pour ces approvisionnements, nous remercions tous nos contacts Carrefour et pour la collaboration au jour le jour, les responsables des dépôts : Filip Casaer, Ilse Seps, Frans Van Der Schueren, ainsi que Chantal Fieremans pour les textiles et l'équipe BtoB, très disponible.



LES PRODUITS NE SONT PAS TOUT. MAIS SANS LES PRODUITS, NOUS NE SOMMES RIEN. //

Photo: Justine Doñal

L'ÉPICERIE SOCIALE – L'APPROVISIONNEMENT

En 2024, la Fondation Carrefour France nous a soutenus pour un projet d'**approvisionnement de qualité**.

Avec le don, nous avons ouvert une gamme de produits spécifiques : sans gluten, végétal, pots bébé bio, poisson.

Nous avons opté pour des produits de qualité, souvent inaccessibles pour nos clients, mais dont ils ont besoin et qu'ils ne pourraient jamais consommer autrement. Nous constatons des impacts positifs sur la santé physique et mentale des clients.



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

L'ÉPICERIE SOCIALE – FOCUS HYPER CARREFOUR D'AUDERGHEM

Bonjour Marc, qu'est ce qui te pousse à collaborer avec nous ?

Nous sommes une entreprise citoyenne et le partenariat entre nous existe de longue date. Nous voulons contribuer à l'amélioration de l'alimentation journalière pour tous, c'est un sujet de société important.

En plus, on sent que l'équipe des Capucines souhaite vraiment aider les gens. Vous y consacrez beaucoup de temps et énergie.

Qu'est ce qui te semble facile dans la collaboration ?

Au fil du temps, nous avons construit des relations humaines. Nous avons une bonne communication et cela renforce les liens.

La régularité des relèves est également un point positif. On sait que vous êtes fiables, vous venez toujours.

Et qu'est ce qui est compliqué ?

Nous travaillons tous dans l'urgence, dans l'immédiateté. Il faut arriver à combiner les besoins et les opportunités. Maintenant, on essaye par exemple d'anticiper les promotions pour vous en faire profiter.

Ce qui est difficile aussi, c'est la gestion des quantités de plus en plus pointue, les dons diminuent.



Rencontre avec Marc Deldegan

Directeur de l'Hyper Carrefour d'Auderghem. Depuis 2018, notre collaboration ne cesse d'augmenter.

Serge Guiteras

Manager des rayons Fruits et Légumes et Boulangerie. Nous travaillons ensemble depuis son arrivée à Auderghem, en 2016.



Bonjour Serge, pourquoi collabores-tu avec Les Capucines ?

Je suis bénévole dans un restaurant social et je connais les besoins des associations d'aide alimentaire.

Comment cela se passe-t-il sur le terrain ?

Il y a plein de produits que nos clients ne veulent pas mais qui sont encore très bien. Ceux-là, nous les donnons.

Au début, c'était compliqué car cela demande aux équipes de faire des tris différenciés : « à donner » ou « à jeter ». Nous avons sensibilisé à l'importance de la bonne alimentation pour tous et à notre capacité d'y contribuer.

Maintenant, tout le monde est formé à penser *Dons* tout au long de la journée et dans chaque tâche.

Ce qui est bien à Auderghem, c'est que l'équipe TOP est spécifiquement attachée aux dons et encourage les équipes de tous les rayons (l'épicerie, la crèmerie...). C'est important d'impliquer tous les collaborateurs.

AUDERGHEM : LA VARIÉTÉ

À Auderghem, nous allons **4 fois par semaine**. Nous recevons les produits qui ne correspondent plus aux standards de vente mais dont les critères de consommation sont respectés : des **fruits et légumes**, de **boulangerie**, parfois des yaourts, des œufs, etc. Cela apporte une grande variété de produits dans nos rayons.

Depuis 2024, nous collaborons sur l'**achat de produits ultra-frais** comme du poisson pour élargir notre gamme.

Et si nous appelons à l'**aide ponctuellement** pour notre approvisionnement de base, quelques bacs de carottes, oignons, pommes de terre apparaissent.

Chaque année, à l'occasion de Saint-Nicolas, nous recevons des **friandises** et des **mandarines** pour notre événement.



L'ASBL GOODS TO GIVE
COLLECTE DES PRODUITS NEUFS NON ALIMENTAIRES AUPRÈS DES ENTREPRISES ET LES DISTRIBUE AUX PLUS DÉMUNIS VIA UN RÉSEAU D'ORGANISATIONS.

Via Goods to Give, nous pouvons proposer à nos clients des produits d'hygiène et d'entretien : gels douche, shampoings, serviettes hygiéniques et surtout des langes pour bébés.

Ces produits coûtent cher dans les filières de magasins classiques et sont pourtant indispensables pour le bien-être des familles.

Nous sommes reconnaissants envers Goods To Give pour le travail de prospection accompli.

Pour l'avenir, nous espérons que :

- les entreprises pourront s'investir encore plus et donner des produits en quantité suffisantes ;
- les politiques encouragent fiscalement les dons de produits de qualité, identiques à ceux de la filière commerciale classique.



MERCI LA TEAM D'AUDERGHEM !!

''

L'ÉPICERIE SOCIALE – LES SERVICES PARTENAIRES

“

LES CAPUCINES SONT UN OUTIL ESSENTIEL DE PROXIMITÉ DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE.

”



Rencontre avec **Gaëlle Kelly**

*Travailleuse sociale au CASAF,
un service social général de première ligne
pour tout public.*

Bonjour Gaëlle, en quoi consiste ton travail ?

Lorsqu'une personne se présente chez nous, nous analysons sa situation et co-construisons avec elle un plan d'accompagnement adapté à ses besoins. Cela passe par un accueil bienveillant, une écoute active, un soutien matériel ponctuel (vêtements et meubles), une orientation vers des aides alimentaires, un suivi administratif ou un accompagnement extérieur. Nous les informons également sur leurs droits et le moyen de les obtenir.

Comment se passe la collaboration avec Les Capucines ?

Cela fait environ un an que nous sommes partenaires. L'épicerie est une bonne alternative aux colis alimentaires, mieux adaptée. La collaboration est fluide, et cela élargit notre réseau de partenaires. Pour nous, c'est précieux de pouvoir orienter nos bénéficiaires vers un lieu accueillant et fiable.

Quel est l'impact sur les bénéficiaires du CASAF ?

C'est une réponse concrète pour les personnes qui, faute de revenus suffisants, n'arrivent plus à se nourrir correctement. Les effets sont très positifs:

un accès à une alimentation variée et équilibrée, un soulagement économique, une amélioration du bien-être et un impact réel sur la santé.

Les bénéficiaires du CASAF soulignent la diversité des produits, notamment les fruits, légumes et produits frais, ainsi que la possibilité de choisir ce qu'ils souhaitent. Cela change des colis alimentaires standardisés. Nombre d'entre eux évoquent un soulagement psychologique et un regain de dignité.

Quelle est la plus-value des Capucines dans le paysage de l'aide alimentaire bruxellois ?

Les Capucines sont un outil essentiel de proximité dans la lutte contre la précarité et l'exclusion sociale. Elles revalorisent les personnes, leur redonnent un pouvoir d'agir, tout en favorisant les rencontres. Pour beaucoup, l'isolement est aussi lourd que la précarité alimentaire : un lieu comme Les Capucines fait vraiment la différence.

ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

L'ÉPICERIE SOCIALE – LES SERVICES PARTENAIRES

En 2024, la collaboration avec les services sociaux est restée essentielle pour accueillir les personnes en difficulté. Ce sont eux qui **identifient les besoins et orientent vers l'épicerie sociale**. Les travailleurs sociaux octroient une attestation d'accès et la personne vient alors s'inscrire pour recevoir une carte client et pouvoir faire ses courses une fois par semaine, à renouveler tous les 3 mois. Cette **procédure, basée sur la confiance**, facilite le travail des professionnels et garantit un accueil digne. Ce réseau solide permet aux Capucines de rester un lieu accessible, bienveillant et intégré dans un accompagnement social plus large.

84 services partenaires

7 secteurs d'activité : La santé et santé mentale, le logement, la formation, la naissance, l'enfance, l'aide à la jeunesse, la médiation de dettes, l'aide sociale.

18 communes bruxelloises disposent d'un service partenaire des Capucines, renforçant ainsi l'ancrage local du projet et sa capacité à toucher un public varié et souvent vulnérable.



En 2024, notre rencontre annuelle s'est tenue le 24 mars.

LE PROJET COURSES POUR TOUS

Rencontre avec Clémence, Loïc, Marianne et Pierre

Il y a 3 ans, ils ont créé leur fondation familiale Francotte-Baete et ont soutenu notre projet Courses pour Tous dès ses débuts. Leur soutien pluriannuel nous donne confiance dans l'avenir.

Quel est le but de la fondation Francotte-Baete ?

Notre objectif a toujours été de soutenir des associations actives dans le domaine social à Bruxelles. Le nombre de personnes vulnérables ne fait qu'augmenter et leurs besoins sont de plus en plus criants.

Qu'est-ce qui vous a encouragé à soutenir le projet Courses pour tous des Capucines ?

Les Capucines sont la toute première association que nous avons approchée et nous avons été séduits d'emblée par les multiples projets au cœur des Marolles qui ont en commun d'aider leurs bénéficiaires en respectant leur dignité et leur permettant de reconstruire leur autonomie. Le charisme et l'enthousiasme d'Émilie, qu'elle combine à une rigueur de gestion hors norme, nous ont bluffés dès le départ. L'équipe des Capucines fait preuve d'un professionnalisme qui rivalise avec



les meilleures sociétés marchandes comme non-marchandes. Nous avons développé désormais un vrai partenariat qui nous apporte au moins autant qu'aux Capucines.

Tant qu'il y aura des associations comme les Capucines avec les personnalités qui la font vivre, on peut garder espoir de faire reculer la pauvreté à Bruxelles.



GRÂCE À COURSES POUR TOUS, JE PEUX FAIRE LES COURSES, CHOISIR LES PRODUITS QUI ME MANQUENT ET FAIRE PLAISIR À MES ENFANTS.



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

LE PROJET COURSES POUR TOUS



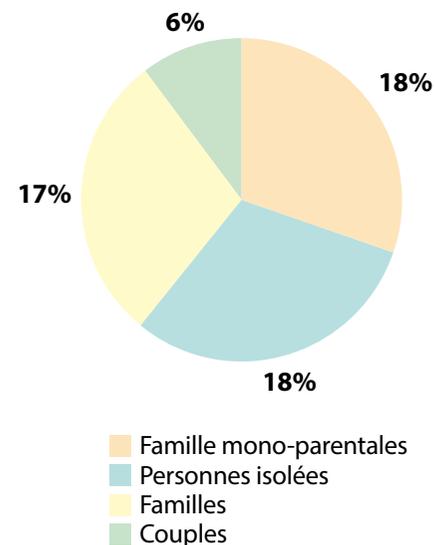
“ APRÈS PLUSIEURS MOIS DANS LE PROJET **COURSES POUR TOUS**, CETTE MAMAN SOLO SE SENT MAINTENANT ÉPANOUIE. ELLE A RÉUSSI À ÉTABLIR UN RYTHME STABLE TOUT EN ORGANISANT SA NOUVELLE VIE À BRUXELLES. ”

Lancé en 2021, le projet *Courses pour Tous* permet de **financer les paniers de courses pour des personnes sans ressources** grâce aux dons reçus chaque année.

L'objectif : permettre à des familles ou à des personnes isolées de vivre une expérience client valorisante (courses en magasin, conseils, accueil convivial, ateliers cuisine, etc.).

Ce dispositif **soutient l'inclusion de tous et l'harmonie sociale**. Il permet à ces personnes connaissant de grandes difficultés de ne pas basculer dans la marginalité.

RÉPARTITION DES CLIENTS PAR COMPOSITION DE MÉNAGE EN 2024



En 2024 :

Nous avons consacré un budget de **48.016,90€** pour soutenir **58 familles**. Derrière ces familles, ce sont **165 personnes** qui ont pu choisir des repas adaptés à leurs besoins et envies, diminuer leur stress et se projeter dans l'avenir.

12 services sociaux ont été partenaires du projet pour l'accès aux participants et l'évaluation des effets : Bruxelles Laïque, le Centre de Guidance ULB, le Centre de Santé du Miroir, le CASAF, CAW Brussels, Entr'Aide des Marolles, Nativitas, 5 antennes ONE situées à Bruxelles, Berchem, Etterbeek et Schaerbeek.



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

NOTRE PLATEFORME LOGISTIQUE

Bonjour Olivier, comment as-tu connu Les Capucines ?

En 2019, nous avons lancé un projet de cuisine solidaire et anarchiste appelé Zig Zag Kitchen. Nous cuisinons pour environ 400 personnes, 4 fois par semaine, en utilisant principalement des produits récupérés.

Durant la période Covid, nous cherchions des denrées alimentaires pour préparer ces repas. Un bénévole du frigo solidaire de Saint-Gilles nous a mis en contact avec Les Capucines.

Nous avons commencé à venir récupérer des produits très régulièrement et puis à structurer les relèves de façon hebdomadaire.



Rencontre avec Olivier Bles

Olivier a 35 ans et est bruxellois depuis 5 ans. Chercheur en biologie dans sa vie professionnelle, nous le connaissons surtout en tant que bénévole pour l'association Zig Zag Kitchen.



Que fais-tu avec les produits donnés par Les Capucines ?

Aujourd'hui, notre cuisine n'existe plus et nous organisons des distributions alimentaires dans des occupations temporaires de personnes réfugiées. Nous avons aussi un local où les gens peuvent venir récupérer de la nourriture.

Les produits des Capucines sont très variés. Certains sont prêts à être consommés tels quels, c'est facile pour les personnes à la rue. D'autres nécessitent une préparation, comme les fruits et légumes à cuisiner et peuvent être livrés pour des personnes qui disposent d'une cuisine aménagée. Il y a aussi des plats à réchauffer utiles pour les étudiants. Nous avons de nombreux

bénéficiaires et nous sommes quelques bénévoles à gérer tout cela.

Comment se passe la collaboration ?

Nous avons rapidement établi des liens solides, et leur soutien est devenu essentiel pour la continuité de notre projet Zig Zag Kitchen. Le gros du travail de tri est effectué par les personnes qui travaillent à l'épicerie des Capucines. Emilie et Thomas nous accueillent toujours chaleureusement et sont disponibles pour apporter leur aide ponctuellement si nécessaire. La qualité et la quantité des produits sont au rendez-vous, même si, étant donné que nous travaillons avec des produits récupérés, il y a une part d'imprévisibilité.

ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

NOTRE PLATEFORME LOGISTIQUE

Association	Commune	Nombre de bacs fournis
Aide Ukraine	Etterbeek	1.343
ASEB	Bruxelles	624
Auderghem en couleurs	Auderghem	121
Aide alimentaire jettoise	Jette	856
Club de jeunesse	Bruxelles	91
Collectactif	Anderlecht	665
Croix-Rouge	Auderghem	50
Episol	Schaerbeek	819
FCJMP	Bruxelles	6
Frigo pour tous	Saint-Gilles	96
Les Gastrosophes	Anderlecht	281
Home Baudouin	Bruxelles	40
Home Dupré	Bruxelles	14
La Rencontre	Bruxelles	45
La MASS	Bruxelles	110
Nativitas	Bruxelles	256
No javel	Forest	57
Nouvelle Génération	Forest	478
Poverello	Bruxelles	5
Petites Sœurs des Pauvres	Bruxelles	171
Restos du Cœur	Saint Gilles	1.339
Resto'Jet	Jette	549
Rock in Squat	Ixelles	225
Comité de la Samaritaine	Bruxelles	39
La Sonatine	Forest	20
Zig Zag Kitchen	Ixelles/Bruxelles	1.253
		9.553



Photo : Justine Dofal

Depuis quelques années, l'activité de **plateforme logistique** pour nos partenaires associatifs a pris de l'ampleur.

En 2024, nous avons réalisé :

623 distributions à **26 associations** partenaires pour un total de **9.547 bacs** distribués, soit plus de **120 tonnes** de denrées alimentaires, dont **65% de fruits et légumes.**



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

FOOD & FRIENDS – AIDE ALIMENTAIRE DE QUARTIER

En 2022, nous avons créé le **projet Food & Friends**, livraison de plats cuisinés pour les habitants du quartier.

Aujourd'hui, *Food & Friends* a évolué. Les besoins de préparations culinaires à prix abordables sont considérables.

Nous profilons à présent notre offre vers les associations, pour des **activités collectives**: catering pour les évènements associatifs, collations pour les écoles des devoirs, repas pour des collectivités.



Rencontre avec Jeanne-Marie Sevaux

Directrice de l'AMO CARS et de la Maison de Jeunes "Club de Jeunesse" dans le quartier des Marolles.

Photo: Frédéric Pauwels



“ AVOIR UN ENDROIT OÙ L'ON SE POSE ET OÙ ON EST NOURRI, CELA DONNE DES REPÈRES, CONTRIBUE AU SENTIMENT DE SÉCURITÉ DES ENFANTS. ”

Bonjour Jeanne-Marie, peux-tu nous parler du lien entre nos deux associations ?

L'AMO CARS fait partie des services qui peuvent donner accès à l'épicerie, et ce depuis ses débuts. Ces dernières années, nous avons renforcé les collaborations avec 3 projets « alimentation » à destination des enfants et des jeunes du quartier.

- Depuis 2019, distribution de goûters provenant des Capucines (fruits, biscuits), lors de l'accueil libre de la maison de jeunes pour les 8-16 ans).
- Depuis 2023, nous recevons des repas pour les 0-3 ans accueillis à la crèche Badaboum.
- Et depuis 2024, Les Capucines nous cuisinent des collations saines pour les enfants qui participent à l'école des devoirs.

Qu'est-ce que cette collaboration vous apporte ?

L'alimentation est un sujet crucial qui joue sur le bien-être des familles. À la crèche, certaines familles n'avaient pas le temps ou les ressources pour apporter le repas des enfants. Ils arrivaient avec du riz, des plats préparés adultes, etc. Quant aux collations saines, cela évite que les enfants mangent uniquement des chips et bonbons.

Et d'autre part, c'est devenu un outil pédagogique : cela nous a encouragé à organiser un véritable moment de goûter collectif qui responsabilise les enfants sur la préparation, la distribution, le rangement de la salle. Cela crée aussi des moments de conversations plus posés durant lesquels on aborde les habitudes alimentaires des enfants.



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

FOOD & FRIENDS – AIDE ALIMENTAIRE DE QUARTIER



Rencontre avec Kevin Dini

Directeur de la Fondation DINI, une fondation familiale basée à Bruxelles qui soutient les enfants et les familles en situation de précarité, autour de trois axes : le logement, l'alimentation et l'éducation.

Bonjour Kévin, en quoi le projet de l'épicerie sociale Les Capucines correspond-il à la mission et aux valeurs de la Fondation DINI ?

Les Capucines, c'est typiquement le genre de projet qui fait écho à tout ce que nous défendons : un lieu humain, ancré dans le quartier, qui ne se contente pas d'offrir une aide ponctuelle mais qui crée du lien, de la dignité, du choix. L'alimentation, ce n'est pas juste une question de produits, c'est un levier pour retisser du lien social, pour redonner de la confiance et ouvrir des perspectives. C'est exactement ce que vous faites, et c'est précieux.

Qu'est-ce que tu retrouves chez Les Capucines, qui résonne particulièrement avec les engagements de la fondation DINI ?

Le respect de l'autre et sa situation, l'importance du lien au-delà du soutien qu'apportent Les Capucines.

Y a-t-il un moment ou une initiative des Capucines qui t'a particulièrement inspiré ou touché ?

L'initiative qui a beaucoup touché les membres de la famille a été celle de soutenir la crèche qui ne proposait pas de repas. Les bébés sont le futur de notre société et leur apporter le meilleur au niveau éducation et alimentation est d'une importance vitale.

À ton avis, quels sont les défis ou priorités pour l'avenir de l'épicerie sociale ?

Je pense que le défi principal, c'est la reconnaissance du modèle des Capucines au niveau politique et privé.

Qu'aimerais-tu dire à d'autres donateurs ou fondations à propos des Capucines ? Pourquoi recommanderais-tu de soutenir cette épicerie sociale ?

Je leur dirais que soutenir Les Capucines, ce n'est pas juste financer une épicerie. C'est investir dans un projet profondément humain, qui a du cœur et qui a du sens.

La fondation DINI soutient Les Capucines depuis 2023.



Food & Friends en 2024 c'est :

1.324 plats et desserts livrés.

30 catering associatifs pour

1.400 personnes.

1.500 collations saines.



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

FOOD & FRIENDS – CONVIVIALITÉ



// AVEC LA TOF CUISINE,
NOUS RENFORÇONS
NOTRE ANCRAGE ASSOCIATIF.
LE BIEN MANGER
ET LA CONVIVIALITÉ
POUR TOUS. //

Avec la finalisation de la **Tof Cuisine** en 2024, le projet *Food & Friends* a pu également prendre plus d'ampleur en termes d'événements. En 2024, d'autres associations ont pu profiter de nos installations et bénéficier de l'animation d'ateliers cuisine par notre formateur Simon.

20 DÉCEMBRE 2024

Atelier team building pour l'équipe de l'asbl "Impulsion" : Tacos végétariens.



27 SEPTEMBRE 2024

Atelier cuisine pour les étudiants de la colocation sociale Tok Tok, qui se situe dans notre quartier des Marolles.



24 AVRIL 2024

Banquet d'une vingtaine de client-e-s et ami-e-s des Capucines présent-e-s pour fêter le nouvel espace.



ACCÈS À UNE ALIMENTATION DE QUALITÉ POUR TOUTES ET TOUS

FOOD & FRIENDS – CONVIVIALITÉ

En 2024 :

17 ateliers cuisine à destination des client-e-s des Capucines ou de leurs enfants ont été organisés.

Rencontre avec **Suzette Alphonse**

Cliente des Capucines depuis 5 ans, elle nous parle des ateliers cuisine.



Bonjour Suzette, pourquoi viens-tu aux ateliers cuisine ?

Ce qui m'intéresse, c'est la rencontre. Quand on vient ici, on échange avec les gens qu'on ne connaît pas. On apprend à cuisiner ensemble des choses qu'on ne connaît pas.

Quelles recettes as-tu apprises et que tu utilises maintenant chez toi ?

J'ai appris à faire des choses toute seule, les crêpes par exemple. J'ai appris à faire une pâte brisée rapide et je l'utilise à la maison.

Si tu pouvais améliorer quelque chose dans les ateliers, qu'est-ce que ce serait ?

J'aimerais qu'on fasse plus de recettes que je connais, comme par exemple du riz avec des haricots ou du riz collé. J'aimerais bien partager des recettes personnelles avec les autres.



LES CAPUCINES DANS LA PRESSE

18 octobre 2024

À l'occasion de la **journée mondiale de lutte contre la pauvreté**, nous avons communiqué sur notre **approvisionnement adapté à l'alimentation** des clients.

Nous avons notamment été relayés dans La Libre par la journaliste Annick Hovine, et par le journaliste Pierre-Yves Meugens pour la rtbf.



7 mai 2024

Valérie Janssen, cliente, et Emilie Many, directrice, étaient reçues dans l'émission « L'air du Temps - Bruxelles Ma Belge » animée par la journaliste Delphine Freyssinet.

Emission à (re)découvrir sous le lien :

<https://www.rcf.fr/culture/lair-du-temps?episode=480815>



4 janvier 2024

La journaliste Charlotte Deprez nous consacrait un article dans le média néerlandophone Bruzz.

Article et un reportage vidéo à (re)découvrir sous le lien :

<https://www.bruzz.be/economie/sociale-kruidenierswinkels-brussel-zien-vraag-stijgen-2024-01-04>





MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE :

- 1. Analyse de la chaine de valeurs :** Besoins sociaux - Missions - Ressources - Activités - Résultats - Impact, lors de 2 réunions avec 15 personnes représentant les parties prenantes
- 2. Récolte des données :**
 - 2.1 Entretiens exploratoires avec 26 clients
 - 2.2 Questionnaires quantitatifs et qualitatifs18,9% des clients répondant et 51 travailleurs sociaux partenaires
- 3. Traitement des données :**
 - 3.1 Analyses statistiques quantitatives
 - 3.2 Analyses qualitatives thématiques
- 4. Conclusions**

En 2024, nous avons entrepris de mesurer notre **impact social**. Pour cela, nous avons bénéficié du programme INNOVATE, de Coopcity, l'association bruxelloise qui a pour but d'inspirer, rassembler, accompagner et former les entrepreneurs et entrepreneures sociaux et sociales.

Quels sont les impacts de l'épicerie sociale Les Capucines sur ses clients au regard des besoins essentiels identifiés/exprimés ?

Une **aide financière** importante grâce à la baisse du budget course. Cela augmente la capacité de gérer son budget et diminue le stress financier.

La **relation de clientèle** permet d'échapper aux rapports institutionnels asymétriques qui lient souvent les services d'aide aux bénéficiaires.

Les **dimensions relationnelles** : sortir de l'isolement, avoir moins peur du regard des autres, se sentir pris en considération.

Le sentiment de **reprendre le contrôle** de sa vie, le fait de se sentir mieux dans la tête, diminuent la charge mentale. Cela permet de se projeter dans l'avenir.

Les **limites et les manques** pointés concernent l'approvisionnement de l'épicerie : manque ou limitation de certains produits frais, prix parfois en hausse, dates courtes.

Les clients se sentent **reconnus en tant que personne**.

La **dignité** des personnes par la liberté de choisir ses produits et le fait de payer ses courses. On sort de la logique de charité qui tend à infantiliser les personnes.

Elle permet d'avoir une **alimentation variée et bonne pour la santé**.



LE PARCOURS DE FORMATION



Renouvellements de l'Agrément Économie Sociale et du Mandatement en Insertion

En 2024, nous avons obtenu le renouvellement de l'agrément en tant qu'Entreprise Sociale ainsi que la prolongation du mandatement en Économie Sociale Mandatée en Insertion (ESMI).

Ce mandatement permet de bénéficier de financements de la Région de Bruxelles-Capitale pour assurer sa mission d'insertion. Ce renouvellement témoigne de la qualité de nos programmes d'insertion, offrant une expérience professionnelle et formative à plus de 20 bruxellois·es éloigné·e·s du marché de l'emploi.

Ces renouvellements permettent de poursuivre nos activités de formation dans un cadre sécurisé et reconnu, en cohérence avec les politiques publiques d'insertion et de développement de l'économie sociale.

LE PARCOURS AU SEIN DES CAPUCINES EST SURTOUT VÉCU COMME UNE EXPÉRIENCE GLOBALE. ON Y TRAVAILLE LES RELATIONS INTERPERSONNELLES, LA COMMUNICATION, LA DÉCOUVERTE DE SON SOI TRAVAILLEUR. ON SE FROTTE AU CADRE. LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION GUIDENT NOTRE ACTION.

INSERTION DES TRAVAILLEUR·EUSE·S ÉLOIGNÉ·E·S DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

LES TRAVAILLEUR·EUSE·S PUBLICS-CIBLE

22 travailleurs-euses formés-es en 2024 aux métiers de réassortisseur-euse et assistant-e administratif-ve.



Photo : Hervé Blicck

	Âge	Genre	Contrat	Employeur
1	29 ans	M	ACS Insertion	Les Capucines
2	35 ans	M	Art. 60	CPAS Ixelles
3	20 ans	M	Art. 60	CPAS Ixelles
4	26 ans	F	Art. 60	CPAS Jette
5	30 ans	M	Art. 60	CPAS Jette
6	22 ans	F	Art. 60	CPAS Molenbeek
7	25 ans	F	Art. 60	CPAS Molenbeek
8	32 ans	F	Art. 60	CPAS Molenbeek
9	23 ans	M	Art. 60	CPAS Molenbeek
10	23 ans	M	Art. 60	CPAS Saint-Gilles
11	22 ans	M	Art. 60	CPAS Saint-Gilles
12	51 ans	M	Art. 60	CPAS Saint-Gilles
13	28 ans	F	Art. 60	CPAS Woluwe Saint-Lambert
14	30 ans	M	Art. 60	CPAS Woluwe Saint-Lambert
15	27 ans	M	Art. 60	CPAS Etterbeek
16	35 ans	F	ECOSOC Transition	Les Capucines
17	54 ans	F	ECOSOC Transition	Les Capucines
18	52 ans	F	ECOSOC Transition	Les Capucines
19	36 ans	F	ECOSOC Transition	Les Capucines
20	27 ans	M	ECOSOC Transition	Les Capucines
21	25 ans	M	Contrat de formation	Bruxelles-Formation
22	23 ans	M	Contrat de formation	Bruxelles-Formation

NOS PARTENAIRES EMPLOI

CPAS actifs en 2024 via les contrats Art. 60 :

Etterbeek, Ixelles, Jette,
Molenbeek, Saint-Gilles,
Woluwe-Saint-Lambert

Actiris via les contrats ECOSOC et ACSI

En 2024, la **collaboration entre Les Capucines et les CPAS** a continué de jouer un rôle central dans la mise en œuvre de la mission d'insertion socioprofessionnelle de l'asbl.

Cette coopération repose sur des objectifs communs : accompagner les bénéficiaires du revenu d'intégration dans **un parcours vers l'emploi durable**, en tenant compte de leurs freins personnels, sociaux et professionnels.

Les Capucines accueillent chaque année un nombre significatif de travailleur·euse·s orienté·e·s par les CPAS et Actiris, dans le cadre d'un **programme d'insertion adapté**, conjuguant expérience professionnelle, accompagnement social individualisé, et formations transversales.



Rencontre avec **Rafaëlla Bosniak**

Job Coach au CPAS d'Ixelles, en charge de l'accompagnement des personnes sous contrat Article 60 depuis bientôt un an.

Bonjour Rafaëlla, comment choisis-tu les profils que tu orientes vers Les Capucines ?

Au CPAS d'Ixelles, nous sommes cinq Job Coaches et nous pouvons tous les cinq proposer le projet des Capucines. En général, nous y orientons des personnes ayant peu de compétences professionnelles, un parcours migratoire ou en situation de fragilité. Cet environnement bienveillant, combiné à un encadrement formatif, leur permet de s'intégrer progressivement. En plus, vous êtes réactifs, disponibles pour les bilans, et la communication est fluide. Nous n'avons pas rencontré de problème jusqu'ici.

Quels bénéfices observes-tu après leur passage à l'épicerie ?

C'est souvent une première expérience professionnelle valorisante. Les bénéficiaires gagnent en confiance,

en autonomie, et développent des compétences, notamment en lien avec la citoyenneté et le fonctionnement du monde du travail. Cela peut éveiller une vraie motivation et même faire émerger des projets professionnels à plus long terme.

As-tu un exemple marquant à partager ?

Oui, le parcours d'un certain travailleur me semble très parlant. Sans diplôme, sans expérience et avec un niveau de français limité, il aurait eu du mal à intégrer le marché du travail classique. Son passage aux Capucines lui ouvre des perspectives et a renforcé son envie de poursuivre dans ce domaine. Cela illustre bien la valeur de ce dispositif.

Globalement, lorsqu'on vous envoie des candidatures, on le fait avec confiance.

INSERTION DES TRAVAILLEUR·EUSE·S ÉLOIGNÉ·E·S DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

RENCONTRE AVEC UNE ANCIENNE TRAVAILLEUSE

Rencontre avec Stacy Vanderbruggen

Ancienne travailleuse aux
Capucines de mi-2023 à mi-2024



Bonjour Stacy, peux-tu me raconter comment s'est passé ton parcours aux Capucines ?

Je suis arrivée aux Capucines via un contrat d'Article 60 au CPAS de Molenbeek, et sincèrement je ne m'attendais à rien car ce n'est pas le métier qui m'intéressait à la base. Mais pendant un an de contrat, j'ai appris pas mal de choses. J'ai découvert le contact client, même si ce n'est pas la chose que je préfère. Pour moi, l'équipe était au top avec une bonne ambiance.

Qu'est-ce qui t'a particulièrement marquée pendant ton passage aux Capucines ?

J'ai fait de bonnes connaissances et je suis, encore maintenant en contact avec elles. Ces personnes m'ont beaucoup aidée pour ma timidité et ma confiance en moi. Thomas est un responsable au top je trouve, compréhensif et à l'écoute.

Quel conseil donnerais-tu à une personne qui débuté aujourd'hui un contrat d'insertion aux Capucines ?

Je lui conseillerais de garder l'esprit ouvert et d'être curieux. Aux Capucines, on apprend plein de choses, il faut aussi oser poser des questions et aller vers les autres. Il ne faut pas avoir peur de faire

des erreurs car c'est comme ça qu'on progresse. Aussi, je lui conseillerais de profiter de cette expérience pour apprendre sur soi-même et sur le travail. Si quelque chose ne va pas ou qu'il y a problème d'équipe, ne pas hésiter à aller parler à Thomas qui peut gérer les problèmes. Le reste du personnel était au top aussi.

Après ton contrat, comment s'est passée la transition ?

Avant la fin de mon contrat, j'ai eu la chance de tomber sur une offre qui m'intéressait beaucoup, en tant que préparatrice de commandes. J'ai été engagée et depuis octobre 2024, j'ai débuté ce nouvel emploi en CDI qui me plaît beaucoup. Je me sens enfin apaisée et contente d'avoir trouvé ce qui me plaît vraiment.



**JE CONSEILLE DE PROFITER
DE CETTE EXPÉRIENCE POUR
APPRENDRE SUR SOI-MÊME ET
SUR LE TRAVAIL.**



FORMATION MÉTIER



Formation métier

Le mandat en insertion des Capucines porte sur deux métiers, celui de réassortisseur-euse pour dix travailleur-euse-es et celui d'assistant-e administratif-ve pour un poste.

Par semaine, **28 à 30 heures** de travail sont consacrées à **l'apprentissage du métier en situation professionnelle.**

Compétences liées à l'employabilité :

Au-delà des compétences opérationnelles liées spécifiquement au métier visé, d'autres compétences sont **indispensables pour le marché de l'emploi**. Celles-ci s'acquièrent progressivement par l'expérience au travail, et par des feedbacks réflexifs de l'équipe d'encadrement. Notons particulièrement les compétences ci-dessous.

L'autonomie : Evoluer dans l'exécution des tâches, pouvoir réaliser efficacement une tâche simple, puis complexe, puis, plusieurs tâches simples et complexes. Avec pour but de pouvoir anticiper les séquences de tâches journalières et hebdomadaires.

La différenciation du soi personnel et professionnel : Garder une distance émotionnelle vis-à-vis des situations et des personnes (clients, collègues), pouvoir communiquer de façon adéquate avec chaque interlocuteur.

Le travail en équipe : Réaliser ses tâches sans se comparer avec les autres membres de l'équipe, accepter la diversité des compétences et s'appuyer sur le groupe pour renforcer la qualité du travail collectif.

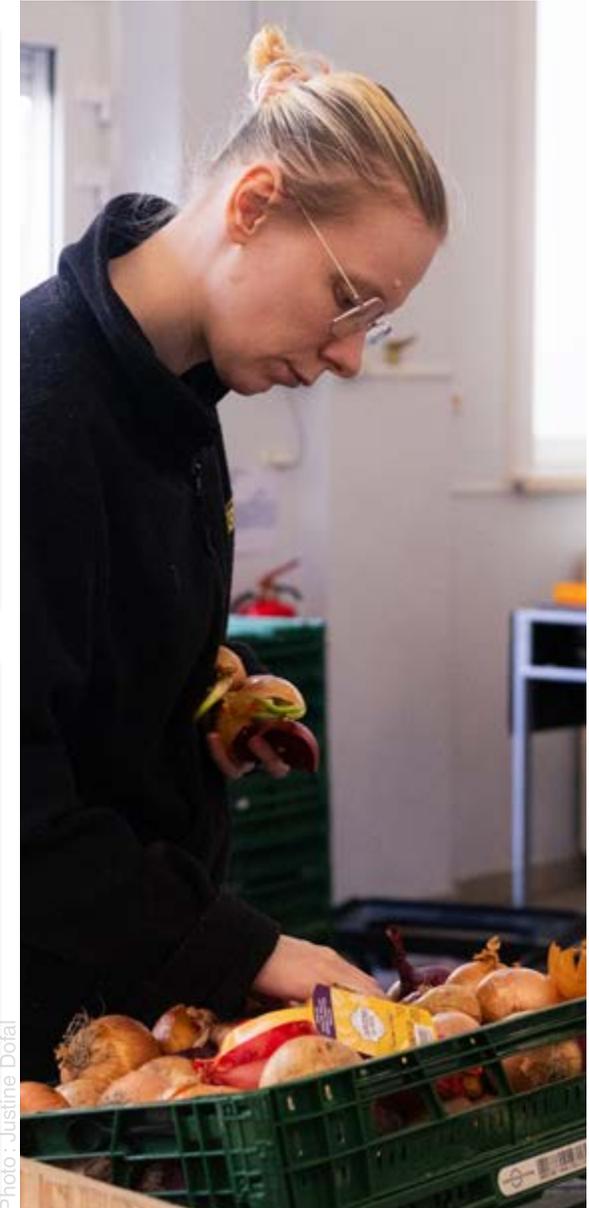


Photo : Justine Dofal

//

EN TANT QU'ÉPICERIE SOCIALE, NOUS AVONS LES MÊMES EXIGENCES ET CONTRAINTES QU'UN COMMERCE CLASSIQUE. NORMES DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE, GESTION DES STOCKS, AFFICHAGE DES PRIX, NOTRE FORMATION EST EN ADÉQUATION AVEC LES RÉALITÉS DU SECTEUR DE LA GRANDE DISTRIBUTION. //

Photo : Justine Dofal



Photo : Hervé Blicck



Photo : Justine Dofal



Compétences métier de réassortisseur-euse :

Marchandises : Chargement, déchargement, tri, rangement, logistique, mise en place, réapprovisionnement, étiquetage, prix, encaissement, encodage des achats, prises de température, etc.

Clients : Accueil, gestion du flux des clients, conseils, orientation et cadre, gestion des plaintes, etc.

Infrastructures : Nettoyage, entretien, gestion des déchets, installation des espaces d'accueil, etc.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES



Rencontre avec **Violette Maron**

Au SeFop depuis 3 ans, je suis passionnée par mon métier. J'ai d'ailleurs toujours travaillé dans la formation et l'animation.

Quel est l'objectif principal des formations du SEFOP pour Les Capucines ?

Les personnes qui travaillent ici ont souvent un parcours atypique et nos formations ont pour but de comprendre les codes sociaux en Belgique, de connaître l'administration du travail, de favoriser le vivre-ensemble et de comprendre les multiculturalités. Nous abordons les thématiques du logement, des médias, de la sécurité sociale...

Quelles compétences spécifiques les participant·e·s peuvent-ils développer grâce à ces formations ?

Ils peuvent développer des compétences en savoir-vivre, savoir-faire, savoir-être, ainsi que l'esprit critique. Ils apprennent à prendre la parole en public, à oser exprimer leurs idées, à améliorer leur français, à faire



Rencontre avec **Juliette Pandin**

Ce que j'aime surtout, ce sont les formations sur les enjeux de citoyenneté et les échanges avec les participants.

partie d'un groupe, à travailler en collectif et en équipe.

Est-ce que vous pouvez nous partager un beau moment que vous avez passé aux Capucines en 2024 ?

Lorsque nous mettons les participant·e·s en action et qu'on fait un peu de théâtre, c'est toujours très chouette. Par exemple, le tournage du journal parlé ou la simulation de procès. Grâce à la relation de confiance qui se crée, les travailleur·se·s se sentent à l'aise et cela crée un environnement familial et sécurisant.

Venir aux Capucines est aussi très enrichissant pour nous. La bonne entente avec l'équipe encadrante et la direction des Capucines permet de garantir une excellente collaboration au niveau des formations.

Chaque semaine, 4 travailleurs améliorent leurs compétences informatiques durant un cours d'une heure par groupe de 2.

Notre partenaire :



Une fois par semaine, tous les travailleurs participent à un cours de néerlandais d'une heure. Le groupe est divisé en deux pour faciliter l'apprentissage.

Notre partenaire :



FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Entre septembre et octobre 2024, nous avons fait appel à la diététicienne du Réseau Santé Diabète pour 4 sessions de formation « Santé et Alimentation »



Chaque semaine, **20% du temps de travail est dédié aux formations complémentaires** à la formation Métier. Chaque jour, une séance de formation est animée, soit par un formateur interne, soit par un partenaire externe.

Le but de ce plan de formations transversal est d'apporter des **connaissances et des compétences utiles professionnellement ou en tant que citoyen belge.**



En interne, environ **2 à 3 heures** par semaine sont consacrées aux formations **Société**. Les objectifs : comprendre les méandres administratifs belges, le fonctionnement du marché de l'emploi, les questions d'actualité, la vie sociale et associative bruxelloise.

En interne, environ **2 à 3 heures** par semaine sont consacrées à **l'alimentation**. Les objectifs : connaître les ressorts de l'alimentation équilibrée et les produits ; développer ses compétences culinaires par des pratiques de base ; être capable de conseiller les clients par une appréhension de la thématique.



INSERTION DES TRAVAILLEUR·EUSE·S ÉLOIGNÉ·E·S DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

SORTIES PÉDAGOGIQUES

EPICERIE SOCIALE CABA À JETTE – 20 MARS 2024

Cette sortie a permis aux participant·e·s de découvrir l'univers de travail d'une autre épicerie sociale. Ils ont pu observer leurs pratiques et leurs méthodes de gestion, et échanger avec les personnes en insertion socioprofessionnelle à l'épicerie Caba Jette.



LA MAISON DU ROI – MUSÉE DE LA VILLE DE BRUXELLES – 31 JUILLET

Lors de cette visite guidée, les travailleur·euse·s ont découvert l'histoire de la ville de Bruxelles, notamment le célèbre Manneken Pis, et de leur quartier de travail, les Marolles.



LA GARDEROBE DU MANNEKEN PIS – 27 AOÛT

Suite à la visite de la Maison du Roi, une sortie à la garde-robe du Manneken Pis a permis aux participant·e·s de découvrir l'histoire des vêtements du petit personnage symbole de Bruxelles et de l'habiller selon leur imagination.



EXPOSITION "HABITER" AU COMITÉ DE LA SAMARITAINE – 22 MAI

Cette exposition sur l'habitat a permis aux travailleur·euse·s d'approfondir leur compréhension des diverses situations de logement à Bruxelles et des enjeux sociaux liés à l'habitat.

MUSÉE ART & MARGES – EXPOSITION CA\$H – 6 SEPTEMBRE

La visite de ce musée d'art brut a permis aux travailleur·euse·s de s'immerger dans le monde de l'art brut. Ils ont également eu l'occasion de créer des faux billets artistiques, s'inspirant des artistes exposés, pour mieux comprendre l'interconnexion entre l'art et la société.



PALAIS DE JUSTICE – 11 SEPTEMBRE

Nous avons organisé une visite du Palais de Justice, accompagnés par une juge au tribunal des référés. Cette sortie offre aux travailleur·euse·s l'opportunité d'en apprendre davantage sur l'histoire de l'un des lieux emblématiques de Belgique et sur le système judiciaire belge.

"PERMAFUNGI" – 4 OCTOBRE

Cette visite a offert aux travailleur·euse·s une occasion unique de découvrir la production des champignons et d'en apprendre davantage sur les méthodes de culture durables.

INTÉGRATION DE TRAVAILLEUR·EUSES EN SITUATION DE HANDICAP



Rencontre avec Noël Kalume Lumu lumu

Ancien travailleur en contrat de formation avec Bruxelles-Formation

Noël a effectué un stage de 10 mois au sein de notre épicerie sociale. Au-delà de ses pas de danse et de sa bonne humeur, nous lui avons demandé ce qui lui avait particulièrement plu aux Capucines et ce qu'il pouvait en tirer pour son avenir professionnel.

Salut Noël, c'est ton dernier jour de stage Bruxelles Formation aux Capucines aujourd'hui, qu'est-ce que tu retiens de ces quelques mois passés ici ?

J'ai adoré l'esprit d'équipe et la communication dans l'équipe. Thomas, mon formateur, m'a donné beaucoup de coups de pouce et m'a fait découvrir des choses que je ne connaissais pas. Par exemple, j'ai appris comment mettre les choses dans les rayons, de nouvelles connaissances sur les fruits et les légumes et comment me comporter avec les client·e·s.

Depuis 2019, Les Capucines disposent d'une convention avec Bruxelles Formation pour proposer des contrats de formation d'une période de 3 mois renouvelables. L'objectif est de **former des bruxellois en situation de handicap** au métier de réassortisseur·euse.

En 2024, deux personnes ont pu expérimenter ce métier au sein des Capucines.

Pour ce projet, nous sommes en relation avec plusieurs services d'accompagnement bruxellois, dont le SISAHM.

Ce projet renforce notre action d'inclusion de tous.



ENCOURAGER LA DIVERSITÉ DANS LES ÉQUIPES EST BÉNÉFIQUE POUR TOUS LES COLLABORATEURS ET POUR L'ÉQUIPE DE FORMATEURS.



Qu'est-ce qui a changé pour toi au niveau professionnel ?

J'ai appris à avoir plus de motivation pour venir travailler, le stage aux Capucines m'a boosté. J'ai acquis une discipline que je n'avais pas avant : être à l'heure, avoir l'esprit d'équipe et travailler avec d'autres personnes.

Comment envisages-tu la suite de ton parcours professionnel ?

Je suis toujours suivi par le SISAHM, mon service d'accompagnement, et j'espère trouver une place en ETA (entreprise de travail adapté) pour travailler dans une blanchisserie par exemple. En tout cas, les expériences que j'ai faites aux Capucines vont m'aider pour la suite !

PÊLE-MÈLE 2024

6 juin 2024



Drink des Capucines

Environ 50 invités étaient présents pour l'inauguration de notre espace *Tof Cuisine* et la présentation de nos projets autour de mets à déguster et de boissons colorées.



24 juillet 2024



Brunch estival

Pour fêter l'été, 30 clients de l'épicerie ont profité d'une journée ensoleillée pour préparer et déguster un brunch, en toute convivialité.

Merci à l'équipe Atelier cuisine de la matinée qui a concocté les délicieux plats.

4 décembre 2024

SAINT-NICOLAS AUX CAPUCINES

Cette année encore, une après-midi remplie d'animations, de cadeaux et de collations a comblé plus de 130 enfants des clients-es des Capucines.





Notre projet d'efficacité énergétique

Grâce au soutien de BNP via la Fondation Roi Baudouin, nous avons développé un plan d'efficacité énergétique. En 2024, les premiers chantiers ont débuté : **remplacement de châssis simple vitrage** et pose de **panneaux photovoltaïques**. Ce projet s'étendra toute l'année 2025 avec l'acquisition d'une camionnette électrique et le placement d'éclairage LED.



21 novembre 2024

Dans le cadre d'**échanges européens** organisés par notre fédération UNESSA, un groupe de travailleurs d'organisations d'insertion venus d'Essonne au sud de Paris est venu découvrir notre modèle d'épicerie sociale et notre projet d'insertion socioprofessionnelle.



17 décembre 2024



L'**équipe Marketing** de Carrefour Belgique nous a rendu visite pour une journée de **découverte de notre projet**, de rencontre avec nos clients et de renforcement des liens entre nos deux organisations.

Merci à Yannick, Anthony, Dave, Ann et Valérie pour ces agréables échanges.

NOTRE ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2024



Judith Arnaud nous a rejoints en 2023 en tant que cuisinière pour le développement du projet Food & Friends. Elle use de créativité pour préparer les savoureux petits plats, collations et catering, en utilisant un max de denrées disponibles.

Simon Cavalier est notre chargé de projets Alimentation depuis septembre 2024. Il planifie et met en œuvre les formations des travailleurs, l'accueil des clients, les ateliers cuisine. Cuisinier de formation, il se met également aux fourneaux pour proposer les délicieuses préparations culinaires de Food & Friends.



Charlotte Gunther assure l'encadrement professionnel et social des travailleurs en insertion depuis janvier 2024. Sociologue urbaine, elle développe aussi des modules de formations Société et coordonne les plannings de formations complémentaires. Dans une fonction transversale, elle gère des projets en soutien aux activités de notre asbl.

Mohamed Mallali s'occupe du transport des marchandises en tant que chauffeur de notre asbl. Sur la route, dans les dépôts ou dans les magasins, il encadre nos travailleurs en insertion pour les dimensions logistiques du métier vis-à-vis de nos fournisseurs. Arrivé en tant qu'Art 60 en 2021, il est engagé en CDI depuis 2023.



Emilie Many assure la direction de l'asbl et la coordination pédagogique des missions. Aux Capucines depuis 2016, elle promeut une dynamique d'évolutions pour répondre aux enjeux de nos publics. Elle est active tant sur les aspects institutionnels, les projets que dans les actions du quotidien.

Salomé Nocqs est arrivée en novembre 2024 en tant que chargée de projets et de développement. Elle traite les thématiques financières, de coordination de projets en cours et à venir. Polyvalente, elle consacre aussi une partie de son temps de travail à la formation des travailleurs en insertion.



Thomas Renard a pris la responsabilité de la formation au métier de réassortisseur.euses et de notre magasin depuis fin 2022. Au fil des arrivages de marchandises et des ouvertures clients, il gère une équipe très diversifiée pour que chacun puisse évoluer au maximum de ses compétences pour la meilleure intégration possible sur le marché de l'emploi.





Photo : Justine Dofal

Pour témoigner de notre année 2024, nous avons donné la parole à un échantillon de personnes avec qui nous sommes en relation directe.

En connexion avec ses parties prenantes, l'équipe des Capucines a continué à booster des projets variés pour répondre à nos deux **missions** de base : l'accès à une alimentation de qualité pour tous-tes et l'insertion de travailleurs-euses éloigné-e-s du marché de l'emploi. Au quotidien, nous nous engageons pour la **cohérence des actions**.

Pour **2025**, nous allons continuer à entretenir les relations positives qui nous encouragent, nous questionnent, nous sollicitent, nous permettent d'évoluer encore.

Nous allons mener plusieurs **projets spécifiques** :

- Les infrastructures seront améliorées, avec principalement les réalisations en matière d'économie d'énergie.
- Nous allons aussi nous engager encore plus pour la santé de tous, en collaboration avec le Réseau Santé Diabète.

En parallèle à nos activités sur le terrain, nous poursuivons la recherche de financements extérieurs pour nos projets à haute valeur sociale, et à promouvoir le dispositif d'épicerie sociale comme modèle d'aide alimentaire favorisant **l'inclusion de tous et l'harmonie sociale**.

À l'année prochaine !



Vous souhaitez nous soutenir ?

Faites un virement sur le compte de notre
fédération :

FCJMP asbl - **BE82 0000 9062 4268**

Communication : "Don Capucines" + numéro de
registre national du donateur-riche

Don déductible fiscalement dès 40€ versés

**Vous souhaitez soutenir notre
approvisionnement ? Contactez-nous :**

Tel: 0478 254 286 ou emilie.many@capucines.be



Les Capucines asbl - rue des Capucins 30, 1000 Bruxelles
RPM Bruxelles - BE 0877.149.620 - infos@capucines.be - Tél: 02 502 02 09
Editeur responsable: Pierre Evrard - Date de publication : juin 2025
Contact : Emilie Many - Tél: 0478 254 286 - emilie.many@capucines.be