



Rapport Annuel  
**2020**



**Serve the City ASBL**

15 Place Van Meyel

02 / 734 35 02

1040 Bruxelles

hello@servethecity.be

Belgique

www.servethecity.brussels

Editeur responsable: Jeremie Malengreaux

Contenu: Elia Hilbert avec le soutien de FTI Consulting

Traduction: avec le soutien de FTI Consulting

Design: Elia Hilbert & Jeremie Malengreaux

Some icons from freepik.com

# Table des matières

Avant-propos	4
Points forts de 2020	6
Qui nous sommes	9
Mission, valeurs et vision	10
2020 en détail	11
Rapport financier	22
L'histoire de Jennie	26
Regard vers l'avenir	29

# Avant-propos

## La bienveillance ne peut pas être annulée !

L'année 2020 a été une année épanouissante et extrêmement stimulante pour Serve the City.

Nous avons commencé l'année en regardant vers l'avant avec enthousiasme et l'ambition renouvelée de mobiliser des volontaires et d'être des agents de transformation dans nos quartiers grâce à de simples actes de bienveillance.

J'ai eu la chance d'être nommé directeur exécutif de notre organisation, poste auquel je succède humblement à Carlton Deal, notre fondateur et directeur exécutif depuis 15 ans, qui est maintenant devenu notre président du conseil d'administration.

Mais en mars 2020, le monde tel que nous le connaissions a été mis en suspens par la pandémie de COVID-19. L'imposition de mesures de confinement strictes nous a contraint à mettre en attente la plupart de nos

projets de volontariat. Notre modèle de financement s'est effondré, étant donné notre dépendance aux activités de volontariat d'entreprise, des programmes de volontariat internationaux et des événements de collecte de fonds. Dans le même temps, nous avons été confrontés à une demande croissante et urgente d'aide humanitaire dans la ville de Bruxelles et au-delà. En effet, selon une enquête de la Fondation Roi Baudouin<sup>1</sup>, 80 % des organisations belges de lutte contre la pauvreté ont vu leur public cible augmenter à la suite de la pandémie.

Nous voulions répondre à ces demandes et pour ce faire, nous avons dû nous adapter rapidement à la nouvelle normalité. Nos chefs d'équipe et nos bénévoles ont trouvé de nouveaux moyens de faire avancer leurs projets tout en continuant à apporter un soutien indispensable aux personnes dans le besoin. Et grâce à un grand nombre de nos

donateurs, qui a fait preuve d'un niveau d'engagement sans précédent à notre égard, notre année financière a été sauvée. Nous espérons une reprise et de la stabilité d'un point de vue financier fin 2021.

Cet engagement extraordinaire a donné naissance à de nombreux nouveaux projets et activités, notamment la préparation et la distribution de repas, les rencontres en ligne, la correspondance par cartes postales, les activités avec les enfants, et bien d'autres encore. Nous avons également lancé notre application ServeNow, profitant des opportunités numériques pour connecter les volontaires. Nous avons multiplié les possibilités de continuer à répandre la bonté et l'amour aux personnes défavorisées qui mènent une vie précaire dans notre société.

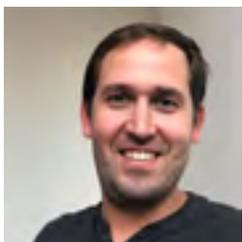
Ainsi, malgré ses défis, 2020 a également été une année pleine de nouvelles opportunités.

<sup>1</sup> Septembre 2020: <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20201016NDPovertyDay>

Nous avons pu accroître encore notre portée et notre engagement communautaire, professionnaliser nos actions et concrétiser nos valeurs d'humilité, de compassion, de respect, d'amour, de courage et d'espoir.

Du fond du cœur, je tiens à remercier nos bénévoles et chefs d'équipe pour leur soutien sans faille et leur investissement quotidien ; et remercier nos donateurs, qui nous ont donné la possibilité de continuer à développer nos actions.

Alors que je me tourne vers 2021 et au-delà, je ne peux qu'espérer que nous continuerons à faire preuve de la même résilience, du même dynamisme et du même engagement qu'au cours de ces 12 derniers mois. L'année écoulée nous a clairement rappelé que de simples actes de bienveillance peuvent faire une grande différence. Je ne peux donc qu'encourager tout le monde à ne pas avoir peur de faire un premier pas, aussi petit soit-il !



**Nathan Torrini**  
Directeur exécutif



# Points forts de 2020

## Nous avons servi



**60 000**

personnes dans le besoin

## Nous avons lancé



**ServeNow**

notre application mobile

## Nous avons mobilisé en moyenne



**100**

bénévoles par semaine

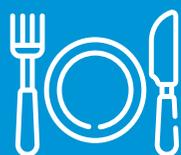
## Nous avons dédié



**9 207**

heures dans nos projets

## Nous avons distribué



**12 600**

Repas chauds

*Servis à notre projet Le Phare*



**4 350**

Sachets repas

*Préparés par nos bénévoles à la maison*



**52 095**

Boissons chaudes

*Servis à notre projet Lunch 4 Refugees*



**45 075**

Desserts

*Servis à notre projet Lunch 4 Refugees*



**Produits**

Essentiels

*Kits Covid-19, couvertures, vêtements chauds, chaussures, sacs de couchage*



**Autres**

Objets et biens

*Jeux de société, jouets, livres et ordinateurs*

”

*Depuis le tout début de notre projet, Serve the City Brussels a travaillé aux côtés de notre équipe pour permettre à notre vision de servir nos voisins à Bruxelles. Ils sont devenus notre partenaire précieux dans d'innombrables domaines. Qu'il s'agisse de nous aider à obtenir des couverts jetables, d'assurer la livraison de nos repas ou de nous mettre en contact avec des familles dans le besoin, STC a renforcé notre travail dans tous les domaines ! Plus récemment, ils ont aidé à mettre en place notre projet sur la nouvelle application, ce qui a fait de la gestion des bénévoles un rêve. Au-delà de notre partenariat, nous avons construit des amitiés à travers notre travail ensemble.*

**Haven Hightower, Community Kitchen ASBL**



# Qui nous sommes

Serve the City (STC) est un mouvement mondial de bénévoles né à Bruxelles en 2005, et s'est maintenant étendu à plus de 45 pays et 65 villes dans le monde, de l'Irlande à l'Australie.

Serve the City Brussels accueille, recrute et met en relation des volontaires avec des projets de volontariat dans la ville. Nous offrons notre aide et notre soutien à toute personne dans le besoin, y compris les sans-abri, les demandeurs d'asile, les réfugiés, les personnes âgées, les personnes handicapées, les victimes d'abus et bien d'autres.

Nous travaillons avec des organisations partenaires locales et internationales telles que la Croix-Rouge belge, l'Armée du Salut, la Plateforme Citoyenne Porte d'Ulysse et Sister's House, G4S Care, Petites Soeurs des Pauvres, Oasis, Community Kitchen et Hama 4. Nous organisons également des événements de formation et de sensibilisation, des collectes de fonds et des activités de team building pour les entreprises, entre autres.

**« La bienveillance commence avec moi ! »**

La devise 2020 de Serve the City Brussels

Photo par Marie Laure Sorbac



# Mission, valeurs et vision

Notre **mission** est de mobiliser des volontaires et d'être des agents de transformation dans nos quartiers par de simples actes de bonté. De nombreuses personnes faisant de petites choses peuvent faire une grande différence.

Nos **valeurs** nous guident dans cette entreprise :



L'humilité



La compassion



Le respect



Le courage



L'amour



L'espoir

Notre **vision**, c'est tout le monde au service des autres. Nous aspirons à une société qui reconnaît la valeur sociétale du bénévolat, engagée à soutenir toute personne dans le besoin.

# 2020 en détail

## L'impact de la Covid-19

Tout au long de l'année 2020, Serve the City - comme beaucoup d'autres organisations - a été confronté à des défis sans précédent provoqués par la pandémie de COVID-19.

La pandémie a eu un impact catastrophique sur les personnes vulnérables, entraînant une demande croissante d'assistance humanitaire. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : à Bruxelles, le nombre de sans-abri a augmenté de 29 %, tandis que le manque d'accès à la nourriture et aux besoins d'hygiène de base a augmenté de 73 %. Une solitude accrue (+76%), un isolement social extrême (+32%) et des problèmes de santé mentale (+44%) ont également été des conséquences directes de cette pandémie<sup>2</sup>. Il est devenu évident que les efforts de soutien d'organisations comme la nôtre seraient plus cruciaux que jamais.

Dès le début de la pandémie, nous nous

sommes efforcés de continuer à apporter notre soutien aux personnes vulnérables, malgré les difficultés liées au confinement et aux restrictions des contacts physiques.

D'un jour à l'autre, et en raison du confinement strict mis en place en mars, nous avons perdu une grande partie du contact social qui fait partie intégrante du travail de volontariat. L'interaction sociale est cruciale pour l'expérience des volontaires et de nos bénéficiaires - et cela a constitué un véritable défi qui nous a obligés à repenser notre modèle et à faire preuve de créativité et de souplesse dans nos actions.

Grâce à l'engagement et au dynamisme de notre réseau de volontaires et de partenaires, nous avons trouvé de nouvelles façons de soutenir les personnes dans le besoin en lançant des projets de « volontariat

à domicile ». Ces projets comprenaient la collecte et la livraison de sacs-repas et de kits sanitaires Covid-19, le lancement d'échanges de cartes postales et la livraison de fleurs. Nous avons également déplacé toutes nos interactions avec les volontaires en ligne, y compris les sessions de formation et d'information. Grâce au soutien sans faille de nos volontaires, nous avons pu continuer à aider les personnes vulnérables et à avoir un impact positif sur leur vie.

Les mesures de confinement de COVID-19 étant progressivement assouplies, nous avons pu reprendre certaines de nos activités en face à face par le biais d'initiatives à petite échelle telles que la préparation de sandwiches et leur distribution dans les rues, la relance de nos Grandes Journées du Bénévolat et la reprise de certains de nos partenariats et activités de bénévolat. Nous avons également aidé la

<sup>2</sup> Source: Fondation Roi Baudouin, October 2020: "Pauvreté pendant la crise Covid-19".

Plateforme Citoyenne à déménager deux de ses abris pour migrants et demandeurs d'asile (Porte d'Ulysse et Sisters House), construit de nouveaux partenariats et lancé de nouveaux projets, notamment des cours de devoirs et

des activités pour les enfants du Centre pour demandeurs d'asile du Parc Léopold avec G4S Care, et un soutien à la distribution alimentaire et au centre de jour de la Croix-Rouge « PSA ». Nous avons également lancé avec

fierté notre application « ServeNow », qui nous offre de nouveaux canaux pour connecter nos volontaires aux projets.

## Activités pour les personnes à qui nous rendons service

Bien que notre nombre total d'activités de volontariat ait été fortement réduit en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19, Serve the City Brussels a réussi à maintenir et à développer des projets cruciaux tout au long de l'année. Voici un aperçu de nos projets en 2020.

### Lunch 4 Refugees

*Nous apportons un moment de chaleur et de communauté à ceux qui en ont le plus besoin en servant 900 repas chauds par semaine aux migrants, demandeurs d'asile, réfugiés et sans-abri.*

Initialement appelée « Breakfast 4 Refugees », cette initiative de Serve the City a débuté par un projet de distribution de petits déjeuners au Parc Maximilien dans le centre de Bruxelles, où des milliers de personnes fuyant la guerre avaient trouvé refuge en 2015. En mars 2020, notre travail de distribution a été relocalisé par la ville de Bruxelles au Quai des Péniches,

sous la supervision de la Croix-Rouge. Il s'agissait d'une solution temporaire avant que Serve the City puisse trouver une infrastructure adéquate par ses propres moyens.

En octobre 2020, notre projet de distribution a été officiellement relocalisé dans un nouveau centre PSA (Personnes Sans Abri) situé avenue du Port et géré par la Croix-Rouge. Serve the City, aux côtés de plusieurs autres organisations à but non lucratif, a distribué des paquets de repas complets à 900 migrants, réfugiés et sans-abri tous les jours de la semaine.

Tout au long de l'année, le « Lunch 4 Refugees » a eu lieu trois fois par semaine : les lundi, mardi et samedi. Nos bénévoles ont distribué des boissons chaudes (café et thé) et des desserts (notamment des gaufres ou des muffins) en complément des repas distribués par les autres associations. Nous avons également distribué des kits Covid-19 comprenant des masques et des gels pour les mains lors de la première vague de la pandémie. Notre offre de repas a contribué à rapprocher les personnes que nous servons les unes des autres, créant ainsi un sentiment de communauté.

”

*Je viens chaque semaine à l'école des devoirs et aux activités. J'adore venir ici parce que c'est très chouette et j'aime jouer avec les bénévoles. Ma matière préférée sont les mathématiques, mais j'aime aussi beaucoup danser. Surtout les danses Tik Tok !*

*Quand je serai grande, je veux être une chanteuse, ou un docteur !*

**Soha - Résidente du centre G4S Care**

## Logistique à la Croix-Rouge

*Au cours de cette année difficile pour les migrants, les réfugiés et les sans-abri, les volontaires de Serve the City ont joué le rôle de multiplicateurs de force en aidant la Croix-Rouge à gérer sa charge de travail supplémentaire et en l'assistant dans la distribution de nourriture et la supervision.*

Après le début de notre partenariat avec la Croix Rouge pendant l'été, Serve the City a lancé un projet de soutien logistique pour aider le personnel de la Croix Rouge à effectuer ses tâches de supervision au Quai des Péniches et plus tard au centre PSA. En raison du nombre croissant de personnes ayant besoin de nourriture lors de la première vague de la pandémie de COVID-19, nos bénévoles ont décidé de redoubler d'efforts et ont lancé une deuxième série de distribution qui a lieu tous les vendredis. En outre, les volontaires ont également commencé à distribuer des vêtements, des couvertures, des chaussures et des sacs de couchage lorsque les températures ont chuté en octobre-novembre 2020.

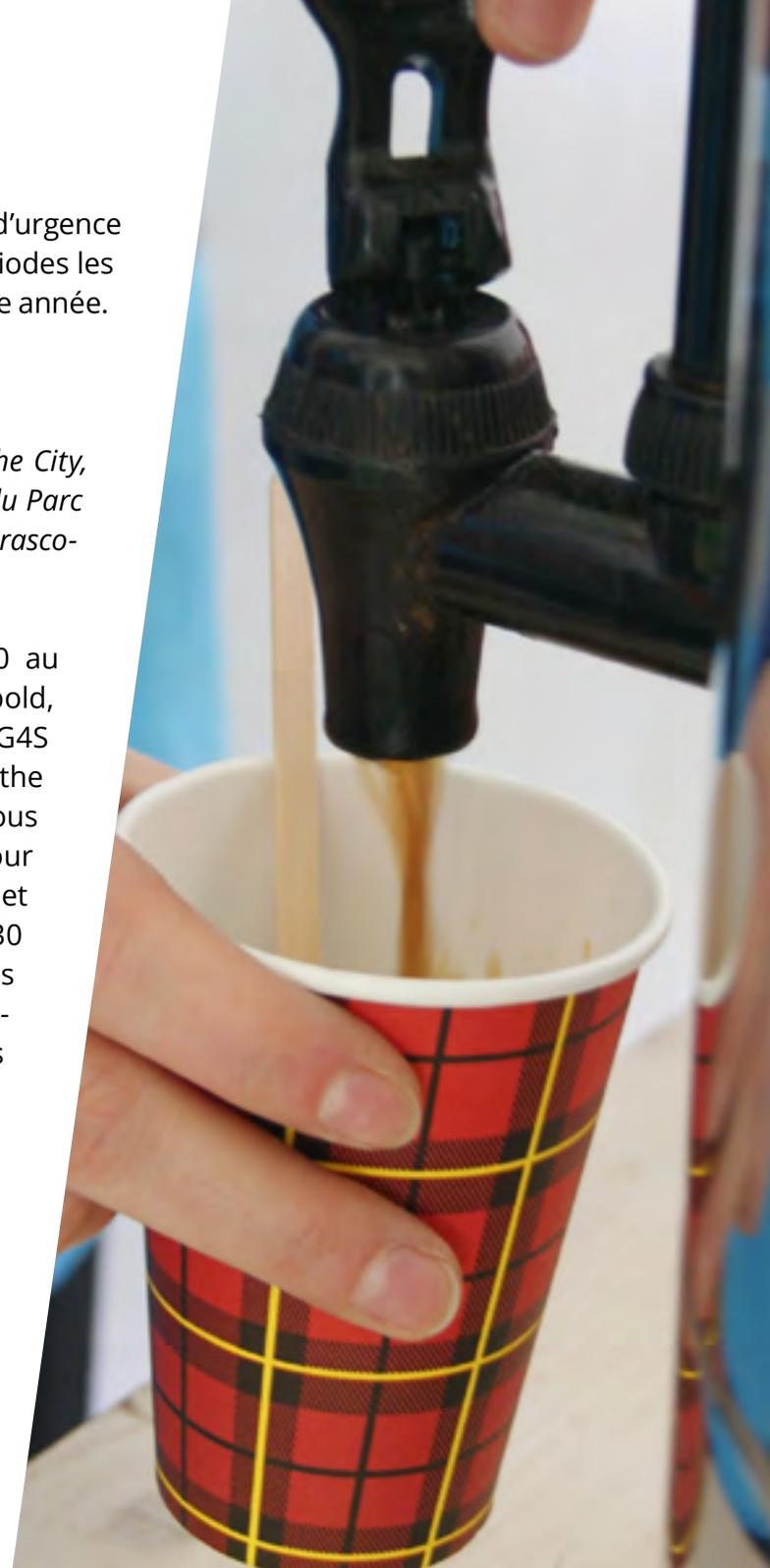
Ce projet montre comment Serve the City a collaboré efficacement avec des organisations partenaires à but non lucratif et s'est adapté

de manière dynamique pour offrir un soutien d'urgence aux personnes dans le besoin pendant les périodes les plus difficiles, exacerbées par la pandémie cette année.

## G4S Care

*Grâce au dévouement des bénévoles de Serve the City, les enfants du Centre pour demandeurs d'asile du Parc Léopold peuvent participer à des activités parascolaires amusantes et recevoir un soutien éducatif.*

Ce partenariat a débuté en novembre 2020 au centre pour demandeurs d'asile du Parc Léopold, récemment ouvert et géré par la société G4S Care. En coopération avec G4S Care, Serve the City a lancé deux activités hebdomadaires tous les mercredis : des activités extrascolaires pour les enfants (sport, danse, arts et artisanat), et une classe d'aide aux devoirs le soir. Environ 30 enfants ont participé chaque semaine. En plus des deux activités hebdomadaires, nos volontaires ont également contribué à améliorer les installations du centre en créant une bibliothèque, en aménageant un espace informatique, en décorant les espaces communs avec des peintures et des autocollants, et en faisant don de jouets et de jeux aux enfants du centre.



”

*Pour nous à La Croix-Rouge de Belgique, le partenariat avec STC au Centre Pour Personnes Sans Abris (PSA) est à la fois essentiel et naturel. Essentiel car c'est grâce à STC que nous arrivons à servir des centaines de personnes précaires tous les jours, avec humanité et bienveillance. STC est un partenaire crucial. Rien ne serait possible sans leurs volontaires, leur énergie et leur Can Do attitude, toujours à la recherche de solutions. STC fait partie des forces de notre Centre PSA. Le travail contre la précarité et la misère est souvent frustrant car nous n'avons pas toutes les réponses, loin de là. Nous assistons parfois impuissants à des situations dramatiques où les gens s'enfoncent dans la misère. C'est l'énergie des volontaires, de STC et d'ailleurs, c'est la force de leur motivation qui nous aide à retrouver la force de reprendre ce combat inlassable et lent contre la misère et la précarité.*

*C'est là que la dimension naturelle de notre partenariat avec Serve the City prend son sens. Naturellement, souvent sans même en parler, STC et la CRB se retrouvent sur la même ligne. Nous avons les mêmes réflexes, toujours en faveur des plus démunis. Toujours.*

*Au quotidien, les volontaires de Serve the City font partie de nos équipes, naturellement, sans aucun effort. Parfois, les volontaires qui restent dans notre Centre ne savent pas s'ils sont volontaires à La Croix Rouge ou à Serve the City. Certains sont un jour avec l'un et un jour avec l'autre; et cela ne fait aucune différence, ni pour eux, ni pour nous. Merci Serve the City pour ce partenariat tous les jours enrichis et, aussi pour votre présence, à nos côtés quand les vents sont contraires.*

**Robert Ghosn, Croix-Rouge de Belgique**

## Bibliothèque mobile

*Notre réseau de distribution de livres apporte des ressources aux personnes dans le besoin, les aidant à mieux s'intégrer dans la société et à améliorer leurs compétences linguistiques.*

Le projet de bibliothèque mobile est en cours depuis cinq ans. Les bénévoles de Serve the City distribuent des livres aux sans-abri dans différents refuges de la ville. Les livres distribués proviennent généralement de dons. Ils varient en langue (français, anglais, arabe, allemand, néerlandais, etc.) et en style (dictionnaires, fiction, livres de langue, romans, essais, etc.)

En 2020, notre projet hebdomadaire de bibliothèque mobile s'est déroulé tous les jeudis soir. En octobre, nos bénévoles ont également mis en place une bibliothèque au Centre pour demandeurs d'asile du Parc Léopold afin de fournir des livres aux 400 résidents du centre, dont de nombreux enfants. Ce projet nous a permis de faire la différence pour que les gens s'intègrent mieux dans la société, grâce à des compétences linguistiques qui peuvent les aider à trouver de nouveaux amis ou à interagir avec les autorités publiques, par exemple.

## Le Phare

*Depuis 2012, Serve the City s'associe à l'Armée du Salut pour offrir un repas communautaire aux personnes les plus démunies du quartier Dansaert. Du fait de la pandémie, nous avons adapté le projet pour servir des repas à emporter, dans l'attente de pouvoir accueillir à nouveau chaleureusement nos bénéficiaires autour d'une table.*

Le Phare est un projet vedette de Serve the City. Relancé en 2012 en collaboration avec l'Armée du Salut et Community Kitchen, les bénévoles distribuent des repas sains et faits maison aux sans-abri chaque mardi matin dans le quartier de Sainte-Catherine. En raison du nombre croissant de personnes ayant besoin de nourriture lors de la première vague de la pandémie de COVID-19, nos bénévoles ont décidé de doubler leurs efforts et ont lancé une deuxième série de distribution qui a lieu tous les vendredis. En outre, les bénévoles ont également commencé à distribuer des vêtements, des couvertures, des chaussures et des sacs de couchage lorsque les températures ont chuté en octobre-novembre 2020.



## Activités pour nos volontaires

### Sessions d'information

Tout au long de l'année, Serve the City organise des sessions d'information pour les volontaires potentiels. L'objectif de ces sessions est d'informer nos nouveaux volontaires sur notre mission, nos valeurs et les opportunités de volontariat. Ces sessions sont basées sur l'échange et les conversations, pour apprendre à connaître nos volontaires, leurs compétences et leurs idées, afin de nous aider à créer une véritable communauté de volontaires. En 2020, nos sessions d'information hebdomadaires ont eu lieu en ligne tous les mardis soir et les jeudis à midi.

### Journées de bénévolat

Chaque premier samedi du mois, Serve the City organise une grande journée de bénévolat. Ces événements sont l'occasion pour de nombreuses personnes d'essayer le bénévolat pour la première fois, de souligner les avantages du bénévolat et de renforcer les liens avec notre communauté de bénévoles. De nombreuses possibilités de volontariat

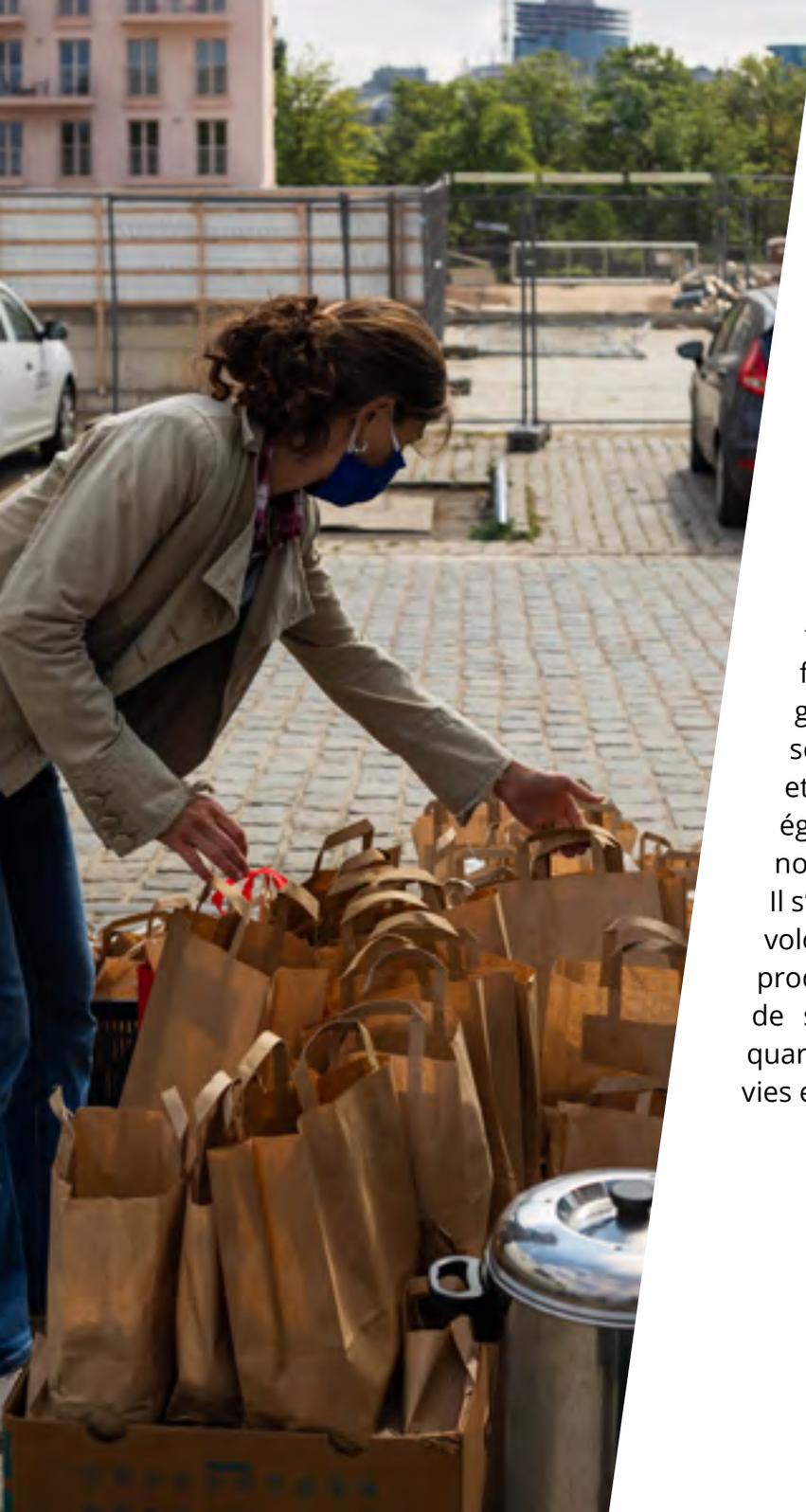
sont offertes aux volontaires pour servir les sans-abri, les réfugiés, les migrants, les enfants dans le besoin et les personnes âgées.

En 2020, en raison du COVID-19, nous avons organisé 7 grandes journées de bénévolat et deux grands week-ends de bénévolat. Depuis le début du confinement en mars, nos événements se sont concentrés sur le « volontariat à domicile », la collecte de sacs-repas (environ 500 sacs-repas par événement), la distribution de kits Covid-19 et la rédaction de cartes postales pour les résidents du centre HAMA4, un centre pour personnes âgées souffrant de déficience intellectuelle. Avec l'assouplissement des mesures de confinement, nous avons relancé nos activités de bénévolat auprès de nos partenaires, qui manquaient souvent de soutien et avaient un besoin urgent d'aide en raison de la pandémie. En moyenne, nous avons eu plus de 50 participants pour chaque grande journée de bénévolat, répartis sur différents projets, à la fois à domicile et en ville.

**7**  
journées de  
volontariat

**2**  
week-ends de  
volontariat

**55**  
bénévoles  
en moyenne



## Forum international

Notre Forum international annuel réunit les bénévoles et le personnel de Serve the City International et des antennes locales de Serve the City. L'édition 2020 s'est tenue en ligne les 23 et 24 octobre. Le forum vise à connecter les différentes organisations de STC, afin de renforcer les échanges, l'unité et la cohérence. Cette année, le forum était composé d'ateliers et de formations en ligne, visant à améliorer la gestion de Serve the City et à accroître la sensibilisation aux questions mondiales et contemporaines. STC International a également présenté « Imagine 2025 », notre vision pour les 5 prochaines années. Il s'agit de développer des communautés de volontaires prospères, durables et autoreproductibles dans 1 000 villes d'ici 2025, de servir davantage de personnes et de quartiers dans le besoin, de transformer des vies et des villes dans le monde entier.

## Zoom-In

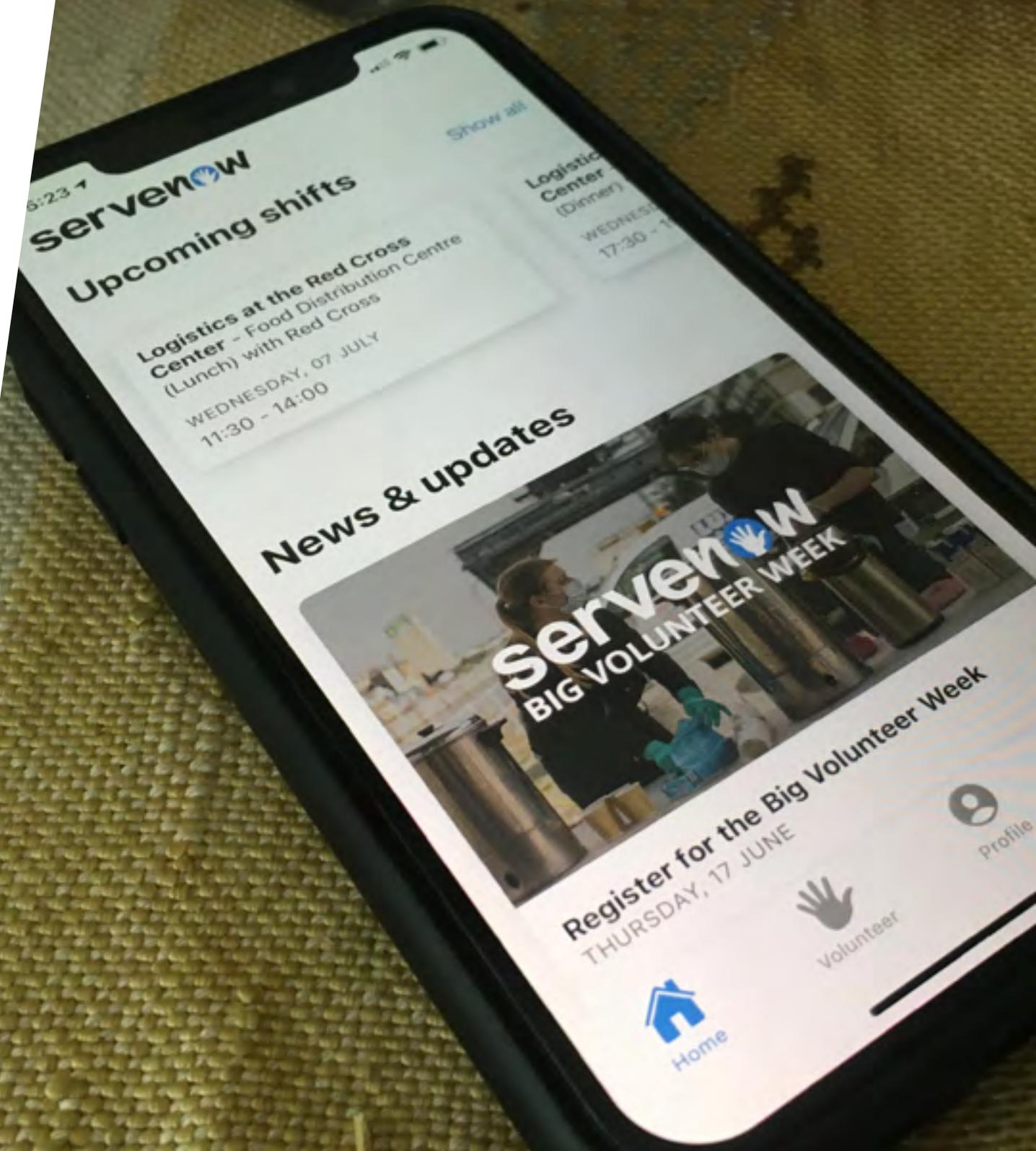
Zoom-In est une expérience de formation virtuelle que nous proposons à notre communauté de volontaires afin d'accroître leurs connaissances sur des sujets spécifiques liés à nos domaines d'action (par exemple, le sans-abrisme, la migration, l'inclusion sociale, etc.). Ces sessions sont une excellente occasion de partager des expériences et d'équiper les volontaires de connaissances, contribuant ainsi à la sensibilisation aux différents problèmes auxquels notre communauté de volontaires est confrontée. Dans le cadre de tables rondes, des experts et des personnes concernées par une question spécifique sont invités à discuter et à interagir avec les volontaires. Cette année, notre événement Zoom-In s'est concentré sur l'histoire personnelle de notre coordinateur du volontariat, Mahmoud Qeshreh, qui a partagé son parcours de réfugié syrien. 81 volontaires ont participé à l'événement virtuel qui était intitulé « Être un réfugié n'est pas un choix ».

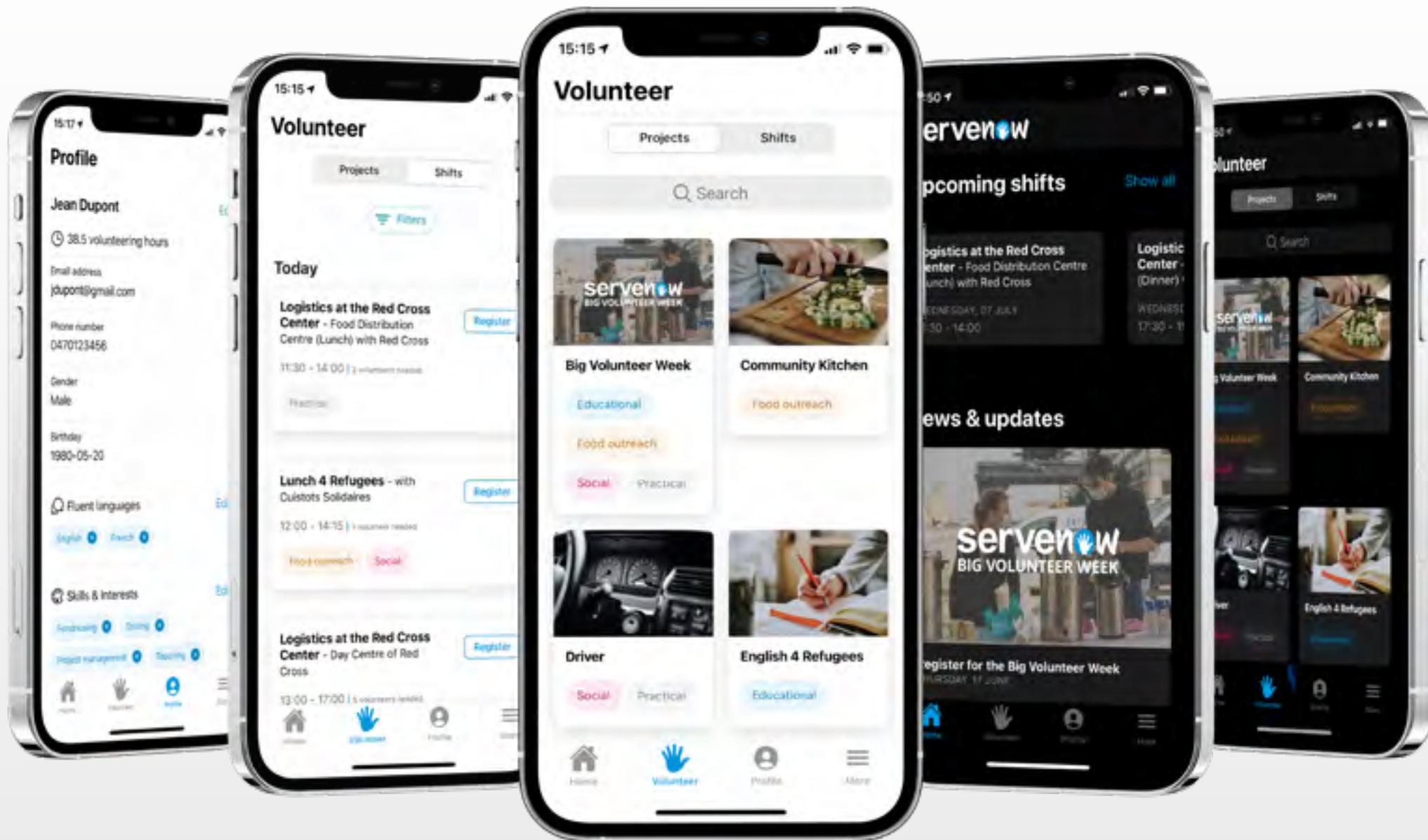
## ServeNow

Le 23 octobre 2020, Serve the City a lancé sa propre application mobile appelée ServeNow. Cette application révolutionnaire affiche nos projets hebdomadaires, les nouvelles, les mises à jour et les besoins en bénévolat. Du bout des doigts, les volontaires peuvent contacter les chefs de projet, s'inscrire à une séance d'information et s'inscrire à des quarts de travail. ServeNow améliore l'organisation générale de nos projets, entre autre car les chefs de projet peuvent désormais connaître à l'avance le nombre de volontaires présents sur leur projet.

ServeNow nous donne également une meilleure idée de notre impact global, et nous cherchons maintenant à l'étendre à d'autres antennes de Serve the City dans le monde.

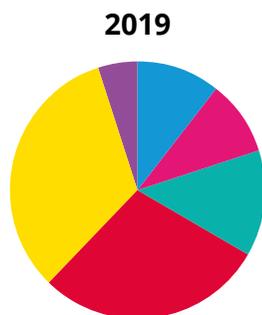
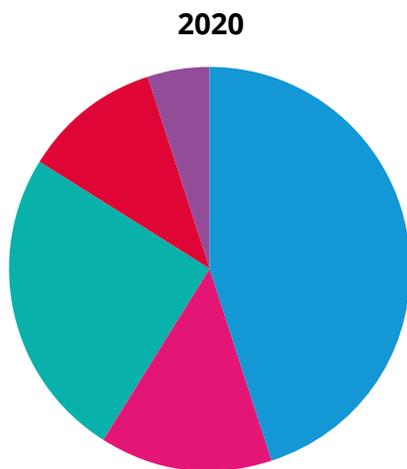
Deux mois après son lancement, l'application a déjà enregistré plus de 1000 heures de volontariat sur les trois projets pilotes.





# Rapport financier

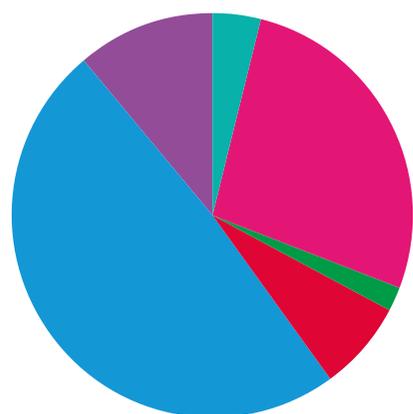
## Revenus



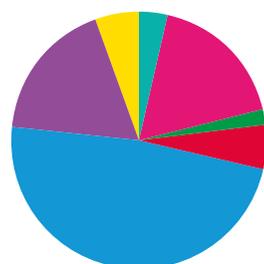
	<b>2020</b>			<b>2019</b>	
Dons	88 562 €	45%	(+228%)	26 973 €	11%
Bourses privées	27 707 €	14%	(+14%)	24 308 €	9%
Dons entreprises	48 308 €	25%	(+45%)	33 235 €	13%
Vol. d'entreprise	-825 €	-0%	(-101%)	73 146 €	29%
Vol. international	21 916 €	11%	(-74%)	83 484 €	33%
Autre	9 869 €	5%	(-19%)	12 184 €	5%
<b>Total</b>	<b>195 537 €</b>			<b>253 330 €</b>	

# Dépenses

2020



2019



	2020			2019	
Admin/Logistique	5 302 €	4%	(-53%)	11 340 €	4%
Soutien Projets	37 864 €	27%	(-18%)	45 875 €	18%
Communication	2 706 €	2%	(-46%)	5 058 €	2%
Loyer	9 750 €	7%	(-31%)	14 223 €	5%
Salaires/consult.	69 649 €	49%	(-45%)	125 531 €	48%
Vol. international	14 787 €	11%	(-68%)	46 247 €	18%
Autre	460 €	0%	(-97%)	14 340 €	5%
<b>Total</b>	<b>140 518 €</b>			<b>260 771 €</b>	

## Surmonter la perte des sources de revenus traditionnelles en 2020

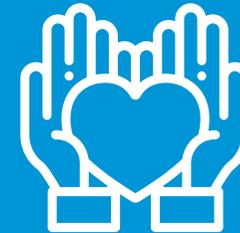
En 2020, Serve the City s'est concentré sur le développement de nouvelles sources de revenus afin de minimiser l'impact négatif de la pandémie sur nos sources de revenus traditionnelles.

Comme l'a rapporté la Fondation Roi Baudouin, 49% des organisations à but non lucratif en Belgique ont été négativement affectées par la pandémie de COVID-19. Serve the City n'a pas fait exception. Le confinement et les mesures sanitaires strictes mises en place tout au long de l'année ont entraîné la perte de sources de revenus clés - celles liées au bénévolat en personne et aux voyages transfrontaliers. En particulier, nous n'avons pas pu organiser nos événements de collecte de fonds, le volontariat d'entreprise et notre programme de volontariat international, qui étaient les piliers de nos revenus.

Pour préserver notre programme, nous nous sommes concentrés sur l'augmentation des revenus provenant des dons. En raison de l'exacerbation des inégalités causée par la crise, les donateurs privés étaient de plus en plus concernés et prêts à s'impliquer. Nous avons donc travaillé dur pour canaliser la bonne volonté de notre communauté.

Cette grande manifestation de générosité et de bienveillance a été grandement favorisée par l'obtention par Serve the City de **l'agrément fiscal**, qui permet à nos donateurs de bénéficier d'une **déduction fiscale de 60% sur tous les dons supérieurs à 40 euros**.

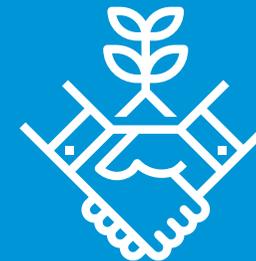
### Sources de revenus traditionnelles pour Serve the City



Dons et bourses privées



Événements de collecte de fonds



Volontariat d'entreprise



Volontariat international

## Faire preuve de prudence dans les dépenses de 2020

La perte de nos autres sources de revenus a provoqué un changement dans notre allocation budgétaire. Nos programmes de bénévolat d'entreprise et international couvrent généralement les salaires, les services de conseil et les loyers, mais en raison de notre incapacité à organiser de tels événements, des réductions budgétaires ont été mises en place pour réduire nos coûts au maximum afin de survivre. Il est important de noter que nous avons réussi à conserver l'ensemble de notre personnel, car les coûts liés aux salaires, aux services de conseil et aux loyers ont été partiellement couverts par des dons et des subventions d'acteurs publics et privés.

Grâce à la stimulation des dons et à la prudence en matière de dépenses, nous avons en fait collecté des fonds dépassant nos prévisions pour 2020, constituant un excédent de 55 000 euros, que nous avons décidé de conserver en 2021 comme réserve et mesure d'aide pour gérer l'incertitude et les restrictions durables de la pandémie. Nous prévoyons que nos sources de revenus traditionnelles provenant des événements d'entreprise et du volontariat international resteront négligeables au cours du premier semestre 2021.

## Nos partenaires

En plus des donateurs privés, nous avons également été soutenus par de nombreux acteurs et partenaires publics et privés. Nous tenons à remercier, entre autres, la **Fondation Roi Baudouin** et **Toyota Motor Europe** et leurs employés pour avoir contribué à la réalisation de nos projets, la **Fondation UPS** pour avoir financé le développement de **ServeNow**, ainsi que les organisations suivantes pour leur soutien financier (liste non exhaustive) : **Austin Bright**, **Red Rock**, **F5**, **CDC United Network** et le couvent de **Gumley House**.

Tout au long de l'année, nous avons également bénéficié de dons matériels et de denrées alimentaires de la part de nos partenaires. La Community Kitchen a joué un rôle déterminant dans le succès de nos projets d'aide alimentaire, en nous fournissant des repas chauds et des milliers de muffins par semaine.

# L'histoire de Jennie

*Les bénévoles du projet Le Phare préparent et distribuent des repas durables et végétariens grâce à des interactions personnelles avec leurs bénéficiaires dans le quartier de Sainte Catherine. Le projet a redémarré en 2012 dans le cadre d'une collaboration entre Serve the City et l'Armée du Salut. Aujourd'hui, le projet sert jusqu'à **300 personnes** par semaine, les mardis et vendredis.*

Jennie a commencé à faire du bénévolat au projet Le Phare en 2013, environ 3 mois après qu'elle et son mari aient déménagé en Belgique. Elle voulait s'impliquer dans son nouveau quartier et avait entendu parler du projet par la voix d'un ami. En 2015, elle a commencé à codiriger le projet avec Marie, une autre bénévole. 5 ans plus tard, en janvier 2020, Marie a cédé la direction du projet à Jennie. « La transition a été très facile », se souvient Jennie. Comme d'habitude, les bénévoles venaient chaque mardi préparer des repas chauds dans les bureaux de l'Armée du Salut, et les servir dans le réfectoire, où ils accueillaient environ 120 personnes. « Tout

se passait bien. Le seul problème était... le COVID-19. »

Seulement 3 mois après être devenue chef de projet, Jennie a été confrontée à un défi : comment poursuivre le projet en toute sécurité ? Heureusement, Le Phare a été l'un des trois seuls projets de la commune de Bruxelles à recevoir l'autorisation du gouvernement local de poursuivre son action.

« Nous avons chacun reçu un document spécial qui nous autorisait à collecter et à distribuer de la nourriture. J'ai également reçu un permis spécial pour me procurer de la nourriture et d'autres produits, car ils étaient limités pendant le premier verrouillage (...) Il n'a jamais été difficile d'acheter de la nourriture... Le véritable défi a été d'acheter des produits en papier, puisque nos magasins habituels étaient fermés. Les bénévoles ont dû demander à leurs voisins et amis des sacs en plastique pour pouvoir emballer les repas et les remettre à nos clients. »

Mettre la main sur des masques, des gants et des désinfectants pour les mains a également été un grand défi. « Il y avait un sentiment de désespoir... mais les efforts collectifs de notre équipe ont été un élément très puissant, qui a créé un sentiment d'espoir absolu, très bien relayé par nos patrons. »

Heureusement, les dons à l'Armée du Salut et Serve the City leur ont permis de rester à flot. De nombreuses personnes ont également fait des dons directs au projet Le Phare, qui a reçu des centaines de pâtisseries, des tentes, des vêtements, des chaussures, des couvertures, etc. « Cela a vraiment fait la différence. Plus d'une centaine de personnes ont contribué ! Même avec les mesures sanitaires en place, les gens ont trouvé un moyen de jouer un rôle et de faire la différence. Nous avons également commencé à recevoir des tonnes de demandes de bénévolat et d'implication. Nous ne pouvions pas accepter tout le monde en même temps car nous devons respecter strictement les mesures sanitaires. »

”

*J'ai fait beaucoup de choses dans ma vie, j'ai coché beaucoup de cases. De la participation à des spectacles de Broadway à l'enrôlement dans l'armée américaine, de toutes les choses que j'ai accomplies, ce projet est ce dont je suis le plus fière.*

*J'ai l'impression d'être devenu la meilleure version de moi-même. Je peux vraiment voir la différence que j'ai faite, tant sur nos clients que sur les bénévoles. C'était vraiment un effort collectif, et je suis honorée d'avoir dirigé une équipe aussi incroyable. Maintenant, notre prochain défi est d'ouvrir à nouveau !*

**Jennie, chef de projet au Phare**



## L'histoire de Jennie

Très rapidement, ils ont décidé de rajouter un service tous les vendredis. « Nous avons ajouté les vendredis car nous avons la main d'œuvre, les produits en papier et les clients. » En effet, le nombre de bénéficiaires a drastiquement augmenté tout au long de la crise. « Avant le Covid, le nombre maximum que nous obtenions était de 120. Pendant le Covid, nous avons touché jusqu'à 180 personnes le mardi, et environ 120 le vendredi. »

Lorsqu'on lui demande comment elle a réussi à maintenir le moral de son équipe pendant la crise, Jennie répond : « C'était vraiment facile ! Alors que la plupart des pays du monde étaient soumis à un verrouillage très strict, nous pouvions nous permettre de socialiser. Nous avons notre petit club social. Nous avons pu nouer des amitiés, servir les gens et faire la différence. C'était très positif et responsabilisant. Nous avons aussi appris à connaître encore mieux nos clients, nous leur rappelions qu'ils n'étaient pas oubliés et que nous étions tous dans le même bateau. »

« Que dirais-je à quelqu'un qui veut s'impliquer mais qui a peur de commencer à faire du bénévolat ? Faites-le ! Le bénévolat, c'est comme aller à la salle de sport pour la première fois. Si vous en faites trop et trop tôt, vous ne reviendrez pas. Mais vous pouvez commencer doucement, par exemple une fois par semaine, et faire tout ce que vous pouvez pour contribuer. On croit à tort que les volontaires doivent penser ou être d'une certaine manière. Soyez simplement vous-même », conclut-elle.





# Regard vers l'avenir

## Objectifs à court terme

- Poursuivre le développement de nos partenariats actuels pour accroître notre impact, notamment les projets de distribution de nourriture. Nous prévoyons d'installer une cuisine semi-professionnelle dans nos nouveaux locaux afin de mieux répondre aux besoins humanitaires actuels et urgents de la ville.
- Augmenter le nombre de projets sur ServeNow, y compris des projets dans d'autres villes belges (par exemple Louvain, Saint-Trond) pour offrir plus d'opportunités de volontariat à travers le pays. Poursuivre le développement de l'appli pour la rendre plus facile à utiliser et plus complète.
- Continuer à développer et à coordonner nos opportunités de volontariat conformément aux mesures sanitaires.
- Relancer et développer notre programme de volontariat d'entreprise tout en respectant strictement les mesures sanitaires.
- Renforcer la cohésion entre nos volontaires, nos chefs de projet et notre équipe centrale.

## Objectifs à moyen terme

- Développer et faire croître le réseau belge Serve the City, comprenant STC Bruxelles, STC Louvain et STC Saint-Trond, afin d'accroître notre champ d'action dans tout le pays.
- Augmenter et développer nos activités de sensibilisation au bénévolat, par le biais de nos événements clés (Big Volunteer Days et Big Volunteer Week) afin de créer une communauté de bénévoles forte, diversifiée et unifiée.
- Former et développer notre réseau de chefs de projet.
- Accroître notre recherche de subventions et d'opportunités de financement stable.
- Reprendre et développer davantage nos projets environnementaux et durables, notamment en développant un jardin communautaire autour de nos installations.



## Objectifs à long terme

- Générer la reconnaissance de la valeur sociétale du bénévolat et la reconnaissance qu'il est un élément crucial du bien-être de notre société en Belgique.
- Servir la Ville de Bruxelles comme une structure bien établie et résiliente, avec des sources de financement stables, capable de répondre rapidement et efficacement aux besoins des personnes vulnérables tant dans la ville de Bruxelles que dans l'ensemble de la Belgique.
- Animer une communauté de bénévoles et de chefs de projet bien formés, qui comprennent les besoins de nos bénéficiaires et qui sont capables de répondre à ces besoins de manière efficace et bienveillante.
- Repenser tous nos projets pour qu'ils soient 100 % durables et respectueux de l'environnement.
- Continuer à vivre nos valeurs tout en servant les personnes dans le besoin, à inspirer les individus à faire la différence et à répandre la bonté, à transformer des quartiers entiers grâce au bénévolat et à faire tomber les barrières entre les groupes de personnes.



serve now

