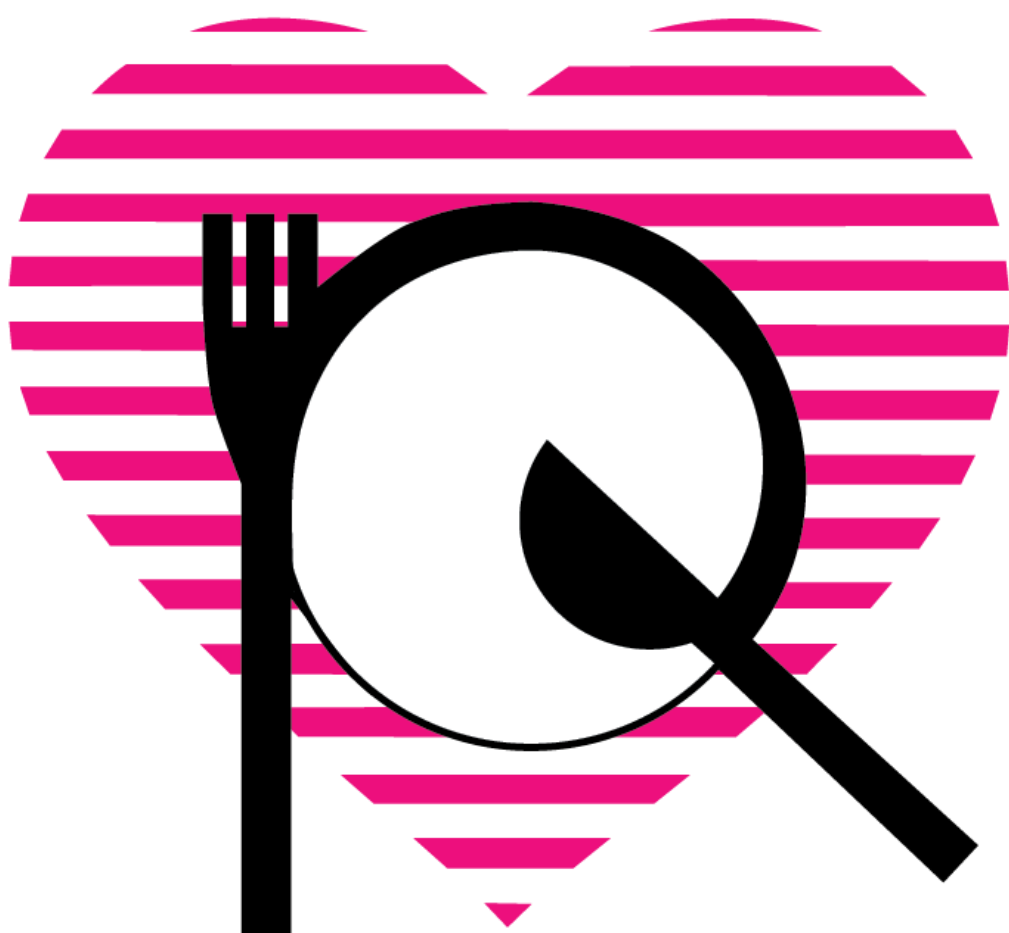


Epicerie du Coeur de Mons

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Exercice 2025



ÉPICERIE DU COEUR[®]
MONS

Table des matières

1.INTRODUCTION	4
2.QUI SOMMES-NOUS?	5
2.1 Historique	5
2.2 Organigramme	5
2.3 Personnel en place	6
2.4 Environnement de travail	6
3.QUE FAISONS-NOUS?	8
3.1 Notre Service Social	8
3.1.1. Le rôle et les responsabilités de l'assistante sociale	10
3.1.2. Le fonctionnement de l'aide : les étapes clefs	12
3.1.3. Le public de l'association	13
3.1.4. Les colis de dépannage	17
3.1.5. Les conditions d'accès à l'aide alimentaire	17
3.2 Notre Epicerie	20
3.2.1. Rôles et responsabilités de la gestionnaire de site	20
3.2.2. Les rôles des bénévoles	21
3.2.3. Le fonctionnement de l'Épicerie	23
3.2.4. Approvisionnement des denrées	24
3.2.5. Notre Boutique	25
3.2.6. Notre donnerie	26
3.3 Nos Statistiques	27
3.3.1. Les données sociales	27
3.3.2. Clôture de dossiers	28

3.3.3. Les colis.....	29
3.3.4. Les dépannages.....	29
3.3.5. Composition familiale.....	30
3.3.6. Les revenus	31
3.3.7. Le Domicile.....	31
3.3.8. Les denrées	32
3.4 Nos Actions et évènements 2025	34
3.5 Nos Projets réalisés 2025.....	39
3.5.1. Communication:	39
3.5.2. Aménagement des bureaux.....	39
3.5.3. Aménagements intérieurs	40
3.5.4. Demande d'agrément.....	40
3.5.5. Action Halloween pour les enfants.....	40
4.COMMENT LE FAISONS-NOUS?	41
4.1. Nos partenaires.....	41
4.2. Nos soutiens financiers.....	43
4.3. Nos Ressources Humaines	43
4.4. Nos moyens de communication	44
5.OÙ ALLONS-NOUS?	45
5.1. Planning des actions 2026	45
5.2. Nos projets 2026	46
6. CONCLUSION.....	48
7. NOS BENEFICIAIRES TEMOIGNENT	50
8. ANNEXES.....	52

1.INTRODUCTION

En 2025, notre ASBL a encore dû faire face à une **conjoncture économique difficile** mettant les familles en difficultés et ne leur donnant pas d'autres choix que de s'adresser à nous pour être aidées. On oublie souvent que de pousser la porte des Restos du Cœur peut représenter une épreuve supplémentaire pour les personnes déjà fragilisées. C'est pour cette raison notamment que notre équipe, durant toute l'année 2025, a encore mis un point d'honneur à accueillir au mieux le public précarisé ayant frappé à notre porte. Notre équipe, soutenue par un nombre croissant de bénévoles, continue chaque jour à agir pour améliorer le quotidien des personnes que nous accompagnons. Ce public est de plus en plus diversifié.

À travers ce rapport, nous souhaitons vous présenter notre équipe, notre organisation, ainsi que les actions menées pour répondre aux besoins croissants du public. Notre activité s'articule autour de quatre axes : QUI / QUOI / COMMENT / OÙ — une structure qui reflète notre volonté de transparence et d'efficacité.

Nous ferons le point sur l'évolution des demandes d'aide alimentaire, sur nos ressources, et sur les défis rencontrés, notamment la diminution des invendus proposés par les fournisseurs.

La poursuite de nos missions se veut solidaire et basée sur la consolidation de nos partenariats. Notons que depuis 2019, notre philosophie reste inchangée :

“Accompagner la personne sur le chemin du mieux-être, en lui permettant de retrouver sa dignité humaine, la considérant dans sa globalité, tout en répondant à ses besoins élémentaires.”

2. QUI SOMMES-NOUS?

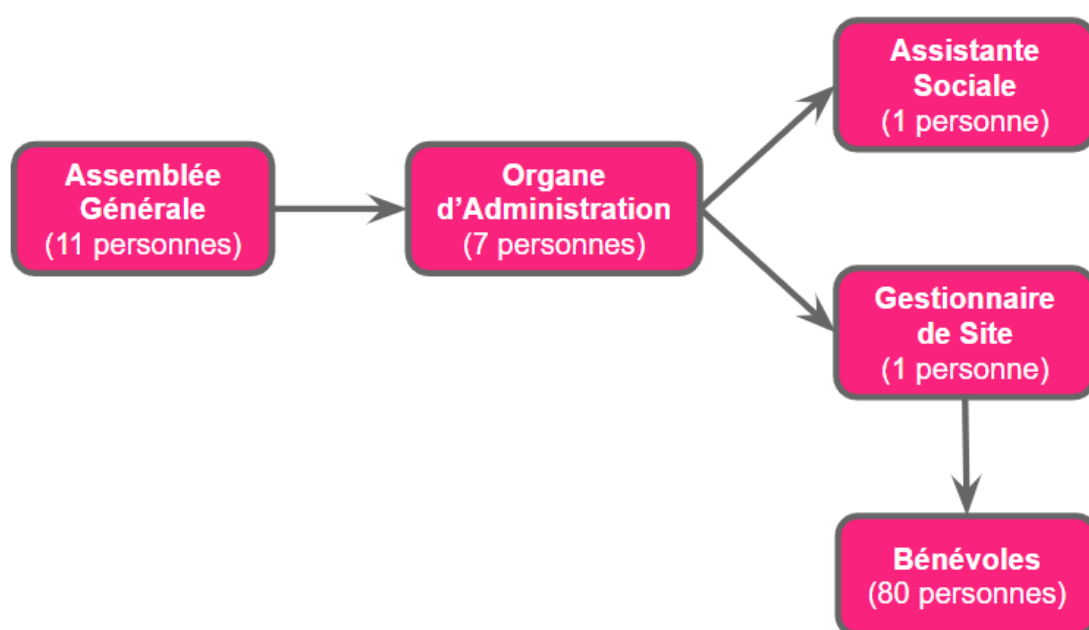
2.1 Historique

L'ASBL *Épicerie du Cœur de Mons* a été créée en **septembre 2019** et a pour but social de promouvoir la solidarité en faveur des plus démunis. Sa mission première est donc **l'aide alimentaire**, qui est dispensée grâce à la distribution hebdomadaire d'un colis alimentaire au sein même de l'Épicerie. En **octobre 2020**, un **nouveau Conseil d'Administration** a été constitué en vue de la reprise et de la continuité de l'ASBL.

Depuis **octobre 2021**, notre ASBL fonctionne sous la forme d'une **Épicerie**, permettant ainsi de mieux répondre aux besoins de chaque personne en optimisant l'usage du stock de denrées alimentaires dont nous disposons.

2.2 Organigramme

L'Organe d'Administration (OA) de l'ASBL compte **7 Administrateurs** et l'Assemblée Générale compte **11 Membres**. L'équipe de gestion comprend **1 Assistante Sociale** et **1 Gestionnaire de site** qui supervisent environ **80 bénévoles**.



2.3 Personnel en place

L'épicerie du Cœur est composée de deux catégories de travailleurs

Personnel salarié

- **Gestionnaire de site:** 1 personne occupée à 28h/semaine
- **Assistante sociale:** 1 personne occupée à 25h/semaine

Personnel bénévole

L'épicerie comptait fin 2025, **80 bénévoles** qui se relaient du lundi au vendredi dans différentes fonctions ainsi que les samedis soirs pour les ramasses et selon leurs compétences et leurs affinités, les bénévoles peuvent cumuler plusieurs rôles au sein de l'épicerie.

D'autre part, nous recrutons de manière continue de nouveaux bénévoles afin de d'alimenter une réserve permanente.

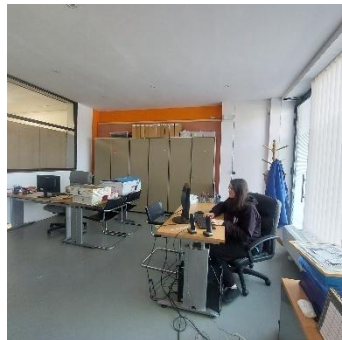
Les rôles et responsabilités de ces travailleurs sont décrits plus en détails dans les différents paragraphes suivants.

2.4 Environnement de travail

Notre ASBL a déménagé en juin 2024 et se situe désormais à l'Avenue de Jemappes 96 à 7000 Mons. Notre nouveau bâtiment est constitué de plusieurs espaces dédiés aux différentes missions et services sur une surface totale de 420 m2:

- Un espace de **bureaux** dédiés au service social et à la gestion opérationnelle
- Un espace **bureau** dédié à la **gestion administrative journalière** et servant de tampon afin de garantir la confidentialité pour l'accueil des bénéficiaires par le service social.
- Un espace dédié à la partie **Épicerie** pour la distribution des colis;
- Un espace **de travail** où se déroule le **tri des denrées** et où se trouvent les chambres froides (positive et négative), des congélateurs de secours;
- Une **réserve** séparée, consacrée au stockage des denrées alimentaires sèches, des produits du FSE+ et autres produits non-alimentaires;
- Une **cuisine**, une **salle de pause** et une toilette, réservés au personnel;

- Une **entrée de garage couverte** qui nous sert pour l'entreposage des poubelles.
- Des **travaux** ont également été effectués dans la zone de distribution et de réassort afin d'améliorer **l'isolation thermique** de ces zones principalement en hiver.



3. QUE FAISONS-NOUS?

3.1 Notre Service Social

Au sein de l'Épicerie du Cœur, le service social existe en interne avec la présence d'une assistante sociale occupée à temps partiel (25h/semaine). Il s'agit de Madame Géraldine GODART qui est présente chaque jour de la semaine du lundi au vendredi et qui occupe ce poste depuis novembre 2019. Elle reçoit essentiellement les bénéficiaires sur rendez-vous du fait de son temps partiel afin d'optimiser son organisation et offrir un accueil de qualité. Si une personne se présente dans l'urgence ou sans avoir pu prendre rendez-vous et qu'elle est disponible, elle recevra la personne pour examiner sa demande.

Son rôle sera repris par la suite, en détail et sous la forme d'un schéma mais il faut retenir qu'elle accueille toute personne en situation de précarité.

Malheureusement, **la diminution du pouvoir d'achat** des ménages reste d'actualité.

En 2025, **le seuil de pauvreté en Belgique** (basé sur les revenus 2024) est de 1 520 € nets par mois pour une personne isolée. Il atteint 3 191 € nets par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants. Il correspond à 60% du revenu médian national et représente une hausse, bien que le risque de pauvreté monétaire se stabilise à 10,9%

Ce seuil éclaire bien évidemment l'enquête sociale menée au sein de notre service social mais nous considérons aussi le montant des charges fixes dont chaque ménage doit s'acquitter et le résultat sur le « restant à vivre » des familles pour assumer les besoins primaires, tel que celui de s'alimenter. Le disponible journalier des ménages est de plus en plus faible, même parfois pour les requérants qui ont un revenu de travail.

Bien que le contexte économique ait continué à se détériorer en 2024, notamment en raison de l'inflation, nos critères d'accès n'avaient pas été adaptés en conséquence. Certains dossiers ont pu être refusés alors qu'ils reflétaient une réelle précarité.

Une réflexion a donc été menée en équipe et a abouti à l'adaptation de notre **seuil d'admission en le faisant passer de 8€ à 10€ par jour et par personne** (montant disponible pour se nourrir après déduction des charges). L'augmentation du coût de la vie est une réalité et il était donc logique d'adapter les conditions d'accès au colis alimentaire justifiant l'ouverture d'un dossier au sein de l'ASBL.

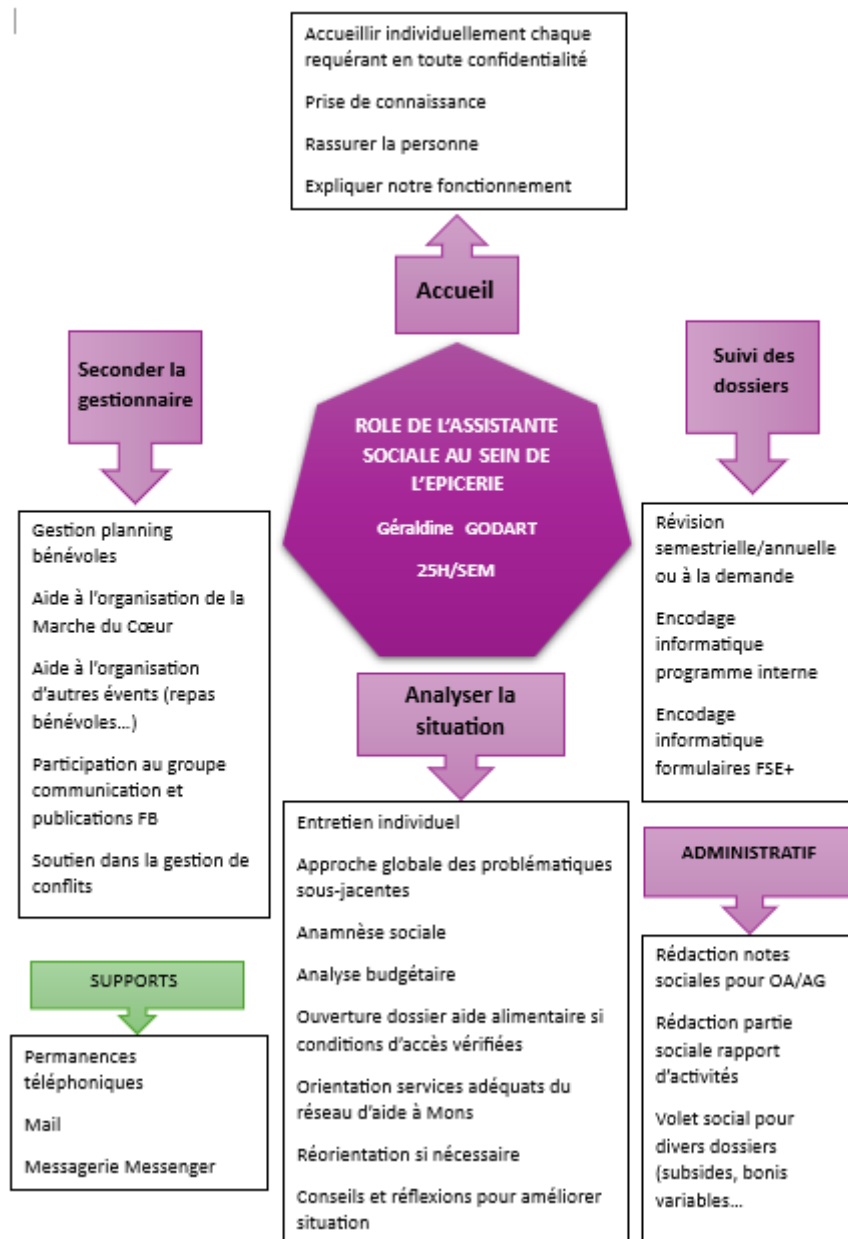
De la sorte, l'Épicerie s'aligne sur la notion de budget alimentaire du CPAS qui nous relaie régulièrement des demandes. En effet, la collaboration avec le CPAS de Mons est toujours d'actualité. **27%** de notre public émerge au CPAS.

Chaque jour, notre association reçoit des bénéficiaires du CPAS qui se présentent sur base d'un contact pris par le CPAS.

La priorité de notre Association est de pouvoir assumer l'aide alimentaire pour près de 300 familles par semaine mais aussi de leur offrir d'autres services, comme l'accès à la culture et l'orientation vers des services d'aide générale pouvant améliorer leurs conditions de vie (aide au logement, aide à l'énergie).

En 2025, l'assistante sociale a ouvert 135 nouveaux dossiers d'aide alimentaire. (129 en 2024)

3.1.1. Le rôle et les responsabilités de l'assistante sociale



- Le premier rôle consiste en **l'accueil des personnes** qui se présentent ou qui contactent notre Asbl ; c'est un rôle important car il est très difficile d'imaginer la difficulté de franchir la porte de l'épicerie pour la première fois.

- On n'imagine pas forcément la difficulté que cela peut représenter pour certaines personnes de pousser la porte des Restos du Cœur et de devoir être aidé dans le cadre d'une aide alimentaire, un besoin vital élémentaire. C'est souvent après le premier entretien que la relation de confiance s'installe et que les bénéficiaires gèrent mieux le fait de s'adresser à nous. L'assistante sociale est présente chaque jour de la semaine, est joignable par téléphone, par mail ou sur place lorsqu'elle est disponible. Les personnes qui ont un dossier d'aide alimentaire ouvert au sein de l'Asbl peuvent à tout moment s'adresser au service social pour recevoir une écoute, un conseil ou une information utile à leur quotidien.
- Afin de mieux comprendre la situation financière des personnes, l'assistante sociale réalise une enquête sociale qui reprend le **budget de la famille**. En l'examinant de plus près, elle peut aussi leur conseiller de revoir certains postes ou s'apercevoir que certaines aides ne sont pas activées alors qu'elles y ont droit (allocation chauffage, tarif social en électricité,...). Il est essentiel pour l'assistante sociale de cibler leurs problématiques. La demande d'aide alimentaire « cache » souvent d'autres problématiques présentes au sein des familles bénéficiaires. (surendettement, conflits ou ruptures familiaux, décrochage scolaire, problèmes psychologiques, équilibre familial bouleversé par une séparation,...).

Depuis 2024, un questionnaire destiné au suivi des produits **FSE+ (Fond Social Européen)** est venu s'ajouter au formulaire habituel. Le **FSE** veille ainsi à ce que les personnes qui bénéficient des produits FSE+ soient bien dans les conditions d'octroi telles que prévues sur base du seuil de pauvreté.

Les entretiens avec l'assistante sociale lui permettent une analyse du budget de chaque famille et parfois un « rééquilibrage » de celui-ci par diverses options (conclusion de plans de paiement avec un ou des créanciers, introduction de demandes d'aide sociale visant une exonération par exemple de certaines taxes ou frais, orientation vers des avantages sociaux divers tels que le tarif social en électricité, l'allocation chauffage octroyée par les CPAS, une révision de dossier suite à un changement familial, des démarches auprès du SECAL (Service des créances alimentaires) pour des pensions alimentaires impayées ...).

- Au sein des familles que nous aidons, certaines se retrouvent parfois découragées, peu équipées (fracture numérique) ou peu à l'aise dans les démarches administratives. L'assistante sociale doit donc endosser le rôle d'intermédiaire avec le CPAS, leur administrateur de biens, un huissier de justice ou un créancier (négociation de plan ou tentative de surseoir à une vente mobilière), l'ONEM ou les contributions (...).

Dans des situations plus compliquées, elle peut aussi être un **relais** important avec l'ONE, l'aide à la Jeunesse ou un service d'aide psychologique.

- Si l'aide alimentaire rencontre un besoin élémentaire, **l'accès au logement** l'est aussi et l'assistante sociale peut être amenée à aider une personne à rechercher un logement si la problématique est abordée lors des entretiens sociaux. Elle peut l'aider à déposer une candidature auprès des sociétés de logements sociaux ou prendre contact en leur faveur avec un propriétaire privé. Son rôle peut s'étendre à faire valoir des aides donnant accès à un logement décent tel que pour l'octroi d'une prime d'installation auprès du CPAS si elle estime que la personne est dans les conditions pour pouvoir y prétendre.

L'assistante sociale fait également partie intégrante de **l'équipe de gestion journalière** de l'ASBL, en collaboration avec la présidente et la gestionnaire de site.

Son rôle est donc aussi de prendre part aux différents projets qui seront développés par notre Asbl et de permettre à l'Asbl de bien cibler les projets en fonction des demandes rencontrées sur le terrain. Elle est l'intermédiaire entre le public rencontré, le réseau montois et l'équipe de l'Épicerie. Le travail social en association est avant tout un **travail de réseau** afin de permettre de répondre le plus efficacement aux problématiques rencontrées et relayées par les institutions montoises (CPAS, Planning familial,...).

3.1.2. Le fonctionnement de l'aide : les étapes clefs

Lorsque la personne souhaite recevoir une aide au sein de l'Épicerie du Cœur de Mons, elle est reçue en **entretien individuel** par l'assistante sociale, en toute **confidentialité** pour être écoutée et pour comprendre comment l'association fonctionne et peut lui venir en aide sur base de ses **besoins**.

L'assistante sociale est seule au sein de la structure mais fait au plus vite pour recevoir la personne (maximum 1 semaine de délai) et un colis de dépannage peut toujours être octroyé à la personne dans l'attente du rendez-vous et de l'analyse de sa situation sur base de certains documents.

L'assistante sociale est joignable par téléphone, par mail ou par l'intermédiaire d'un autre service dans lequel la personne est accueillie.

Lorsque l'assistante sociale a bien cerné **l'état de besoin** de la personne, un dossier d'aide alimentaire est ouvert et la personne pourra bénéficier d'une aide alimentaire hebdomadaire pour un tarif symbolique sur base de sa composition de ménage et d'un suivi par l'assistante sociale pour être aidée dans ses diverses démarches. L'équipe prend en compte le régime alimentaire de la personne pour répondre au mieux à ses besoins (avec ou sans viande, végétarien,...)

Le retrait du colis se fait sur créneau fixe pour que la personne ne doive pas attendre son colis et pour que les bénévoles puissent préparer au mieux en amont les rayonnages.

L'équipe de bénévoles sert 4 à 5 familles par ¼ d'heure ce qui implique le fait que nous demandons aux bénéficiaires de nous prévenir en cas d'empêchement et qu'un suivi des absences est réalisé pour que chaque plage de distribution soit optimale.

3.1.3. Le public de l'association



Notre **public est très varié** et n'exclut malheureusement pas les personnes qui travaillent. Nous sommes face à des personnes avec des âges différents, des origines différentes, des cultures différentes, et des vécus différents. Leur point commun reste **leur état de besoin** qui est vérifié objectivement par l'assistante sociale lors de l'anamnèse sociale. Le rendez-vous au service social est destiné à vérifier que le ménage qui accède à l'aide alimentaire est sous le seuil des 10€ de disponible par jour et par personne selon les pièces présentées. Chaque cas est particulier et nécessite une réponse adaptée, tant au niveau du tarif ou du respect des régimes ou particularités alimentaires. Pour la plupart des requérants, franchir notre porte est une épreuve et notre volonté est de les **accueillir** au mieux pour rendre cette étape plus facile.

On ne peut pas toujours imaginer en voyant les personnes ce que certaines portent comme « bagage » avec des lourds passés ou des quotidiens impactés par :

- Les **difficultés financières** voire un surendettement important
- Des **soucis de santé** physique et mentale (avec parfois des addictions)
- Des **réalités familiales** très complexes (violence conjugale, séparation difficile, harcèlement, perte d'un enfant, isolement ...)
- Des **situations professionnelles** difficiles et précaires (temps partiels, intérim, burn-out, déplacements pour le travail qui pèsent lourd dans le budget, étudiant, ...)
- Des **problèmes de logement** (insalubre, inadéquat, sur le point de le perdre,...)

La complexité des situations rencontrées résulte souvent de l'accumulation de ces difficultés. Je rencontre malheureusement régulièrement des familles qui traversent une période où soucis financiers, problème de logement et de santé se superposent. D'où la nécessité de les **accompagner** pour leur donner des pistes pour chaque obstacle. La

demande d'aide alimentaire permet de dresser le constat de la globalité de la situation de **précarité multidimensionnelle**.

Les ressources de nos bénéficiaires sont donc insuffisantes malgré le fait qu'elles sont issues d'organismes différents. Il peut en effet s'agir de personnes à charge du CPAS pour le revenu d'intégration sociale ou une aide équivalente, un bénéficiaire d'allocations de chômage de courte durée (augmentation du fait du chômage économique actuel pour plusieurs secteurs d'activités touchés par la crise) ou longue durée, bénéficiaire d'une pension, d'indemnités mutuelle ou allocations pour personnes handicapées.

Nous avons également des **bénéficiaires** qui ont une **rémunération de travail** (temps partiel ou salaire minimum ou intérimaire). Certaines personnes viennent chez nous depuis l'ouverture de l'ASBL et leur situation ne s'améliore que lentement ou pas du tout, ce qui explique qu'elles maintiennent leur souhait de bénéficier d'un colis chez nous. A contrario, d'autres personnes pourraient être qualifiées de bénéficiaires provisoires car elles rencontrent une problématique momentanée (perte d'emploi, dossier en cours d'examen pour faire valoir un droit divers, séparation, problème de santé ou assuétudes en cours de guérison...).

Les difficultés de certains bénéficiaires ne sont pas forcément liées à des revenus limités mais à un surendettement, à une hausse dans les frais de soins de santé ou à des charges locatives élevées. Toutes ces données sont récoltées lors des **anamnèses sociales** réalisées par l'assistante sociale et cela lui permet d'aider la personne à trouver des solutions en frappant aux « bonnes portes » pour faire valoir ses droits. Il s'agit là d'une **mission essentielle des Restos du Cœur, de permettre à la personne de mener une vie conforme à la dignité humaine**. Il va s'en dire que la pauvreté se situe bien souvent au-delà des ressources financières et que les situations rencontrées mettent en avant l'isolement social, des problèmes de logement, de santé ou de réinsertion socio-professionnelle. L'approche de notre service social se veut donc **holistique** pour que l'accompagnement soit sur mesure et global.

Au travers des enquêtes sociales, nous constatons aussi que certaines personnes se retrouvent dans la difficulté suite à un changement de situation familiale qui n'entraîne pas forcément un changement immédiat dans les revenus ou une adaptation rapide des conditions de vie.(séparation, un enfant majeur qui quitte le foyer,...). *Exemple d'une situation rencontrée: Madame B vit avec son fils et perçoit des indemnités mutuelle suite à une incapacité de travail auxquelles s'ajoutent les allocations familiales en faveur du fils ainsi qu'une pension alimentaire. Madame loue un logement dans le Grand Mons à 700€ par mois. Son fils ayant quitté la maison Madame se retrouve avec une diminution de ses revenus mais elle devra toujours s'acquitter d'un loyer de 700€ (indemnité mutuelle de 1350€) tant qu'elle ne trouve pas un autre logement (sans compter les frais de déménagement et le changement de vie que cela implique aussi...).*

Parmi nos bénéficiaires, 55% habitent à Mons (7000 Mons) et se déplacent à pied ou en bus. Ce pourquoi, nous tenons à conserver un emplacement stratégique sur Mons où l'accès est aisé en transport en commun.

La précarité infantile

"Ce n'est pas loin d'un enfant sur cinq. Et 43.000 de ces enfants vivent dans l'extrême pauvreté. Soit un enfant sur 10. Des chiffres qui font peur et sont intolérables dans un pays dit développé, comme la Belgique" (extrait de la Libre Belgique 10/2022)



37% de nos bénéficiaires sont des enfants (entre 0 et 18 ans), raison pour laquelle, au quotidien, en 2025, notre association continue ses efforts en faveur de la lutte contre la précarité infantile. Ces enfants issus de familles plus précaires continuent d'être **discriminés en matière d'accès aux soins de santé, à l'éducation, au logement et aux loisirs.**

Selon la Fondation Roi Baudouin qui analyse cette réalité, *les facteurs de risque de **déprivation des enfants** sont liés aux ressources de la famille (revenus, endettement,...), aux besoins (coût logement, santé,...) et à la composition démographique (famille monoparentale par exemple car cette composition agit à la fois sur les ressources et sur les coûts).* Nous estimons que si notre association a la moindre chance de jouer un rôle dans la lutte contre la précarité infantile à travers nos actions, cela doit être une de nos priorités et un fil conducteur dans nos futurs projets. Au niveau local, les CPAS et des associations comme la nôtre ont une position importante pour toucher tous les enfants exposés au risque de pauvreté.

Depuis 2019, nous tentons dès lors de multiplier les actions en faveur des enfants des familles inscrites chez nous. L'Épicerie du Cœur de Mons aide près de **210 enfants** (entre 2 et 18 ans) chaque semaine au travers de l'aide alimentaire ainsi qu'une moyenne de **20 bébés**. L'enfant d'une famille est l'avenir de celle-ci et notre équipe pense qu'un processus d'ascension sociale est toujours possible lorsque la famille est encadrée, orientée et aidée par divers services sociaux. En aidant les familles dans le cadre de l'aide alimentaire dans un premier temps, nous leur permettons de diminuer leurs dépenses dans le poste alimentation et de mettre à profit le disponible qui s'en dégage pour d'autres frais. Notre action prend tout son sens quand on lit les conclusions de la Fondation Roi Baudouin qui reprend les 17 items utilisés pour mesurer la *déprivation des enfants*. Sont notamment repris en 3 et 4ème positions de ces items, le fait de **pouvoir consommer des fruits et légumes frais** chaque jour ainsi que de la **viande, du poulet,**

du poisson ou équivalent végétarien chaque jour.(Source : Zoom Pauvreté et déprivation des enfants en Belgique de la Fondation Roi Baudouin). Donner la chance à chaque enfant de réussir, donner à l'enfant la chance de ne pas être discriminé par manque de moyens, donner la chance à l'enfant de se sentir « comme les autres » et d'éviter toute sorte de stigmatisation au sein de l'école ou de la société dans laquelle il doit grandir et se construire. Notre association est un service de première ligne. À travers les entretiens que le service social partage avec les requérants, nous pouvons mieux détecter leurs besoins et tenter d'y répondre ou de les orienter vers le service adéquat. Les Ministres en place prouvent par les mesures prises que la gratuité des repas au sein des écoles permet à chaque enfant de recevoir un repas complet par jour et favorise l'équilibre et la concentration en classe. Actuellement, notre association mise durant toute l'année sur la réalisation de plusieurs **actions en faveur des familles** ;

- Action pour la **rentrée des classes** avec les **kits scolaires** que nous distribuons dès le mois de juillet avec le soutien de la Fédération des Restos du cœur. Cette année, nous avons eu la chance de récolter également beaucoup de matériel scolaire via d'autres dons tel que celui du Lions Club Mons Réunion. Cela nous a permis de prolonger la distribution de kits scolaires jusqu'au mois d'octobre pour les nouvelles familles et de pouvoir faire des kits destinés aux enfants de maternelle. Cette catégorie n'est pas visée par l'action de la Fédération mais nous avons pu la mettre en place grâce au matériel recueilli ;
- L'Opération Papa Noël via notre collaboration avec l'Asbl qui porte le même nom et permettant ainsi à chaque enfant de nos familles de recevoir un jouet neuf sous le sapin le jour de Noël ;
- Récolte et distribution d'œufs de Pâques ;
- Mise à disposition de petit matériel de puériculture et vêtements grâce aux récoltes au Grand Pré ou aux dons divers ;
- Vente de couches, de lait et de lingettes à petits prix au sein de notre boutique de produits d'hygiène tout en sachant qu'en 2024 nous avons rendu ce service encore plus accessible en les mettant à disposition gratuitement aux familles car nos stocks le permettaient.
- Composition d'une boîte cadeau à l'occasion d'une naissance ;
- Distribution de bonbons à Halloween...

Notre **priorité** au quotidien est de viser le **bien-être des familles**.

Nous allons poursuivre nos missions en 2026 en ce sens et tenterons d'améliorer le quotidien des familles en multipliant nos actions avec des petites actions visant à leur faire plaisir.

3.1.4. Les colis de dépannage

Nous traitons chaque semaine des demandes de colis d'urgence ou de dépannage que nous recevons directement du CPAS ou de la personne elle-même. En moyenne, il s'agit d'une dizaine de colis par semaine qui vient s'ajouter aux colis hebdomadaires habituels. Ce nombre varie et est toujours plus élevé en fin de mois et en fin d'année. Concernant le CPAS, la majorité des travailleurs sociaux connaît notre fonctionnement et envoie une feuille de liaison à l'assistante sociale de l'Épicerie pour expliquer ce qui motive la demande de colis de dépannage. Si une même personne requiert plusieurs fois un colis de dépannage, l'assistante sociale la recevra en entretien pour examiner sa situation et lui ouvrir un dossier d'aide alimentaire le cas échéant.

Les demandes de colis de dépannage passent par le service social afin d'être ajoutées sur le planning des colis. Les colis de dépannage sont gratuits et sont composés de la même manière que les colis payants.

En 2025, notre ASBL a délivré un nombre total de 358 colis de dépannage vs 305 en 2024

3.1.5. Les conditions d'accès à l'aide alimentaire

La personne requérante doit résider à Mons ou au sein d'une des 19 communes du Grand Mons. Si une personne qui vit en dehors de ces 19 communes requiert notre aide, nous la réorientons vers un service ou une association qui peut l'aider près de chez elle. Nous tenons un registre des associations aux alentours de Mons à jour, à cet effet.

- Chaque demande d'aide pour l'accès à un colis alimentaire hebdomadaire passe par une analyse budgétaire qui permet de dégager le disponible journalier par personne pour le ménage. Sur base du seuil de pauvreté (montants du RI en Belgique), le ménage qui dispose de moins de 10€ par jour et par personne peut accéder à l'aide alimentaire de notre Asbl.

Il s'agit là d'un principe général. Chaque situation peut être appréciée par les soins de l'assistante sociale sur base d'éléments objectifs (endettement, loyer élevé, frais médicaux...);

- La gratuité peut être accordée provisoirement sur base de cette analyse si la personne est sans revenu, dans l'attente d'une décision du CPAS ou d'un autre organisme.
- Le **prix du colis** est fixé comme suit :
 - 1€** pour une **personne isolée**
 - 2€** pour **deux personnes**
 - 0,50€ en plus par personne** dans le ménageColis plafonné à 4€

- Dans certains cas, l'assistante sociale propose à la personne d'appliquer l'euro symbolique car l'analyse met en évidence que la personne ne pourra pas payer le tarif d'application sur base de la composition de ménage ;
- Les cartes colis sont attribuées pour une durée théorique de 6 mois, période à la suite de laquelle l'assistante sociale revoit la personne et réévalue la situation si la personne souhaite poursuivre le bénéfice des colis. Cela permet aussi d'entretenir le lien social et la relation de confiance établie. La période de validité de la carte peut aussi varier en fonction de la situation particulière de la personne ; soit la personne limite sa demande à une problématique dont elle sait que la durée sera limitée ; soit l'aide alimentaire est octroyée pour une période permettant à la personne de faire valoir un droit précis qui lui permettra ensuite d'assumer ses besoins élémentaires. Les personnes qui sont suivies en médiation de dettes judiciaire peuvent aussi se voir attribuer une carte colis pour une durée de 12 mois étant donné que les plans sont souvent négociés sur plusieurs années.

Exemple d'une carte colis:



ÉPICERIE DU COEUR

CARTE COLIS

Validité:

Nom:

Assistante Sociale: **Géraldine GODART**

GSM : 0473/12 75 31

Tél Fixe : 065/75 54 24

E-mail : social@epicerieducoeurdemons.be

Chaque semaine, l'assistante sociale ouvre de nouveaux dossiers, permettant ainsi aux bénéficiaires de recevoir un colis alimentaire hebdomadaire et un suivi au niveau social. Par ailleurs, chaque mois, certains dossiers se clôturent pour divers motifs répertoriés. A titre d'exemple: le bénéficiaire a décroché un emploi, le bénéficiaire voit sa situation se régulariser (fin litige mutuelle/assurance), hospitalisation prolongée en HP, le bénéficiaire suit une formation qualifiante rémunérée, le bénéficiaire déménage hors entité Mons ou encore, le bénéficiaire signale un changement dans sa vie privée qui augmente les ressources du ménage tel qu'une cohabitation.

Les coupes budgétaires annoncées durant l'année 2025 ont été au cœur des préoccupations de tous les intervenants sociaux qui n'étaient cependant pas en mesure de mesurer l'impact exact sur les personnes précarisées et concernées par les nouvelles mesures.

Risque relatif au contexte socio-économique:

L'assistante sociale de l'association exprime une vive inquiétude quant au risque de dégradation des conditions de vie des personnes en situation de précarité. La perte de leurs revenus, combinée au délai souvent important nécessaire pour rétablir leur situation administrative ou financière, peut avoir des répercussions bien au-delà des seules difficultés alimentaires. Ces personnes peuvent également rencontrer des obstacles pour assumer le paiement de leur loyer, accéder aux soins de santé ou encore offrir à leurs enfants des activités culturelles et de loisirs.

Les conséquences de cette précarisation sont multiples et impactent l'ensemble des services qui accompagnent ces publics, lesquels ne disposent pas toujours des ressources suffisantes pour répondre à l'ensemble de leurs besoins.

Dans ce contexte, les interventions sociales jouent un rôle essentiel afin de prévenir une aggravation des situations rencontrées. Le travail en réseau prend alors tout son sens : il consiste à mobiliser et coordonner plusieurs professionnels et institutions autour d'un même bénéficiaire afin de favoriser une prise en charge globale de ses difficultés. Cette approche est particulièrement indispensable lorsque les besoins sont multiples et que les problématiques rencontrées nécessitent l'intervention de différents acteurs du secteur social, médical ou administratif.

3.2 Notre Epicerie

Notre activité de distribution de colis alimentaires se déroule dans le cadre convivial d'une **"épicerie"** car notre volonté, ainsi que celle de la Fédération des Restos du Cœur de Belgique, est d'offrir un cadre digne et chaleureux pour nos bénéficiaires.

Le fondement du fonctionnement de l'épicerie est basé sur l'anticipation et l'organisation de la disponibilité des denrées nécessaires pour fournir **du lundi au vendredi** des colis alimentaires équilibrés, pour chaque membre des familles de bénéficiaires inscrits auprès du service social.

L'épicerie fournit également des colis de dépannage urgents aux personnes en grande précarité qui peuvent par la suite introduire un dossier auprès de notre service social afin d'obtenir des colis réguliers.

Le bon fonctionnement de l'Épicerie repose avant tout sur l'engagement de ses ressources internes, composées d'une équipe de gestion opérationnelle investie et, surtout, de ses nombreux bénévoles. Par leur implication quotidienne et leur complémentarité, ils garantissent la continuité et la qualité des services proposés aux bénéficiaires.

Un rôle majeur pour le bon fonctionnement de l'épicerie est celui de gestionnaire de site qui par ses compétences assure que toute la chaîne de valeurs externes (nos partenaires et fournisseurs) et interne soit optimisée.

3.2.1. Rôles et responsabilités de la gestionnaire de site

Le rôle principal de la gestionnaire de site est d'**organiser et coordonner les activités quotidiennes** afin d'assurer le bon fonctionnement du service.

La gestionnaire gère la supervision des plannings et du travail des équipes (distribution, réassort, encodage, administratif, nettoyage, etc.), garantit la disponibilité des stocks, y compris des produits FSE+, et gère les commandes, les achats, les inventaires, les ramasses et les dons.

Tout ceci en étroite collaboration avec l'équipe administrative pour garantir un suivi rigoureux des flux et des besoins.

Un autre volet important du rôle de la gestionnaire de site consiste à **animer et coordonner les équipes de bénévoles** : recrutement, intégration, formation, répartition équitable des tâches et organisation de réunions et communications (newsletters, consignes opérationnelles) et de gérer au besoin les tensions ou conflits au sein des

équipes tout en veillant à ce que chacun dispose du soutien et des procédures nécessaires pour accomplir ses missions.

Un des éléments essentiels de cette fonction est de **garantir la conformité et la qualité des pratiques** : application quotidienne des normes AFSCA, participation aux mises à jour réglementaires et aux formations, et diffusion des procédures auprès des équipes.

Sur le plan de la **gestion du site et du bâtiment**, la gestionnaire coordonne l'intendance, la logistique et la sécurité du bâtiment, en tant que référent·e Mensura pour la protection et le bien-être au travail, afin d'assurer un environnement sûr et fonctionnel pour bénévoles et usagers.

Côté **administratif et stratégique**, la gestionnaire de site assure le suivi chiffré des activités — tableaux statistiques, rapports mensuels et annuels, rapport d'activité et dossier des bonis variables — et contribue à la préparation des organes décisionnels (assemblées, AG)

La gestionnaire assure aussi le **pilotage et l'organisation des événements** (collectes, marche annuelle, souper des bénévoles) et participe activement à la **stratégie de l'ASBL**: prospection et fidélisation des fournisseurs et partenaires, développement de services et gestion des dons pour garantir la pérennité et le développement du projet.

Enfin, la fonction comprend le **suiti analytique des activités** (bénéficiaires, stocks, collectes et partenaires), la **gestion de la communication opérationnelle** de l'Épicerie (publications sur les réseaux sociaux et mise à jour du site internet), ainsi que la **représentation de l'association auprès de partenaires externes** tels que les écoles, les clubs d'affaires ou la Fédération des Restos du Cœur. Elle implique également une participation régulière aux réunions, formations fédérales et visites externes, dans une logique d'amélioration continue et d'adaptation permanente des pratiques du site.

3.2.2. Les rôles des bénévoles

Les bénévoles sont essentiels pour garantir le bon fonctionnement de l'épicerie qui depuis la création celle-ci, n'ont cessé de se développer et se professionnaliser suite à la création d'équipes et de rôles spécifiques.

Rôles de base

- **Réassort:** Les tâches du bénévole en réassort sont diverses et multiples, telles que portionner certaines denrées en petites quantités, remplir les étagères, frigos et bahuts de denrées qui seront distribuées, tri des ramasses d'invendus de magasins (selon les dates de péremption, l'état général des denrées et les consignes de l' AFSCA).

- **Distribution:** Le bénévole en distribution se charge de l'accueil et de l'accompagnement des bénéficiaires, suivant leur ordre de passage, pour la composition de leurs colis. Il propose différents produits, selon la composition du colis du jour, et adapte les quantités et les produits en fonction de la taille des ménages et du régime alimentaire de certains bénéficiaires.
- **Encodage:** Ce bénévole est chargé d'encoder dans notre programme informatique les paiements effectués ainsi que les éventuels retards de paiement supérieurs à un mois. Il assure également la tenue du journal de caisse et veille au suivi administratif des opérations. En cas d'absence prolongée d'un bénéficiaire ou de retard de paiement excédant un mois, il en informe l'assistante sociale afin de permettre un suivi adapté de la situation.
- **Soutien polyvalent Après -midi:** Ce bénévole veille à ce qu'il ne manque de rien pendant la distribution et au besoin, réalimente les produits dans les rayons. Il prépare également les produits pour le réassort du lendemain, range, nettoie, exécute d'autres tâches diverses selon les besoins et ferme le local.
- **Ramasse:** L'équipe du soir, composée d'un chauffeur et d'un convoyeur, est chargée d'aller récupérer les invendus chez nos fournisseurs partenaires, de les ramener et de les stocker selon les exigences de l'AFSCA.
- **Référent-e opérationnel:** Le rôle de ce bénévole est de veiller à la gestion du stock des denrées alimentaires et non-alimentaires afin d'épauler la gestionnaire dans la gestion de la distribution de colis selon des critères divers tels que les dates de péremption ou l'espace de stockage dans la réserve, la gestion des frigos et des congélateurs ainsi que la gestion de la boutique.
- **Référent-e Réassort:** Le rôle de ce bénévole est de d'organiser les tâches et superviser l'équipe de bénévoles du réassort du matin, en gardant une vue d'ensemble afin de s'assurer que tout soit prêt pour la distribution. Il forme les nouveaux bénévoles.
- **Nettoyage et entretien:** Ces bénévoles assurent le nettoyage des installations en conformité avec le plan de nettoyage précis imposé par l'AFSCA et adapté au nouveau bâtiment en complément du nettoyage quotidien demandé à chaque équipe en fin de service.
- **Gestion inventaire FSE+ :** Ce bénévole s'assure de la bonne tenue de l'inventaire physique et administratif des produits FSE +, ainsi que des cessions éventuelles. Il s'assure des commandes et du planning de distribution. Et gère le renouvellement annuel de l'agrément.

Rôles de fond

En plus de ces postes "opérationnels" liés directement au fonctionnement de l'épicerie, d'autres postes "de fond" sont venus progressivement s'ajouter ou se renforcer, pour soutenir l'équipe de gestion:

- **Comptabilité:** Encodage des factures, suivi de la comptabilité et des projets de subsides, gestion des dons et attestations pour la déductibilité fiscale, création et gestion d'annuaires de nos fournisseurs, partenaires, entreprises, etc., soutien administratif aux actions/événements et aux actions de développement.

- **Communication:** Définition de la stratégie de communication globale, établissement d'un calendrier éditorial, publications, etc.
- **Administratif:** Gestion du planning des bénévoles (absences et remplacement), support aux événements et actions (collectes, Marche du Cœur), téléphone, aide diverses selon les besoins de l'Assistante sociale ou de la Gestionnaire.

3.2.3. Le fonctionnement de l'Épicerie

Les colis alimentaires

Une **composition de colis** est déterminée en début de semaine mais elle est susceptible d'être modifiée et adaptée en cours de semaine, selon nos stocks. Sur base de cette composition, les tâches sont définies pour l'équipe de **Réassort** du matin, composée de **6 à 7 bénévoles**, en charge de la **préparation et mise en place** des denrées dans la partie "épicerie". Le travail de cette équipe est essentiel pour le bon déroulement de la distribution des colis. Il s'agit de trier, préparer et placer les produits au bon endroit afin de respecter un certain ordre basé sur le poids et la fragilité des produits proposés (les produits les plus lourds d'abord, puis les fruits et légumes, et le pain viennent en dernier). La raison est que beaucoup de bénéficiaires (surtout les personnes isolées), viennent avec des chariots de courses à roulettes, dans lesquels les bénévoles mettent les denrées.

Un colis alimentaire est constitué de **3 rations, pour l'ensemble du ménage (1 ration = 1 repas pour 1 personne)**. Nous avons à cœur de fournir à nos bénéficiaires des colis leur permettant de confectionner des repas **équilibrés** et les plus sains possible. Selon la disponibilité de nos stocks, ces 3 rations sont composées de **protéine** (viande, charcuterie ou autre alternative pour les bénéficiaires ne mangeant pas de viande, comme des œufs ou du poisson), **féculents, légumes** (souvent un mix de frais, surgelés ou en conserve) et **fruits** (frais ou en conserve).

Grâce à notre agrément, nous bénéficions de produits du **FSE+ (Europe)**, nous permettant de proposer chaque semaine plusieurs produits fort appréciés par nos bénéficiaires, tels que du lait, de l'huile, des céréales, etc.

Selon nos stocks disponibles, nous y ajoutons quelques **extras divers et variés** (collations, saucissons secs, crèmerie, boissons, etc.).

Jours et heures d'ouverture à nos bénéficiaires pour la distribution de colis

Jours	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Heures	10h30- 12h30	12h45-15h30	10h45-12h30 13h00- 16h00	10h45-12h30 13h00- 16h00	10h45- 12h30 13h00-15h00

Pour l'équipe de **distribution**, composée de **3 bénévoles distribution + 1 bénévole encodeur**, un **briefing** est organisé 15 minutes avant l'ouverture pour présenter la composition du colis du jour, ainsi que les différents produits extra qui seront ajoutés autour des 3 repas proposés. Ce briefing est important afin de communiquer aux bénévoles les spécificités du jour et rappeler les quantités autorisées par ménage.

Lors d'une Distri, nos bénévoles servent entre **4 et 5 colis par quart d'heure**. Pour pouvoir servir tout le monde dans les délais impartis et éviter les abus, ce sont les bénévoles qui remplissent les cabas ou les sacs des bénéficiaires. Ces bénévoles connaissent la composition du ménage (nombre d'adultes, d'enfants, de bébés, d'animaux) ainsi que le régime alimentaire (traditionnel, sans porc, végé ou autre). Le bénéficiaire, en compagnie du bénévole, passe donc entre les rayons et se voit proposer les produits, qu'il est libre d'accepter ou pas.

Le tour de l'épicerie se termine par la partie **boutique** où les bénéficiaires peuvent acheter divers produits d'hygiène, d'entretien ou d'articles divers pour la maison, le tout à bas prix. Ils passent ensuite au comptoir pour régler leur colis (**1 bénévole** gère l'**encodage** et le **règlement** du colis).

Principaux avantages de ce mode de fonctionnement en épicerie:

- Tant du côté des bénéficiaires que du côté des bénévoles, tous apprécient le **contact** et les **échanges** (partage de recettes, conseils, écoute, etc).
- La possibilité de **choisir certains produits** et une **meilleure visibilité** des produits sont également des plus-values appréciées des bénéficiaires.
- **Individualisation de l'accueil** en amenant une réponse plus adaptée aux besoins spécifiques de chaque bénéficiaire. Ils acquièrent plus d'**autonomie**, plus de **dignité**, tout en gardant la **discrétion**.
- **Mise en valeur** des produits, de manière plus **professionnelle** (présentation comme dans un magasin classique).

3.2.4. Approvisionnement des denrées

Afin de garantir une composition de colis qui soit la plus complète, saine et variée possible, nous combinons plusieurs sources pour obtenir les denrées nécessaires. Nous tenons particulièrement à l'**équité** entre bénéficiaires et faisons en sorte que les colis du lundi soient équivalents à ceux du vendredi (en terme de quantité de viande et de légumes/fruits frais).

Nos fournisseurs principaux sont:

- **La Fédération belge des Restos du Cœur**: notre fournisseur principal en matière de féculents, légumes et fruits frais et autres extra à ajouter dans les colis de nos bénéficiaires.

- **Les ramasses d'invendus:** nos passages quotidiens chez nos magasins partenaires nous assurent un stock de viande suffisant (la plupart du temps) pour fournir les colis, quelques fruits et légumes frais, ainsi que du pain frais.
- **Le FSE+:** Depuis l'octroi de notre agrément en 2021, le Fonds Social Européen (anciennement FEAD) nous permet d'obtenir **(en 2025, 43 Tonnes)** et de redistribuer à nos bénéficiaires des denrées dites "de première nécessité" comme des pâtes, du riz, des légumes en conserve, des plats préparés, etc., mais également des petits extras qui sont plus que bienvenus, comme des collations, du café, des céréales, de la soupe, etc. Chaque année une vingtaine de produits nous sont proposés. Dans leur programme, en plus de l'aide alimentaire, une aide matérielle composée de produits non-alimentaires nous sont également proposés (langes, protections féminines, gel douche, etc.).
- **Les collectes et dons de vivres:** nous pouvons toujours compter sur le soutien des différents Services Clubs de la région de Mons pour organiser plusieurs collectes sur l'année en notre faveur. Nous avons organisé également une collecte en novembre 2025 et la Fédération a pu refaire en mars 2025 sa collecte nationale à laquelle nous avons participé.
- Les dons venant d'entreprises ou de particuliers nous arrivent également de façon régulière et viennent augmenter nos stocks de denrées.
- **Les achats:** pour garantir les 3 repas et offrir des denrées les plus variées possibles, nous devons régulièrement acheter des produits tels que: œufs, fruits et légumes frais ou en conserve, poisson surgelé ou en conserve (pour nos famille suivant un régime sans viande).

3.2.5. Notre Boutique

L'Épicerie du Cœur de Mons dispose d'une petite boutique de produits **non-alimentaires** à destination de nos bénéficiaires. Les produits y sont vendus à des prix très démocratiques: langes, produits de soin pour bébés, serviettes hygiéniques, produits d'hygiène et de soins, produits d'entretien, etc.

Parfois, certaines actions de nos partenaires nous permettent d'acquérir des produits non-alimentaires sur la plateforme Goods To Give (<https://www.goodstogive.org/fr/>) et de les proposer aux bénéficiaires lors d'actions spéciales (fête des mères, fêtes des pères, etc.).

Les ramasses que nous faisons au Carrefour des Grands Prés nous permettent, en plus des denrées alimentaires, de récupérer certains matériels de puériculture, de jouets ou autres produits, parfois légèrement abîmés, mais que nous pouvons réparer, nettoyer ou revendre tel quel, à petit prix.

En 2025, Parce que nos stocks nous le permettaient et grâce à une partie de l'aide matérielle fournie par le FSE+, nous avons pu continuer de proposer gratuitement des langes et des lingettes à nos familles ayant des bébés dans la composition de leur ménage.

Certains produits sont fort demandés par nos bénéficiaires mais manquent néanmoins à notre boutique, par manque de moyens financiers pour les acheter (lait infantile, produits de lessives, soin pour hommes, etc.).

L'horaire d'ouverture est le suivant :

Jours	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Heures	10h30- 12h30	12h45-15h30	10h45-12h30 13h00- 16h00	10h45-12h30 13h00- 16h00	10h45- 12h30 13h00-15h00

3.2.6. Notre donnerie

Ce service a été mis en place en 2025 et il vient donc compléter le service boutique. Le bénéficiaire peut y trouver des produits divers tels que vêtements, livres, décoration et tout autre équipement en ordre de fonctionnement. Cette donnerie est autogérée par les bénévoles et supervisée par la coordinatrice de service spécialement détachée pour l'organisation de l'espace. Cette bénévole récupère les dons dans l'espace dédié à cet effet qui se trouve dans le bureau de l'assistant administratif et trie le contenu. Elle lave les vêtements au besoin et ne donne l'accès qu'à des vêtements de saison avec un choix varié pour femmes, hommes et enfants.

Les jours et heures d'ouverture sont identiques à ceux de l'Epicerie étant donné que les familles profitent généralement d'y choisir une moyenne de 2 objets avant le passage pour le retrait de leur colis alimentaire.

L'horaire d'ouverture est le suivant :

Jours	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Heures	10h30- 12h30	12h45-15h30	10h45-12h30 13h00- 16h00	10h45-12h30 13h00- 16h00	10h45- 12h30 13h00-15h00

Au niveau de la moyenne de fréquentation de cette donnerie, si nous partons du nombre moyen de colis distribués sur une semaine au 31/12/25, soit 275 colis et en estimant que minimum 50% des bénéficiaires repartent avec un objet choisi, il s'agit de 137 bénéficiaires par semaine qui fréquentent ce service.

3.3 Nos Statistiques

En 2025, grâce à l'engagement constant de notre équipe et au soutien précieux de nos partenaires, notre ASBL a pu répondre à de nombreux besoins essentiels. Voici un aperçu concret de ce que cela représente.

A noter un changement important: la catégorie enfant considère depuis 2025 les enfants âgés de 2 ans à 17 ans accomplis au lieu de 13 ans accomplis.

275 ménages inscrits au sein de notre Épicerie, cela représente près de **750 personnes** qui ont pu bénéficier de notre aide de façon hebdomadaire.

10705 colis alimentaires ont été distribués, ce qui représente **89268 rations**

(1 ration = 1 repas pour 1 personne).

3.3.1. Les données sociales

	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de rations	94299	104256	106275	87534	89268
Nombre de colis	11856	12826	12707	11087	10705

Pourtant, comprendre les **raisons pour lesquelles un accompagnement prend fin**, qu'il s'agisse d'une amélioration de la situation, d'un départ, ou d'un arrêt volontaire, est essentiel pour affiner nos pratiques, **évaluer l'impact de notre action** et mieux adapter notre soutien. Ce nouvel outil de suivi marque une étape importante vers une **gestion plus qualitative et plus complète** de notre travail social. Pas de comparatif possible étant donné que le recensement de 2024 était incomplet.

D'autres hypothèses sont émises pour mieux comprendre ce phénomène :

Un suivi plus rigoureux des absences

Nous avons renforcé notre procédure de clôture de dossiers : après deux absences non justifiées, le bénéficiaire est désormais retiré de nos listes. Cette mesure vise à encourager la régularité et la responsabilisation, tout en nous permettant de mieux gérer le flux des demandes. En effet, l'assistante sociale constate que l'aide n'est vraiment efficace que si le colis est pris régulièrement et diminue réellement le budget habituel pour le poste alimentation des bénéficiaires.

Diversification de l'offre d'aide alimentaire à Mons

L'ouverture de nouvelles épiceries sociales, telles que *Le Dragon Solidaire* et *Le Coq Solidaire*, a probablement entraîné une redirection naturelle de certains bénéficiaires vers ces structures, qui offrent des modalités d'aide complémentaires à la nôtre.

De nombreuses annulations pour raisons de santé

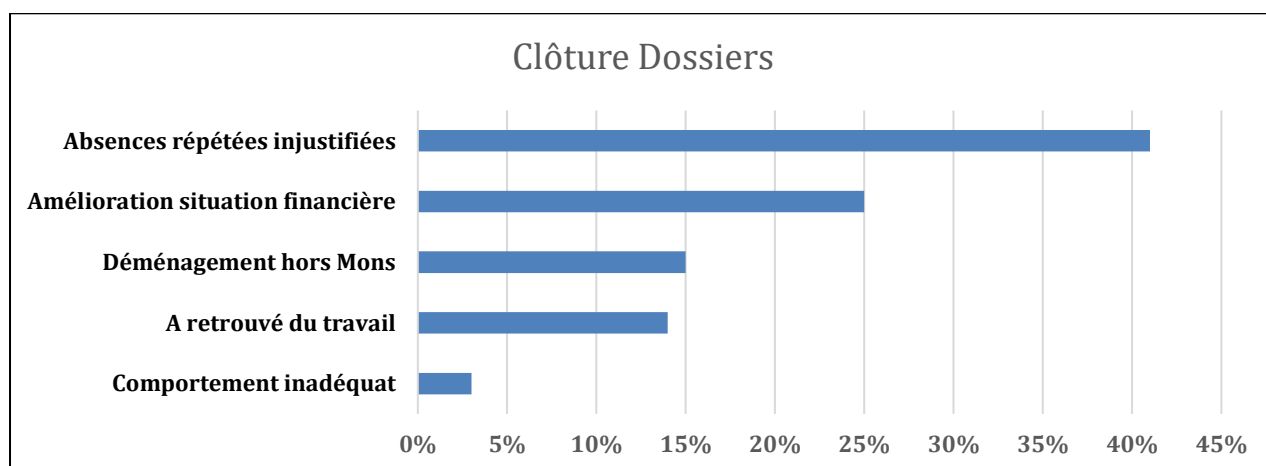
Bien que nous ne disposions pas de chiffres précis, une vague d'annulations de colis a été observée en fin d'année, notamment en novembre et décembre, en raison d'épidémies saisonnières.

Fréquentation irrégulière pendant les congés scolaires

Nous constatons également une baisse de fréquentation des familles avec enfants durant les périodes de vacances scolaires. Cela peut s'expliquer par l'absence temporaire des familles hors de Mons, ou par des difficultés logistiques liées au transport avec enfants.

3.3.2. Clôture de dossiers

En 2025, 77 dossiers ont été clôturés pour les motifs suivants:

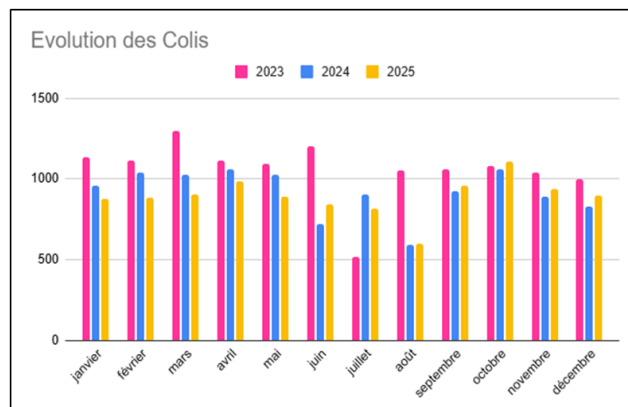


31 dossiers ont été clôturés pour des **raisons positives** (amélioration situation financière et retour au travail) ce qui correspond à notre objectif principal d'aider les gens à sortir de la précarité.

34 autres dossiers ont été clôturés pour des **raisons négatives** (absences répétées injustifiées et comportement inadéquat). Sensibilisation quotidienne vers nos bénéficiaires pour le respect de nos conditions. Une absence non communiquée bloque une place dans le planning de distribution. Et **12** pour des raisons de déménagement

3.3.3. Les colis

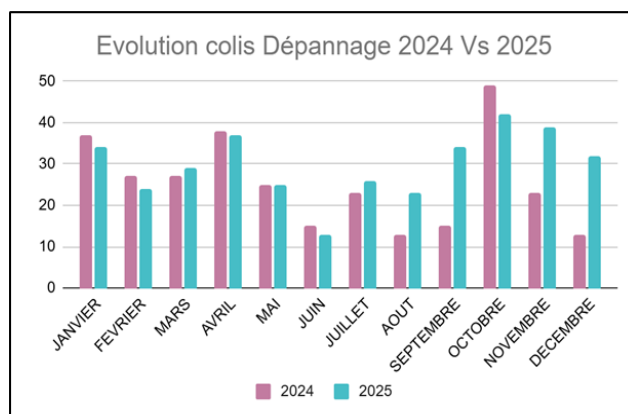
L'évolution du nombre de colis distribués chaque mois depuis 2023. En **moyenne**, cela représente **892 colis par mois**. On observe une **légère tendance à la baisse entre janvier et juin 2025 vs 2023 et 2024** et ensuite une **légère augmentation en septembre, octobre novembre et décembre 2025 vs 2024**. On observe en moyenne une tendance à la baisse du nombre de colis distribués par mois sur les trois dernières années: **892 colis en 2025, vs 923 en 2024, vs 1017 en 2023**. Nous n'avons pas observé de tendance particulière pour cette année, le nombre de colis par mois fluctue assez peu autour de la moyenne (en excluant, les mois de juillet et août qui couvrent notre fermeture annuelle de 2 semaines). Ce phénomène est lié au nombre d'ouverture et de clôture des dossiers



3.3.4. Les dépannages

L'évolution du nombre de colis de dépannage distribués en 2024 et 2025. **On observe une augmentation à partir du mois de juillet, un pic en octobre et un doublement en août, septembre, novembre et décembre 2025.**

Le pic, en octobre, s'explique comme pour les années précédentes aux dépenses pour la rentrée scolaire des familles. Période particulière durant laquelle nous faisons notre maximum pour aider nos familles de bénéficiaires.



Nous surveillons de près les effets de doublement des trois derniers mois de l'année qui pourrait être un premier effet des réformes sociales des gouvernements en place.

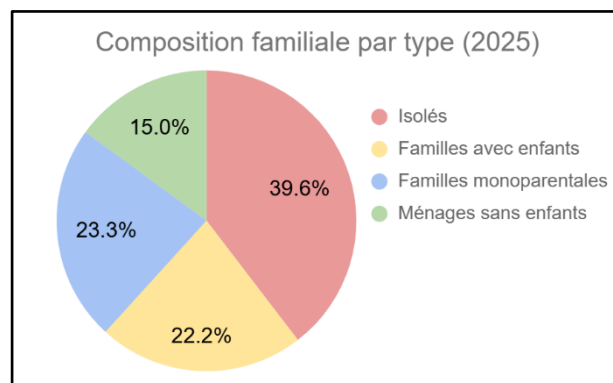
3.3.5. Composition familiale

La répartition de nos bénéficiaires par type familial

45,5% de familles avec des enfants (dont plus de la moitié sont des familles monoparentales, ce qui accentue encore plus leurs difficultés) en légère diminution vs 2024 (-**3,4%**),

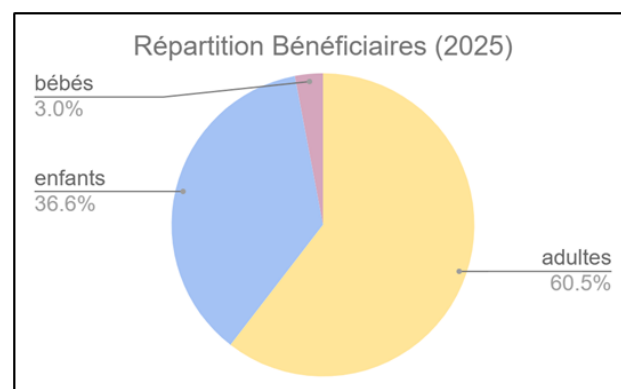
39,6% de personnes isolées en légère augmentation vs 2024 (**+0,6%**)

15% de ménages sans enfant en augmentation (**+3%**) vs 2024.

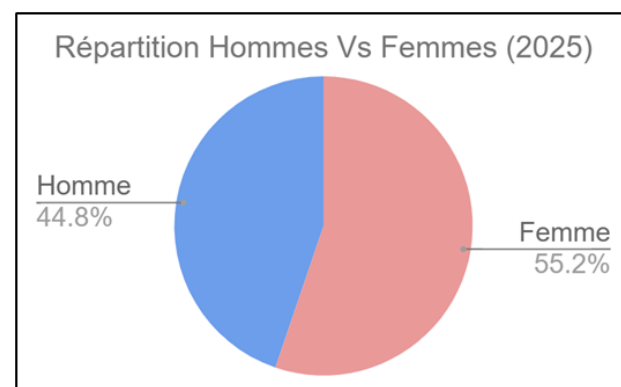


La répartition de nos bénéficiaires en fonction des catégories bébés, enfants et adultes

39,6% de nos bénéficiaires sont des **enfants et bébés** entre 0 et 18 ans. C'est pourquoi, notre ASBL continue à favoriser les actions pour lutter contre la **précarité infantile**.



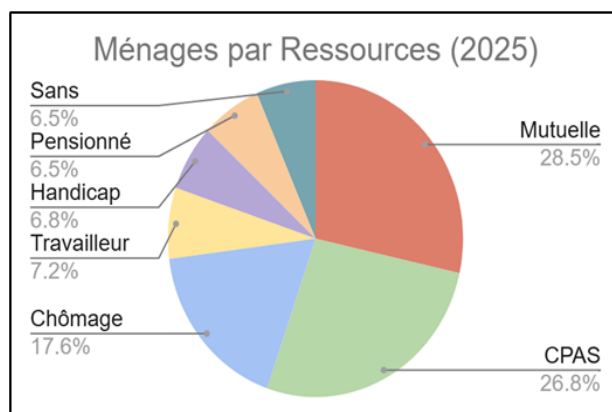
La répartition Hommes vs Femmes parmi nos bénéficiaires avec **une augmentation de la population féminine de 2% vs 2024**



3.3.6. Les revenus

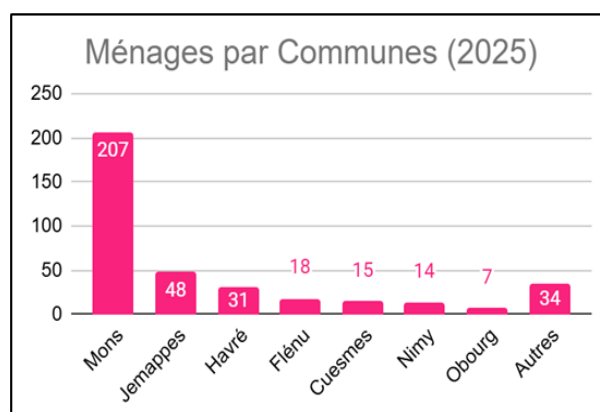
La répartition de nos bénéficiaires en fonction de l'origine de leurs revenus.

26.8% en légère augmentation vs 2024 **(+0,8%)** de nos bénéficiaires perçoivent un revenu à charge du **CPAS**, ce qui met l'accent sur l'importance de nos collaborations en réseau. **La plus grande variation** concerne la catégorie des bénéficiaires sans revenu, **6,5% (+3,6%)** vs 2024 et est relative à des dossiers ouverts pour des **étudiants sans revenus**.



3.3.7. Le Domicile

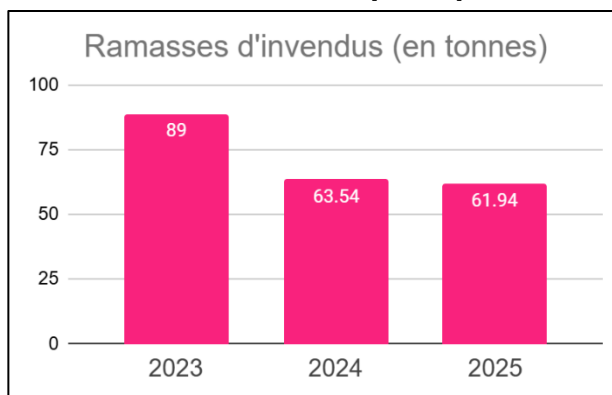
Le graphique de répartition par communes reprend les statistiques concernant le nombre de bénéficiaires en fonction de la commune dans laquelle ils résident. Une très large partie de nos bénéficiaires réside à **Mons (55%) inchangé vs 2024**. Viennent ensuite les communes de Jemappes puis Havré. Les autres entités se répartissent quasi équitablement au niveau du nombre de bénéficiaires parmi les principales communes du Grand Mons. Ces chiffres confirment la nécessité de rester implanté à Mons dans la réalisation de nos projets futurs.



3.3.8. Les denrées

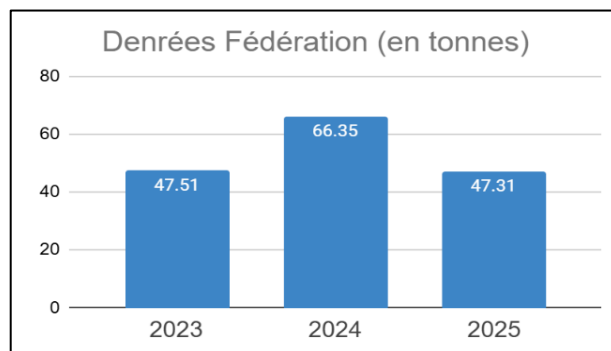
En 2024, nos sources d'approvisionnement en denrées alimentaires ont été multiples, et chacune a joué un rôle essentiel pour nous permettre de continuer à distribuer des colis équilibrés et adaptés aux besoins de nos bénéficiaires.

Nos **ramasses d'invendus dans les magasins sont devenues en 2025 notre principale source d'approvisionnement**. Malgré cela, on constate une légère baisse: **61,94 tonnes en 2025 vs 63,54 tonnes en 2024 (-1%)**. Cette diminution s'explique par plusieurs facteurs : les magasins privilégient davantage leurs clients via des promotions, et ajustent plus finement leurs inventaires pour éviter les surplus. Ceci étant, **cette baisse a été mitigée par l'ajout d'un magasin supplémentaire**.

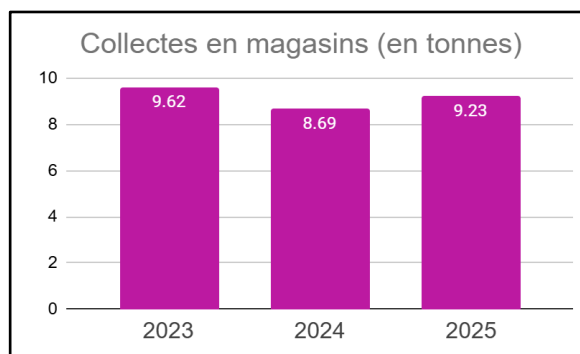


Il est également important de noter que nous continuons de ressentir une baisse de qualité dans certaines denrées reçues, que nous tentons de quantifier.

La Fédération des Restos du Cœur de Mons, nous a fourni **47 tonnes en 2025 vs 66 tonnes en 2024 (-34,2%)** de denrées cette année. Ces livraisons incluent principalement des fruits et légumes, mais aussi, de manière plus ponctuelle, de la charcuterie, des boissons, des collations et d'autres produits variés. Ce soutien est un pilier de notre action.



Les **collectes en magasins**, organisées avec l'aide précieuse de nos partenaires comme les **Rotary Clubs et Lions Clubs**, ont connu une augmentation: **9,23 tonnes récoltés en 2025**, contre **8,69 tonnes en 2024 (+6,2%)**. Une belle augmentation malgré le climat économique tendu.



Les **dons privés**, qu'ils viennent de particuliers, de cercles d'étudiants ou d'entreprises, restent difficiles à quantifier, mais toujours très précieux. Ces gestes spontanés de solidarité témoignent de l'attachement de notre communauté à nos valeurs.

Face à ces baisses, nous avons dû **compléter avec des achats**, afin de garantir un colis équilibré, comportant toujours les éléments de base : une source de protéines, des légumes et des féculents. Nous privilégions des solutions économiques et nutritives, comme les œufs en remplacement de la viande, ou des légumes en conserve lorsque le frais vient à manquer.

Heureusement, nous avons pu bénéficier de **subsides spécifiques**, destinés notamment à l'achat de viande ou d'autres denrées de première nécessité. Ces aides précieuses nous ont permis de limiter l'impact financier sur notre ASBL tout en maintenant notre engagement : **offrir trois repas complets par colis**, pour l'ensemble du ménage, quelles que soient les circonstances.

3.4 Nos Actions et évènements 2025

Nos actions

Si la distribution de colis alimentaires permettant de garantir **trois repas par jour** constitue le cœur de notre mission, notre engagement ne s'arrête pas là. Tout au long de l'année, nous mettons en place des actions complémentaires destinées à offrir à nos bénéficiaires et à leurs enfants **des moments de réconfort, de plaisir et de dignité**.

Ces initiatives visent à rompre, le temps d'un instant, avec les difficultés du quotidien en permettant aux familles de célébrer les fêtes et les événements importants de l'année dans les meilleures conditions possibles. Qu'il s'agisse d'un colis réconfort, d'un cadeau pour un enfant, d'un produit de soin ou encore de fournitures scolaires, chacune de ces actions traduit notre volonté d'accompagner les personnes dans toutes les dimensions de leur vie et de leur rappeler qu'elles ne sont pas seules.

En 2025, ces actions solidaires se sont déclinées tout au long de l'année au travers des initiatives suivantes :

Janvier	Action Colis Réconfort : denrées "plaisir, produit d'entretien, produit de soin
Avril	Action de Pâques pour les enfants: œufs en chocolat
Mai	Action pour la Fête des mères : produits de soin au choix
Juin	Action pour la Fête des pères : produits de soin au choix
Juillet	Action Rentrée scolaire : kits de fournitures scolaires
Octobre	Action Halloween pour les enfants : bonbons
Décembre	Action Boîtes de Noël des Soroptimist & Veritas: produits de soin, lainage
	Action Saint-Nicolas : colis douceurs pour les enfants
	Action Opération Papa Noël : cadeaux neufs
	Action Menus de Fêtes : Fédération des Restos du Cœur de Belgique



Nos moments forts

L'année 2025 a été ponctuée de nombreux événements marquants qui ont contribué à faire rayonner notre association, à renforcer nos actions de solidarité et à mobiliser un large public autour de notre mission. Nous souhaitons mettre en lumière quelques-uns de ces temps forts qui ont rythmé cette année.

Le 2 février 2025, le **Théâtre de Mons** a accueilli deux représentations des **Restos du Rire**, un événement solidaire organisé au profit de notre Épicerie sociale. À cette occasion, plusieurs humoristes et artistes se sont produits bénévolement, offrant au public un spectacle placé sous le signe de la générosité et du partage.

Sous l'impulsion généreuse de cœur de notre parrain David Jeanmotte, l'engagement des humoristes, des artistes et la mobilisation des spectateurs, l'intégralité des bénéfices récoltés a été reversée à notre association afin de soutenir ses actions en faveur des personnes en situation de précarité. Cette belle initiative illustre une nouvelle fois l'importance des partenariats culturels et de la solidarité citoyenne dans la poursuite de notre mission.



Le 10 février 2025, notre Épicerie a eu le plaisir d'accueillir **Francesco**, animateur télé et restaurateur ainsi que l'équipe de **TéléMB** dans le cadre du tournage de l'émission ***On improvise***. À cette occasion, Francesco a réalisé une recette à partir de

denrées collectées au sein de notre Épicerie, laquelle a ensuite été distribuée à nos bénéficiaires.

Cette initiative avait pour objectif de mettre en lumière notre association, de valoriser l'engagement quotidien de nos bénévoles et de sensibiliser le grand public à l'importance de la solidarité. Elle a également permis de rappeler qu'un simple don, qu'il soit matériel ou financier, peut faire une réelle différence dans la vie des personnes que nous accompagnons. Ce tournage s'est déroulé dans une ambiance chaleureuse et conviviale, offrant un beau moment de partage et de mise en valeur de notre mission sociale.



Le 18 mai 2025, la 4^e édition de la Marche du Cœur a rencontré un véritable succès en rassemblant plus de 314 participants. Cet événement solidaire, devenu un rendez-vous attendu, a une nouvelle fois permis de fédérer un large public autour des valeurs de partage et de solidarité portées par notre association.

Cette édition s'est distinguée par plusieurs nouveautés, parmi lesquelles la création d'un nouveau parcours de 10 km, l'accueil de sept nouveaux artisans ainsi que l'agrandissement de l'espace dédié aux enfants, enrichi d'un nouvel atelier ludique. Ces améliorations ont largement contribué à la réussite de la journée et à offrir une expérience encore plus conviviale et familiale aux participants.

Au-delà de son aspect festif, la Marche du Cœur constitue un soutien précieux pour notre Épicerie sociale. Les fonds récoltés permettent de renforcer nos actions et d'améliorer l'aide apportée quotidiennement à nos bénéficiaires.



Le 18 octobre 2025, notre association a organisé son traditionnel souper des bénévoles, un moment convivial destiné à remercier celles et ceux qui s'investissent tout au long de l'année au service de l'Épicerie sociale.

À cette occasion, des membres de l'OA et de l'AG ont préparé un délicieux souper de pâtes, que nous remercions chaleureusement pour leur implication. La soirée, qui a rassemblé 45 participants, s'est déroulée dans une ambiance particulièrement chaleureuse et festive, notamment grâce à l'organisation d'un quizz qui a animé les échanges.

Ce rendez-vous a permis de renforcer les liens entre les bénévoles et de mettre à l'honneur leur engagement indispensable au bon fonctionnement de notre association.



Le 5 novembre 2025, notre épicerie a accueilli une équipe de **la RTBF dans le cadre du tournage de l'émission Investigation**, consacrée au **gaspillage alimentaire** et diffusée en février 2026.

Les journalistes ont tout d'abord accompagné l'un de nos bénévoles lors de la tournée matinale de ramasse auprès de nos partenaires distributeurs. Ils ont ensuite assisté aux opérations de tri des denrées avant de réaliser une interview avec la gestionnaire de l'ASBL, portant notamment sur notre collaboration avec les enseignes partenaires et sur notre mission de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Cette immersion leur a permis de mesurer l'ampleur du travail accompli quotidiennement par nos bénévoles ainsi que les nombreuses exigences liées à cette activité. Ils ont notamment été impressionnés par la rigueur et la rapidité requises lors du tri des marchandises afin de les intégrer sans délai dans le circuit de distribution, mais également par l'organisation nécessaire lors des permanences de distribution. Les bénévoles doivent en effet respecter un rythme soutenu tout en restant à l'écoute des bénéficiaires, faire preuve d'empathie, veiller à adapter les quantités à la composition de que ménage et accompagner les personnes dans l'acceptation des produits proposés.

INVESTIGATION

Le goût amer du gaspillage alimentaire

25 févr. 2026 à 06:00 • 3 min

Partager Écouter

En Belgique, l'équivalent de 220 repas est jeté chaque seconde. De la nourriture produite, vendue et achetée... pour rien. Au total, 3,6 millions de tonnes de nourriture sont gâchées chaque année par l'agriculture, l'industrie alimentaire, la grande distribution et les ménages. Malgré de vastes plans de réduction du gaspillage alimentaire, notre pays reste l'un des pires élèves d'Europe.

INFO Par [Quentin Ceuppens](#)
La Une



Au-delà des actions mises en place pour apporter un soutien concret et des moments de convivialité à nos bénéficiaires et à leurs enfants, ainsi que des événements majeurs qui ont marqué l'année 2025, notre association poursuit son engagement au quotidien à travers de nombreuses autres initiatives.

Rencontres institutionnelles, formations, visites, collectes, actions de sensibilisation et événements divers ont rythmé cette année et ont contribué à renforcer notre visibilité, à développer de nouveaux partenariats et à poursuivre la professionnalisation de notre fonctionnement. L'ensemble de ces activités témoigne du dynamisme de notre équipe et de sa volonté constante d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé.

Le détail de ces différentes actions est présenté en annexe du présent rapport.

3.5 Nos Projets réalisés 2025

3.5.1. Communication:

Développement et dynamisation

Durant ces 5 années, nous avons redressé une situation et rétabli une stabilité financière au sein de l'ASBL et nous avons mené sans relâche une stratégie sur le plan fonctionnel, opérationnel et social afin d'offrir le meilleur pour les bénéficiaires et un cadre respectueux pour les bénévoles. Aujourd'hui face à une situation économique et sociale compliquée, la stratégie de l'ASBL est de ne pas baisser les bras mais de continuer à sensibiliser le public à la cause, de continuer à rechercher des nouveaux fournisseurs et partenaires , de rechercher de nouvelles sources financières L'objectif étant de pérenniser la structure...

Pour ce faire, le développement de la communication à court, moyen et long terme est incontournable et des moyens doivent être déployés dans le domaine.

Nécessité de faire appel à une agence de communication ayant des compétences dans le domaine et une stratégie impactante et un plan de communication à court et moyen terme s'avèrent nécessaires.

Maintenant nous devons mener une **stratégie de communication impactante** pour faire face au **contexte social problématique actuel** et rechercher des aides et des fonds auprès du grand public. Pour ce faire, il est nécessaire de faire appel aux compétences et aux services d'une agence de communication en fixant les priorités et objectifs à atteindre pour notre ASBL.

L'année 2026 sera une année particulière car il s'agira de l'anniversaire des 40 ans des Restos du Cœur. Occasion de sensibiliser les gens à la cause par une communication impactante. La marche 2026 viendra par ailleurs s'articuler autour de cet anniversaire.

Pour ce faire, un budget a été alloué.

3.5.2. Aménagement des bureaux

En 2025, nous avons réorganisé les espaces bureaux, dont le bureau de l'assistante sociale, pour permettre davantage de confidentialité et de discrétion pour les personnes reçues en entretien. Ce réaménagement inclut la création dans une autre pièce d'un bureau d'accueil pour un agent administratif. Ce réaménagement vise l'optimisation de

l'aide et de l'écoute accordées aux personnes dans le besoin (la qualité de l'accueil en dépend), et contribue à une meilleure fluidité et à un cadre de travail plus serein pour toutes et tous.

3.5.3. Aménagements intérieurs

Afin de **réduire la consommation énergétique** et de **veiller au confort des bénévoles et bénéficiaires**, des travaux d'aménagement intérieur ont été effectués dont :

- Placement d'une cloison intérieure (ossature bois, isolation laine de roche) comprenant deux portes et séparant la zone réassort du stock denrées sèches et des 2 chambres froides
- Placement d'une cloison intérieure (ossature bois, isolation laine de roche) comprenant une porte et séparant l'entrée principale extérieure de l'espace donnerie .
- Placement de trois boxes pour isolation des conteneurs à déchets afin d'améliorer l'hygiène.

3.5.4. Demande d'agrément

Nous avons entamé en 2024 les démarches nécessaires pour introduire une demande d'agrément en tant qu'"Initiative d'Économie Sociale" auprès de la Région wallonne. L'agrément a été obtenu pour une durée de 2 ans. Cet agrément nous permet d'être reconnus comme acteur de l'économie sociale, et d'avoir accès à certains dispositifs d'aide, notamment la mise à disposition gratuite de personnel via les Articles 60.

3.5.5. Action Halloween pour les enfants

Dans une volonté de mieux prendre en compte les besoins des familles bénéficiaires, nous prévoyons de lancer une nouvelle action à l'occasion d'Halloween. Cette initiative sera spécifiquement orientée vers les enfants. Elle vise à offrir un moment de joie, de normalité et de convivialité, tout en renforçant le lien social au sein de notre communauté.

4.COMMENT LE FAISONS-NOUS?

4.1. Nos partenaires

Nos fidèles alliés

FSE+

Le Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD) soutient les actions menées par les pays de l'UE pour apporter une aide alimentaire et/ou une assistance matérielle de base aux plus démunis. L'épicerie a obtenu son agrément en 2021 et pourra dès lors accéder aux denrées alimentaires et produits divers du FEAD.

Le programme « aide alimentaire » du FSE + » poursuivra les missions du FEAD tout en recherchant, toujours, des pistes d'améliorations comme la nécessaire qualité des denrées, l'amélioration du dispositif logistique, ainsi que la simplification et l'accélération des remboursements de la Commission européenne.

Un effort spécifique sera consacré au renforcement des mesures d'accompagnement mises en œuvre par les associations, avec l'idée que l'aide alimentaire est une porte d'entrée pour conseiller et orienter les publics accueillis dans leur parcours d'insertion sociale. A titre d'illustration, ces mesures d'accompagnement peuvent porter sur des ateliers cuisine, des conseils en nutrition, des cours de langue française ou de l'orientation professionnelle.

Les Restos du Rire

Les Restos du Rire ont vu le jour en 2019 sous l'égide de David Jeanmotte dont le but est de créer des événements et autres opérations caritatives afin de récolter des dons pour venir en aide aux personnes précarisées. Basée à Mons, l'ASBL soutient particulièrement l'Épicerie du Cœur de Mons en organisant chaque année à son profit un grand spectacle d'humoristes de renom.

Les premiers Restos du Rire en 2019 et 2020 ont rencontré un franc succès. Après un arrêt forcé de 2 ans dû au Covid-19, une 3ème édition a pu se faire en 2023. La prochaine édition aura lieu début 2025.

Article 27 Wallonie

Article 27 Wallonie lutte pour faciliter **l'accès et la participation à la vie culturelle** des publics précarisés. En Wallonie, l'association est répartie en 14 cellules locales, chaque cellule travaillant avec un réseau d'opérateurs culturels et sociaux. Chaque année, l'ASBL propose donc des accès à des musées, des sorties cinéma, des visites d'exposition, des stages pour les enfants et ce partout en Wallonie.

Notre ASBL a signé une convention de partenariat avec Article 27 Wallonie le 06/02/2020. La convention classique prévoit que les tickets commandés par l'Épicerie sont facturés 5 euros, mais la coordinatrice, Madame Radia Boudaoui, a fait un geste en y donnant accès gratuitement comme elle le fait avec d'autres antennes des restos du Cœur de la région. En 2025, nous avons distribué 100 tickets à nos familles pour leur permettre cet accès à la culture.

En novembre 2025, notre association a reçu un mail d'alerte de la responsable sur Mons de Article 27 Wallonie. Suite aux diverses réformes et mesures, le secteur est fortement impacté.

Face à cette situation, Article 27 Wallonie a rédigé une carte blanche pour interpeller les pouvoirs publics et sensibiliser l'opinion à ces enjeux essentiels. Cette carte blanche a été publiée sur leur site internet et a été signée par l'assistante sociale en solidarité.

Le risque pour l'Épicerie est que les billets ne soient plus gratuits pour notre association en 2026 mais notre volonté reste de permettre l'accès à la culture à nos familles et nous agirons en ce sens en 2026.

Nos Fournisseurs

La **Fédération** des Restos du Cœur reste notre principal fournisseur de denrées alimentaires, avec la livraison hebdomadaire d'un camion chargé de denrées diverses (fruits et légumes frais, charcuteries, boissons, etc.).

Le **FSE+** nous fournit un large éventail de produits secs (féculents, légumes en conserve, céréales, etc.), permettant de compléter les colis alimentaires.

Au quotidien, d'**autres fournisseurs** nous permettent d'aller récupérer leurs invendus afin de remplir les colis de nos bénéficiaires: Hyper Carrefour Grands Prés, Delhaize Mons, API Restauration. **Cette année Aldi Mons** est venu s'ajouter à cette liste, nous y récupérons une large gamme de produits: fruits, légumes, viande, crèmerie.

Nos autres Partenaires de longue date

Ces partenaires soutiennent nos actions et événements de manières diverses (collectes de denrées en notre faveur, octroi de subsides pour nos actions, prêt de matériel, etc.): La Fédération des Restos du Cœur de Belgique, le CPAS de Mons, la Ville de Mons, Redeco SPRL, les Services Clubs de la région de Mons (Rotary, Lions, Soroptimists), Club 44, Polytech, UMONS...

4.2. Nos soutiens financiers

Nos ressources financières sont diverses et variées. En 2025, nous avons pu compter sur le soutien de :

- les subsides de la **Fédération des Restos du Cœur de Belgique**
- les subsides de la **Ville de Mons**
- Don de l'ASBL **Les Restos du Rire**
- Don du **Rotary Club Mons Silex**
- la participation financière de nos bénéficiaires aux **colis alimentaires** et aux **produits non-alimentaires** de notre boutique
- les recettes de notre **événement annuel** (Marche du Cœur)
- les dons financiers de **particuliers et entreprises**

4.3. Nos Ressources Humaines

Notre organisation interne est axée autour de nos différentes équipes, chacune jouant un rôle différent mais néanmoins indispensable au bon fonctionnement de notre Association:

- **L'Organe d'administration (OA)** : Il donne la direction et la stratégie de l'ASBL. Composé en 2025 de 7 Administrateurs avec des compétences et des expériences différentes, il a pour mission de développer et d'assurer la pérennité de l'Association.
- L'équipe de gestion opérationnelle. Ce binôme est composé d'une **assistante sociale** et d'une **gestionnaire**, présentes sur le terrain pour mettre en place la stratégie définie par l'OA, prendre en charge tout le service social et s'assurer du bon fonctionnement de l'Épicerie.
- Les **bénévoles**. Ils sont quatre-vingts à se relayer, du lundi au samedi, dans les divers postes opérationnels.

4.4. Nos moyens de communication

Nous disposons d'une page **Facebook** : <https://www.facebook.com/EpicerieduCoeurdeMons> créée et mise à jour régulièrement par l'une de nos bénévoles depuis 2019. Notre fil d'actualité regroupe diverses informations telles que: photos et remerciements à nos donateurs pour leurs dons, événements organisés par nous ou d'autres organismes (récoltes de dons), partage d'informations et communications importantes à destination de nos bénéficiaires (période de fermetures, par exemple).

La messagerie **Messenger** liée à notre page Facebook est surtout à destination de nos bénéficiaires. Elle permet également à certaines personnes d'adresser leur demande d'aide alimentaire ou leur demande de renseignements.

Comme expliqué dans nos projets réalisés en 2024, nous avons franchi une étape importante dans notre communication en lançant notre **site internet** : www.epicerieducoeurdemons.be. Ce nouvel outil représente bien plus qu'une vitrine : il renforce notre visibilité, facilite l'accès à l'information pour les bénéficiaires, les partenaires et les donateurs, et reflète l'identité et les valeurs de notre ASBL. Le site nous permet également de mieux faire connaître nos actions, de publier nos actualités et événements, et d'offrir une plateforme de contact simple et directe. À terme, il contribuera à élargir notre réseau de soutien et à encourager de nouvelles formes d'engagement.

Les **divers médias** (presse écrite, télé locale, radio, etc.) nous offrent également une belle occasion d'accroître notre visibilité, en effet...voir annexe...

La Presse a parlé de nous en 2025...

(voir les articles et coupures de presse en Annexes)

- 17/01/2025 : DH "L'Épicerie du Cœur lance un cri d'alarme"
- 20/01/2025 : Remise d'un chèque du Club Soroptimist TéléMB
- 10/02/2025 : Emission TéléMB "On improvise"
- 15/07/ 2025 : Revue de presse Présidente de l'Épicerie
- 23/10/2025 : JT TéléMB L'Épicerie du Cœur dans la Tourmente

5. OÙ ALLONS-NOUS?

5.1. Planning des actions 2026

Janvier	Distribution de "Colis Douceurs"
	Distribution de "Merry Box" du CPAS et autres associations
	Verre de la Solidarité avec nos bénévoles
	Spectacle Les Restos du Rire au Théâtre Royal de Mons
Mars	Collecte Nationale des Restos du Cœur de Belgique
	Collecte Rotary
	Collecte Lion's Club Mons Réunion (Denrée et œuf en chocolat)
Avril	Action de Pâques pour les enfants (œufs en chocolat)
	Marche du Cœur (5è édition spéciale pour les 40 ans)
Mai	Action pour la Fête des mères
	Lancement Action Collations Enfants (1 fruit + 1 boisson + 1 biscuit + 1 cadeau)
Juin	Action pour la Fête des pères
	Action prévention soleil
	Action petite enfance (sac à dos, accessoires, ..)
Juillet	Action Rentrée scolaire (kits de fournitures scolaires)
Septembre	Rencontre et découverte Epicerie du Cœur en hommage aux 40 ans des Restos du Cœur
Octobre	Action produits hygiène et tricot aux Grands Prés (avec Veritas)
	Souper des bénévoles
Novembre	Collecte Rotary
Décembre	Action Saint-Nicolas
	Action Menus de Fêtes
	Opération Papa Noël
	Collecte Lion's Club
	Commémoration de la création des Restos du Cœur de Belgique

5.2. Nos projets 2026

Dans une dynamique d'amélioration continue et afin de renforcer l'impact de nos actions auprès des personnes que nous accompagnons, plusieurs projets structurants seront développés en 2026.

La communication

Le premier axe concerne la **communication**, dans le cadre notamment des **40 ans des Restos du Cœur**. Tout au long de l'année, une **campagne de sensibilisation** sera menée afin de mieux faire connaître notre mission, de valoriser nos services et de mettre en lumière l'engagement de nos bénévoles. L'objectif est de montrer que l'aide apportée ne se limite pas à la distribution de colis alimentaires, mais qu'elle repose également sur un **accompagnement humain et personnalisé**. Cette communication vise aussi à susciter **de nouvelles vocations en démontrant que le bénévolat est accessible à tous**, qu'il peut être **ponctuel ou régulier** et qu'il offre une grande diversité de missions, des ramasses à la distribution en passant par de nombreuses autres activités. Un budget spécifique sera consacré à cette campagne et un plan de communication sera élaboré pour en assurer la cohérence et l'efficacité.

La prévention et la protection au travail

Le deuxième projet porte sur l'**élaboration du plan global et du plan annuel de prévention et de protection au travail**. Cette démarche a pour objectif d'optimiser la sécurité des personnes et de répondre aux normes en vigueur en matière de prévention. Elle comprend notamment l'installation de caméras de sécurité, de détecteurs de fumée ainsi que d'un défibrillateur, contribuant ainsi à offrir un environnement de travail et d'accueil toujours plus sûr.

La tarification

Une réflexion sera également menée sur la **mise en place d'un nouveau tarif forfaitaire pour les colis alimentaires**. Cette évolution s'inscrit dans un contexte économique et social profondément modifié : **diminution des invendus, hausse généralisée des prix et nécessité de préserver la qualité ainsi que la quantité des denrées distribuées**. Ce réajustement permettra de maintenir **les trois rations par personne** tout en assurant l'équilibre financier et la pérennité de l'épicerie sociale. Il s'inscrit également dans une volonté d'harmonisation avec les pratiques d'autres associations et Restos du Cœur. Malgré cette adaptation, **le coût demandé aux bénéficiaires reste très inférieur** aux recommandations de la Fédération, avec un prix par ration largement en dessous du plafond conseillé. **La valeur réelle des colis continuera par ailleurs à être très largement supérieure à la participation demandée**. Enfin, une analyse individualisée restera possible pour les situations nécessitant un soutien particulier, sur la base d'un examen du budget des ménages concernés.

La marche du Cœur

L'année 2026 sera également marquée par la **5^e édition de la Marche du Cœur**, un événement qui revêtera une dimension toute particulière puisqu'il célébrera les **40 ans des Restos du Cœur**. Notre équipe travaille d'ores et déjà à l'organisation d'une édition exceptionnelle, riche en animations et en surprises pour les participants. Au fil des années, cette manifestation a connu un succès grandissant et rassemble un nombre toujours plus important de marcheurs. **Notre ambition est d'en faire un rendez-vous incontournable dans le paysage montois.** Cette journée constitue aussi une formidable vitrine pour mettre en avant **l'engagement de nos bénévoles et sensibiliser le grand public à notre mission.** Les recettes issues des inscriptions, des consommations proposées sur place et des dons récoltés contribuent directement à l'amélioration des colis alimentaires distribués à nos bénéficiaires.

La stratégie globale

Enfin, dans un contexte particulièrement difficile marqué par les réductions budgétaires, la diminution des produits issus du FSE+, la pression croissante sur les CPAS et le secteur associatif ainsi que la suppression de certains subsides, l'ASBL entend poursuivre une **stratégie globale de développement et de pérennisation de son épicerie sociale.** Cette stratégie reposera sur une gestion rigoureuse des dépenses et des recettes afin de **garantir l'équilibre financier** et la **continuité des activités.** Elle s'accompagnera d'une **communication renforcée** destinée à **sensibiliser le public à notre cause**, accroître la **visibilité de l'épicerie** et **encourager les soutiens citoyens et privés.**

Par ailleurs, l'association poursuivra la professionnalisation de ses services et de son fonctionnement interne, notamment en étudiant la création d'un nouveau service **d'écrivain public** afin de répondre encore davantage aux besoins des bénéficiaires. Elle veillera également à **consolider ses relations avec ses fournisseurs historiques** tout en **recherchant de nouveaux partenaires** pour **sécuriser ses approvisionnements.**

Le **développement de partenariats durables** constitue également une priorité. Les collaborations avec **les services clubs, les entreprises, les acteurs privés et les partenaires culturels seront renforcées** afin de créer des synergies pérennes autour de projets communs et d'**appels aux dons ciblés** (viandes, produits d'hygiène, langes, etc.). L'objectif est de **sensibiliser ces partenaires aux réalités du terrain** et de **les associer pleinement à la mission sociale de l'épicerie.**

Dans cette dynamique, la lutte contre la **précarité infantile** demeurera l'une de nos **priorités majeures.** L'association poursuivra le développement d'**actions spécifiques en faveur des enfants** en nouant de nouveaux partenariats avec des acteurs locaux, notamment dans les domaines de **la culture, des loisirs et du sport** (cinémas, piscines, centres de loisirs, etc.), afin de leur offrir des **moments d'évasion, de favoriser leur inclusion sociale** et de contribuer à leur **épanouissement.**

Enfin, une attention particulière sera portée à la **valorisation de notre structure auprès du grand public.** Des **visites de l'épicerie** seront organisées et diverses actions de

présentation à l'extérieur seront développées afin de **mieux faire connaître son fonctionnement, son impact et les besoins** auxquels elle répond quotidiennement.

6. CONCLUSION

L'année 2025 reste inscrite dans un contexte socio-économique et politique marqué par des incertitudes croissantes, des **inégalités sociales** qui tendent à s'accroître, fragilisant une partie toujours plus large de la population.

L'augmentation du coût de la vie, la précarisation de l'emploi et les difficultés d'accès aux ressources essentielles placent de nombreux ménages dans des situations de **vulnérabilité durable**.

C'est dans ce cadre que s'inscrit l'action de notre association d'aide alimentaire, dont la mission première est de **garantir un accès digne à l'alimentation pour tous**.

Notre association a observé une diversification croissante de la multitude de profils au sein de ses bénéficiaires. Familles monoparentales, étudiants, retraités et travailleurs précaires sollicitent notre soutien chaque jour. Tous confrontés à des **réalités sociales multiples et souvent complexes** : isolement, surendettement, perte d'emploi, migration, ou encore fragilité psychologique.

D'où la nécessité pour notre équipe de continuer à répondre aux besoins variés des personnes qui poussent notre porte. Parallèlement, nous avons dû faire face à une **diminution des dons alimentaires**, nous contraignant d'acheter des denrées pour fournir nos distributions. Face à l'ampleur et à la diversité de ces besoins, le rôle du secteur de l'aide alimentaire apparaît plus que jamais essentiel. Pourtant, il demeure encore parfois insuffisamment reconnu au regard de son importance croissante dans le tissu social. Ce secteur repose en grande partie sur l'**engagement indéfectible des bénévoles**, véritables piliers de son fonctionnement. Leur mobilisation, leur solidarité et leur humanité permettent non seulement de répondre à l'urgence alimentaire, mais également de **recréer du lien social** et de restaurer une forme de dignité chez les bénéficiaires.

Ce rapport d'activités permet de rendre compte des actions menées, des défis rencontrés et des perspectives envisagées par notre ASBL. Il met en lumière l'importance cruciale du secteur, aujourd'hui, indispensable.

Heureusement, nous pouvons aussi toujours compter sur le soutien de nos **partenaires** et la générosité de **donateurs** pour continuer à octroyer une aide essentielle aux personnes qui en ont le plus besoin.

Ensemble, en **2026**, nous allons poursuivre nos efforts pour construire une société plus juste et solidaire où chacun a accès à une alimentation digne et équilibrée.

Pour terminer cette conclusion, nous vous partageons la reconnaissance du public que nous aidons au quotidien et qui reste le **moteur de l'équipe**.



7. NOS BENEFICIAIRES TEMOIGNENT

« Je vous écris pour vous exprimer ma sincère gratitude pour votre aide en cette période difficile pour ma fille et moi. C'est inestimable pour nous... »

« Madame, je tenais encore à vous remercier car grâce à vous, j'ai pu obtenir un entretien d'embauche. J'ai un rendez-vous la semaine prochaine ! Je n'imaginais pas en venant chez vous que tout ça se mettrait en place si vite suite à un seul entretien avec vous ! Merci 1000x

« Je vous remercie sincèrement de cette aide précieuse qui nous permet de garder la tête hors de l'eau... ».

« J'ai récupéré le colis de dépannage. Je tenais à vous remercier ainsi que les gens qui travaillent à l'épicerie . C'est une étape difficile, votre équipe permet de vivre ça dignement et sans jugement.
Encore merci »

J'ai tellement eu peur de frapper à votre porte... Vous avez trouvé les mots pour me rassurer et les bénévoles m'ont bien accueilli quand je suis venu chercher le colis. Heureusement que vous êtes là !

« Je vous envoie ce petit message pour vous dire que j'ai décidé qu'il était temps pour moi de ne plus recourir aux colis de l'épicerie du cœur. J'ai un peu le cœur serré parce que c'était devenu une habitude et j'aimais venir vous voir ne serait-ce que pour voir les bouilles présentes... je n'ai pas une grande vie sociale.

Je vous remercie sincèrement, du fond du cœur, vous et toute l'équipe pour ce soutien qui a été vraiment déterminant pendant tout ce temps, et qui a eu une grande influence sur mon moral, également. Je me souviens du petit cadeau de Noël, pas grand-chose, certes, mais quand on est très isolé, ça fait chaud au cœur.

J'aimerais vous demander deux derniers services : embrasser l'équipe pour moi et me donner un IBAN sur lequel je pourrais verser un petit don, le cas échéant, je vous dois encore quelques euros, de toute façon.

Encore merci pour tout...

Avec affection et une larmichette... »

TÉMOIGNAGE

de bénéficiaire ♥

"Je voulais vous remercier du fond du cœur pour l'aide énorme que vous m'octroyez, sans vous, je ne pourrai pas y arriver. **Grâce à vous, je tiens la tête hors de l'eau et je fais au mieux pour me remettre avec du stress non négligeable en moins.** D'autre part, les bénévoles sont des personnes vraiment exceptionnelles et elles me permettent vraiment de me sentir moins mal de devoir recourir à cette aide précieuse."

L'entraide, c'est ce qui nous unit !



8. ANNEXES



des bénéficiaires

Quand je viens à l'Epicerie du Cœur, je sais que :

- ☺ Le service social et l'équipe sont à mon écoute en cas de besoin
- ☺ Les bénévoles sont là pour m'aider et font preuve de respect et de solidarité envers toutes les personnes qui se présentent au sein de l'ASBL
- ☺ Mon colis peut varier en fonction des denrées récoltées à l'Epicerie ; je ne suis pas dans un magasin
- ☺ Les denrées sont directement mises dans mon sac ; je ne peux pas m'attarder dans l'Epicerie pour que chacun puisse avoir son tour
- ☺ Je dois respecter mon créneau horaire et prévenir la veille si j'ai un empêchement au risque de ne plus pouvoir venir après plusieurs absences
- ☺ Si je charge une tierce personne pour prendre mon colis à ma place, je préviens l'Epicerie et reste responsable de mon colis

Et je n'oublie pas :

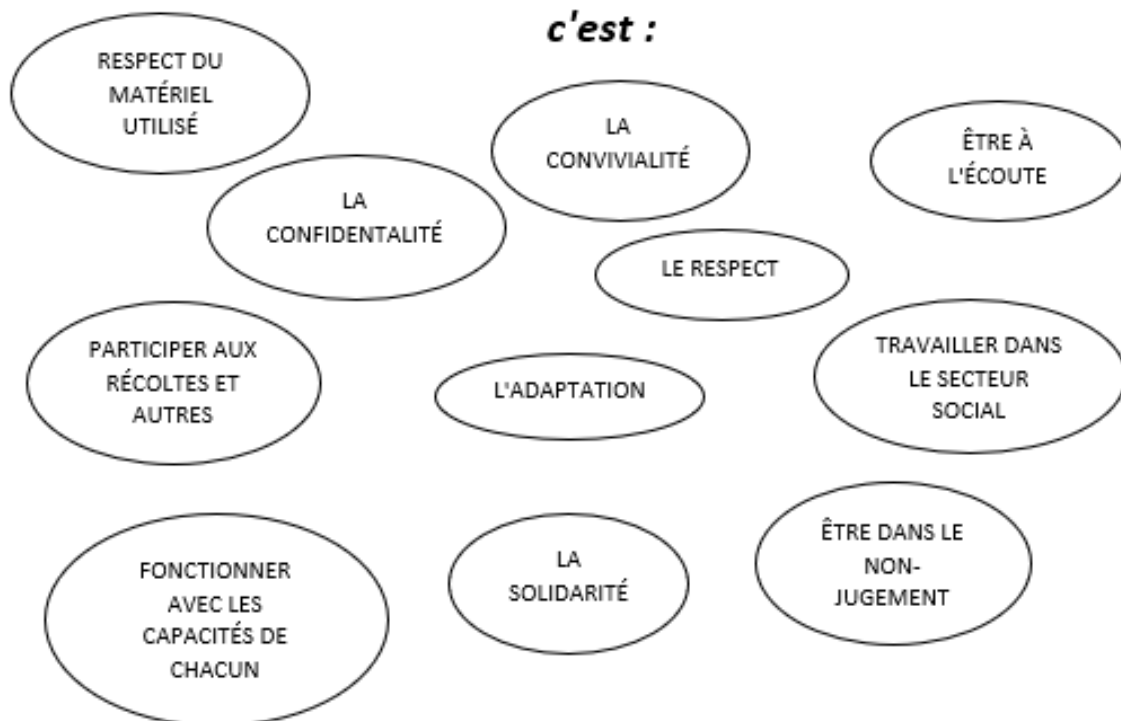
- ☺ De respecter l'équipe à mon tour
- ☺ Un sourire, un bonjour, un merci ne coûte rien et rend le travail des bénévoles plus agréable



CHARTRE



***Être bénévole à l'Epicerie du Cœur de Mons,
c'est :***



FEUILLE BUDGET TYPE



BUDGET AIDE ALIMENTAIRE

Date _____

Nom _____

Accord FSE+ : oui/non BIM : oui/non

RESSOURCES MENSUELLES DU MENAGE

Revenu professionnel net _____

Pension _____

Allocations de remplacement (Chômage/Ris/Mutuelle) _____

Allocations de handicap _____

Allocations familiales _____

P.A. _____

Rentrée financière autre _____

DEPENSES MENSUELLES DU MENAGE

Loyer _____

Frais médicaux récurrents _____

Factures énergie _____

Dettes* _____

Dépenses alimentaires _____

Autres :

-cadastre _____

-eau _____

-immondices _____

-tel _____

-Tv/internet _____

-assurances _____

-syndicat _____

-mutuelle _____

-taxe _____

-carburant ou frais de transport _____

Total autres : _____

REMARQUE(S) :

*Détail dettes :

HJ : _____

Plans : _____

Energie : _____

Eau : _____

Prêt : _____

Ouverture de crédit : _____

Amendes : _____

TOTAL RESSOURCES _____

-TOTAL DEPENSES _____

= Dispo/mois _____

= Dispo/Jour/Pers _____

Notre actualité 2025

DATE	TYPE	ÉVÉNEMENT
06 janvier	Actions	Action " Colis Réconfort "
19 janvier	Événement	Organisation d'une marche en notre faveur par " Bien-être Rando "
20 janvier	Media	Remise d'un chèque de la part des Soroptimist de Mons, avec TéléMB , suite au concert organisé fin 2024 en notre faveur
23 janvier	Echanges	Participation à une réunion de " Concertation locale de l'Aide Alimentaire - Coeur du Hainaut "
27 janvier	Événement	Verre de la Solidarité avec nos bénévoles
30 janvier	Echanges	Invitation par le Lions Club Mons Réunion afin de présenter l'Epicerie à leurs membres et les sensibiliser à notre cause et nos besoins
02 février	Événement	Spectacle Les Restos du Rire au Théâtre Royal de Mons
06 février	Formations	Formation et obtention du certificat chez Mensura: Mise à jour pour les premiers soins en tant que "Personnes désignées" pour l'ASBL
07 février	Communication	Shooting photos par Sébastien Santarelli, photographe professionnel, pour capter les moments clés de l'activité de l'ASBL
10 février	Echanges	Visite de l'épicerie de la Présidente du CPAS , Natacha Vandenberghe. Echanges quant aux besoins de l'ASBL et point sur la collaboration avec le CPAS
10 février	Media	Tournage à l'épicerie de l'émission " On improvise " avec Francesco et nos bénévoles volontaires
11 février	Réglementaire	Installation et formation sur l'utilisation du défibrillateur , installé au sein de la zone de distribution des colis alimentaires
19 février	Echanges	Participation de Liliane à une réunion Teams avec la Fédération des CPAS et le CPAS de Mons sur " Rencontre Aide Alimentaire ". But: échanger sur les collaborations des associations avec le CPAS
07-08 mars	Collectes	Collecte Nationale des Restos du Coeur de Belgique (Aldi Mons)
27 mars	Echanges	Participation de l'épicerie à l'action "Support Generosity" pour dénoncer la diminution de la déduction fiscale pour les dons , qui passeraient de 45% à 30%
03 avril	Réglementaire	Visite de contrôle de Mensura à l'épicerie
04 avril	Formations	Participation d'une bénévole Admin (Martine H) à la formation organisée par la Fédé sur les principes de base du RGPD
11 avril	Echanges	Participation de Géraldine à une réunion inter AS de la Fédération. Echanges autour du travail social et des difficultés (1ère séance)
12 avril	Collectes	Collecte Rotary
12-13 avril	Collectes	Collecte d' œufs en chocolat par le Lions Club Mons Réunion
14 avril	Actions	Action de Pâques pour les enfants (oeufs en chocolat)
19 avril	Fédération	Journée Rencontre des Restos du Coeur de Belgique

24 avril	Echanges	Participation de Liliane au Colloque en matière d'aide alimentaire en Wallonie et à Bruxelles (présences d'associations et des CPAS)
25 avril	Echanges	Participation de Géraldine à une réunion inter AS de la Fédération. Echanges autour du travail social et des difficultés (2ème séance)
05 mai	Actions	Action pour la Fête des mères (produits de soin au choix)
13 mai	Echanges	Rencontre de Géraldine avec l'AS de l' Espace Sémaphore de Mons (aide aux personnes immigrées). Présentation réciproque de nos services et des leurs afin de pouvoir réorienter au mieux ce public
18 mai	Événement	Marche du Coeur (4ème édition)
28 mai	Réglementaire	Visite de l'épicerie par Hainaut Analyses et leur agent d'aide et de soutien aux associations travaillant dans le secteur de l'aide alimentaire. Visite et conseils préventifs par rapport aux règles de l'AFSCA
02 juin	Actions	Action pour la Fête des pères (produits de soin au choix)
13 juin	Formations	Participation à une formation organisée par la Fédération sur la "Manutention manuelle de charges" : risques et pratiques conseillées
24 juin	Formations	Participation au webinar organisé par le FDSS au sujet de l'enquête sociale et formulaire commun pour le FSE+
26 juin	Echanges	Participation de l'épicerie à la Carte Blanche pour dénoncer la diminution de budget pour le FSE+ pour 2026
03 juillet	Formations	Participation de Géraldine à une formation sur "Les drogues, s'informer pour mieux agir"
05 juillet	Echanges	Participation de l'épicerie à l'action "Musée pour tous" organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles (guides, flyers, affiches à disposition pour les bénéficiaires)
07 juillet	Echanges	Dans le cadre du plan stratégique de la Fédération, visite de l'épicerie du Cœur par les autres Restos membres . Présentation de notre modèle de distribution sous forme d'épicerie
14 juillet	Actions	Action Rentrée scolaire (kits de fournitures scolaires)
24 juillet	Réglementaire	Contrôle par l' ASFCA de l'épicerie. Une série de remarques ont été faites, un plan d'action a été mis en place
21 août	Réglementaire	Contrôle prévu par le FSE+
Septembre	Collectes	Nombreuses collectes organisée par les cercles étudiants en notre faveur, dans le cadre de leurs bleusailles
02 septembre	Réglementaire	Passage de l'entreprise Prokill pour un audit afin de déterminer les mesures possibles à prendre en matière de nuisibles
16 septembre	Formations	Participation à une formation sur "Les legs: sensibiliser, inspirer et structurer" organisé par Fundraiser à Bruxelles
25 septembre	Fédération	Participation de Liliane à une réunion à la Fédération sur la nouvelle grille de Bonis variables
10-11 octobre	Collectes	Collecte produits Hygiène et tricot aux Grands Prés (avec Veritas et les Soroptimist)
10-11 octobre	Collectes	Collecte de l'Epicerie du Cœur de Mons (Delhaize Mons)

13 octobre	Formations	Participation d'une bénévole Admin (Isabelle) à une formation sur "Initiation à Excel" organisée par la Fédération
18 octobre	Événement	Souper des bénévoles
15 octobre	Réglementaire	Repassage de l'AFSCA suite à leur contrôle. Toutes les remarques ont été prises en compte et traitées
20 octobre	Formations	Participation d'une bénévole Admin (Isabelle) à une formation sur "Initiation à Excel" (2ème partie) organisée par la Fédération
22 octobre	Media	Venue de TeleMB à l'épicerie pour leur reportage sur l' impact des coupes budgétaires pour notre asbl
24 octobre	Echanges	Visite de Marie Meunier, députée à la Chambre , en charge de l'aide alimentaire. Echanges sur l' impact des coupes budgétaires
27 octobre	Actions	Action Halloween pour les enfants (1ère édition)
31 octobre	Echanges	Visite de Nicolas Martin, Bourgmestre de Mons et de Natacha Vandenberghe, Présidente du CPAS de Mons . Echanges sur l' impact des coupes budgétaires
05 novembre	Media	Tournage de l'émission "Investigations" de la RTBF, sur le gaspillage alimentaire
08 novembre	Collectes	Collecte Rotary
13 novembre	Echanges	Dans le cadre du plan stratégique de la Fédération, participation de Phuong à la visite du Resto du Coeur de Laeken
14 novembre	Echanges	Visite de Bob, gestionnaire du RDC de Liège et de Manie Meunier, députée à la Chambre . Echanges sur l' impact des coupes budgétaires
17 novembre	Collectes	Rencontre avec WelInvest Mons , en vue d'un partenariat de longue durée. Ils commenceraient par une action pour leur 5 ans d'existence: collecter auprès de leurs clients et des commerçants de Mons
18 novembre	Echanges	Rencontre de Géraldine avec Jennifer Nicaise, du projet Solo No Solo , service Picardie Laïque (aide aux familles monoparentales). Présentation réciproque de nos services et des leurs afin de pouvoir réorienter au mieux ce public
24 novembre	Formations	Participation à la formation "Les bases de la collecte de fonds privés, par où commencer"
01 décembre	Actions	Action Saint-Nicolas (colis de douceurs pour les enfants)
13-14 décembre	Collectes	Collecte Lions Club (Delhaize Nimy)
15 décembre	Actions	Action Opération Papa Noël
15 décembre	Actions	Action Boîtes de Noël des Soroptimists & Veritas (produits de soin + lainage)
21 décembre	Fédération	Commémoration de la création des Restos du Coeur de Belgique (40 ans)
31 décembre	Actions	Action Menus de Fêtes (Fédération des Restos du Coeur de Belgique)

