



Rapport Annuel 2021



Serve the City ASBL

15 Place Van Meyel

02 / 734 35 02

1040 Bruxelles

hello@servethecity.be

Belgique

www.servethecity.brussels

Éditeur: Jeremie Malengreaux

Contenu: Anna Gheysen, Gema Suarez, Jennifer Su & Jeremie Malengreaux

Design: Gema Suarez & Jeremie Malengreaux

Photos (p1, p27 & p30): Claudio Caputo

Certaines icônes proviennent de freepik.com

Table des matières

Avant-propos	4
Rendement et Impact 2021	6
Qui nous sommes	9
Mission, valeurs et vision	10
2021 en détail	11
Bénévoles internationaux	21
Corporate Volunteering	22
Rapport financier	23
L'histoire de Tim	26
Regard vers l'avenir	28

Avant-propos

Une année d'innovation

2021 a été une année d'innovation et d'opportunité pour Serve the City mais surtout une année d'immense mobilisation bénévole. J'ai été submergé par le soutien que nous avons reçu de la part de nos partenaires et de nos bénévoles et par l'étendue de leur action à travers les différents quartiers de Bruxelles.

Cette année, nous avons choisi d'intensifier notre activité dans le domaine de la distribution alimentaire. Grâce à une subvention octroyée par la Commission Communautaire Française (COCOF), nous avons pu développer nos projets de sensibilisation à l'alimentation et consolider notre partenariat avec le centre « Personnes Sans Abri » (PSA) géré par la Croix Rouge. En poursuivant l'étroite collaboration avec notre partenaire « Community Kitchen », nous avons pu livrer quelque 1600 repas chauds au centre chaque semaine! Il s'agissait, certes, d'un défi, mais un défi relevé grâce aux efforts d'incroyables équipes de bénévoles engagés. Sans leur soutien,

nous n'aurions vraiment pas pu lutter contre la faim dans la mesure où nous l'avons fait.

Depuis l'installation d'une cuisine semi-professionnelle dans nos locaux, nous disposons d'un espace supplémentaire propice à l'organisation et à la centralisation de nos activités de distribution de nourriture. Cet aménagement a été rendu possible grâce à une collecte de fonds organisée via Facebook et grâce à l'aide fournie par l'asbl « United Fund for Belgium ».

L'un des points forts de cette année a sans nul doute été le lancement officiel de l'application de bénévolat de Serve the City appelée « Serve Now ». Grâce à l'application, les bénévoles peuvent consulter en détail les différents projets et s'inscrire directement à l'un des créneaux proposés. Cela constitue un grand pas en avant pour la professionnalisation des processus de collecte de données et de la gestion des bénévoles de Serve the City. J'ai hâte de voir jusqu'où nos valeurs de

compassion, de courage et d'espoir iront pour toucher l'ensemble de la ville au fur et à mesure que le nombre de nos bénévoles augmente !

L'année 2021 a également été l'occasion de relancer les « Big Volunteer Days » qui ont lieu chaque mois et les « Big Volunteer Week » qui ont lieu chaque année. Ceux-ci avaient été annulés en raison des restrictions engendrées par la pandémie de Covid.

Ces événements sont l'occasion de créer et de développer des équipes de bénévoles, ce qui nous permet alors de nous investir davantage dans des projets avec des ONG partenaires. C'est en regardant plus particulièrement aux projets qui impliquent les enfants de demandeurs d'asile dans les centres d'Etterbeek, de Koekelberg, et de Woluwe-Saint-Lambert, que l'on constate combien la mobilisation de bénévoles autour de ces projets est conséquente et importante pour leur réalisation.

Malgré un assouplissement des restrictions, nous ressentons encore l'effet de la Covid-19 et plusieurs projets sont restés en suspens tout au long de l'année. Mais le dévouement de nos bénévoles, chefs de projet et donateurs n'a pas faibli. Ils sont le pilier et le moteur de notre organisation car c'est à travers eux que nous élargissons et partageons nos valeurs d'amour, de compassion et de gentillesse au sein de notre ville. Ceci me donne beaucoup d'espoir, et ensemble nous aspirons à vivre une année 2022 remplie d'opportunités pour nos bénéficiaires et nos bénévoles.

Ensemble pour une nouvelle et formidable année de service !



Nathan Torrini
Directeur exécutif



Rendement et Impact 2021

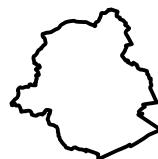
Nous avons mobilisé un total de



968

bénévoles uniques

dans



17

projets au sein de la ville

Ils ont consacré



18 215

heures d'aide

soit l'équivalent de



9 ETP

d'une valeur de $\pm 258\,000$ €

Pour un impact personnel de



$\pm 778\,000$ €

sur leur bien-être



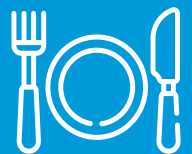
Ces estimations sont basées sur le rapport

d'impact économique réalisé par



disponible en scannant le code QR (anglais).

Avec l'aide de nos bénévoles, nous avons servi
plus de **7 000** bénéficiaires uniques avec un impact
économique direct de **±242 000 €*** par le biais de



74 000
repas chauds



9 600
sachets repas et soin



88 000
boissons chaudes



143 000
desserts & fruits



170
cadeaux



2 135 heures
de tutorat et de cours

** Tandis que pour les bénévoles l'estimation de l'impact du bénévolat est mesurée en termes de bien-être, l'estimation faite pour les bénéficiaires est mesurée uniquement en termes de valeur monétaire directe perçue par les services reçus. Nous ajouterons qu'il est fort probable que les projets STC aient un impact économique plus important sur les bénéficiaires et sur la communauté, ce que nous omettons d'estimer dans ce présent rapport.*

”

En Octobre 2020, j'ai commencé à faire du bénévolat au projet « Lunch 4 All » jusqu'à quatre fois par semaine. C'était pendant le confinement, et j'ai trouvé que ça donnait un meilleur sens à ma vie dans cette période autrement difficile.

En Juin 2021, on m'a demandé d'aider à diriger le projet deux fois par semaine. J'avais beaucoup de doutes sur mes capacités à assumer cette responsabilité, comme ce sont à peu près 300 à 400 personnes qui se rendent au centre de la Croix Rouge chaque midi. Heureusement, j'ai essayé et cela fait maintenant un an que je suis chef de projet. J'ai 61 ans et le bénévolat à Serve the City est devenu très important pour moi à ce stade de ma vie. J'ai pris davantage confiance en moi, je me sens utile et c'est très satisfaisant de faire partie de cette équipe. Je donne de mon temps mais je reçois tellement en retour.

Alison, Chef de Projet à Launch 4 All



Qui nous sommes

Serve the City (STC) est une mobilisation mondiale de bénévoles. Nous mettons en relation ceux qui veulent servir avec des opportunités qui ont du sens pour soutenir les personnes dans le besoin. Notre mouvement est né à Bruxelles en 2005, et s'est maintenant étendu à plus de 45 pays et 65 villes dans le monde, allant des Etats-Unis aux Philippines.

À Serve the City, nous recrutons, accueillons et mettons en relation des bénévoles avec des projets dans toute 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 de Belgique, l'Armée du salut, la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés, le Samusocial, les Petites Sœurs des Pauvres, Oasis Belgique et Community Kitchen. Nous organisons également des événements de sensibilisation et de formation, des collectes de fonds et des activités de team building pour les entreprises, entre autres.



Mission, valeurs et vision

Notre **mission** est de mobiliser des bénévoles et d'être des acteurs du changement dans nos quartiers au travers de simples actes de bonté. Ensemble, de nombreuses personnes faisant de petites choses peuvent faire la différence.

Nos **valeurs** nous guident dans cet effort :



Humilité



Compassion



Respect



Courage



Bienveillance



Espoir

Notre **vision** est d'appliquer nos valeurs tout en rendant service. Nous aspirons à une société qui reconnaisse la valeur sociétale du bénévolat et qui s'engage à soutenir toute personne dans le besoin.

2021 en détail

L'année 2020 a été particulièrement difficile en raison de la pandémie de Covid-19 ; une année au cours de laquelle nos sources de financement et nos projets ont été fortement perturbés. Nous avons pratiquement perdu tout contact physique avec nos bénévoles et nos bénéficiaires à cause de confinements stricts. Le nombre de nos projets d'échanges sociaux est tombé à zéro, et seuls les projets d'aide humanitaire à proprement parlé (tels les projets de distribution de nourriture) ont pu continuer à tourner, avec un nombre de bénévoles beaucoup moins important.

L'année 2021 représentait un nouvel espoir ; une année pour enfin relancer nos projets et fournir à nos partenaires et nos bénéficiaires tout ce dont ils avaient besoin. Mais l'année 2021 n'a pas été sans difficultés. Les changements de restrictions ont affecté les calendriers de nos projets, et la planification d'événements de collecte de fonds dans une telle période d'incertitude était presque impossible. Notre équipe s'est alors habituée à faire des aller-retours entre le travail à domicile et le travail au bureau, ce qui a mis au défi notre capacité de coordination.

Mais chaque crise apporte son lot de changements, et nous étions prêts à y faire face. Devoir s'adapter à un environnement en évolution impliquait de repenser la façon dont étaient organisés nos projets et nos événements, ce qui nous a amenés à nous fier davantage à l'application ServeNow pour mieux gérer l'inscription aux projets et la communication de manière plus générale.

Ainsi, les Big Volunteer Days, qui étaient auparavant des événements distincts, sont devenus un ensemble cohérent de projets mensuels. Ces nouvelles opportunités récurrentes nous ont permis de former des équipes de bénévoles qui se rencontrent régulièrement et sont ouvertes à l'expansion. Cela nous a permis de créer des communautés de personnes travaillant ensemble sur des problèmes sur lesquels nous n'étions pas en mesure de nous pencher auparavant.

Bien que certains projets n'aient pas retrouvé leurs fonctions pré-Covid, nous avons concentré nos efforts là où c'était possible : la plupart de nos projets de distribution alimentaire étaient

considérés comme du travail humanitaire, nous avons donc pu continuer à les développer et à fournir des repas à ceux qui en avaient besoin. Lunch 4 Refugees, rebaptisé Lunch 4 All (car tout le monde est le bienvenu, pas seulement les réfugiés), a multiplié les distributions et, avant la fin de l'année 2021, Serve the City était chargé de fournir les repas et de gérer leur distribution quatre fois par semaine. Nos collectes de sacs de repas nous ont permis de rassembler des centaines de sacs prêts à l'emploi (fabriqués par les bénévoles à domicile) et de fournir des repas aux bénéficiaires du centre Malice, un nouveau partenaire qui a besoin de notre soutien. Enfin, le Phare a continué à fournir des repas complets deux fois par semaine à environ 200 personnes qui se sont rendues à chaque distribution.

Petit à petit, nos projets hebdomadaires ont repris leur cours, toujours dans l'ombre de la Covid-19 et ses restrictions. Avant la fin de l'année, nous avons même compté de nouveaux projets et de nouvelles équipes, comme le « Koekelberg Homework Club ». Les événements ont également fait leur retour,

permettant à nos bénévoles de décorer les centres pour Noël, d'apporter des cadeaux aux enfants, d'organiser des « pub quizz », et de se joindre à nous lors des team buildings. Ainsi, malgré une année marquée par de nombreuses restrictions, notre communauté de bénévoles a su rebondir avec une force renouvelée. De nouveaux chefs de projet ont apporté

une énergie et des idées nouvelles, et les anciens et nouveaux bénévoles ont, ensemble, repensé les systèmes en place en vue de les améliorer. C'était le début d'un nouveau chapitre pour notre mouvement, et il est marqué par un nouvel exploit : nous sommes parvenus à emmener plus de 90 personnes au zoo!

Projets phares

Community Kitchen

Notre partenariat avec Community Kitchen a commencé dans une période difficile au courant de l'année 2020. Community Kitchen est à présent devenue l'une de nos alliées les plus chères dans notre combat face à l'insécurité alimentaire. Depuis avril 2021, nos bénévoles ont rejoint l'équipe du projet pour cuisiner et préparer pas moins de 2000 repas par semaine. Ils viennent en aide aux cuisiniers à raison de quatre fois par semaine, principalement pour rationner les portions et les servir dans des conteneurs à emporter, plus hygiéniques et plus simples à distribuer. Ces repas sont ensuite distribués par Serve the City dans les projets Lunch 4 All et Le Phare permettant ainsi de fournir un repas chaud à près de 600 personnes démunies chaque semaine. Les coûts de ces repas sont équitablement couverts par les deux partenaires. En 2021, le projet était en partie subventionné avec l'aide de la COCOF.



Trampoline

Un nouveau projet a vu le jour à la fin de l'année 2021 : le développement du projet Trampoline. Notre partenariat avec l'ONG Oasis Belgium, soutenu à la fois par la fondation Roi Baudouin et Equal Brussels, devrait permettre au projet de s'épanouir. Au travers de ce projet, Serve the City aspire à donner des opportunités de bénévolat aux femmes victimes d'abus ou de trafic leur permettant ainsi de s'engager en toute sécurité dans la communauté. Nous nous engageons à fournir des bénévoles qui agiront comme mentors à l'égard des femmes et les aideront à améliorer leurs situations économique et sociale tout en approfondissant les relations interpersonnelles. Serve the City et Oasis collaborent notamment pour former des mentors souhaitant s'investir dans le projet, en leur proposant une série de formations obligatoires en ligne et des réunions de suivi. Ce projet verra le jour en janvier 2022.



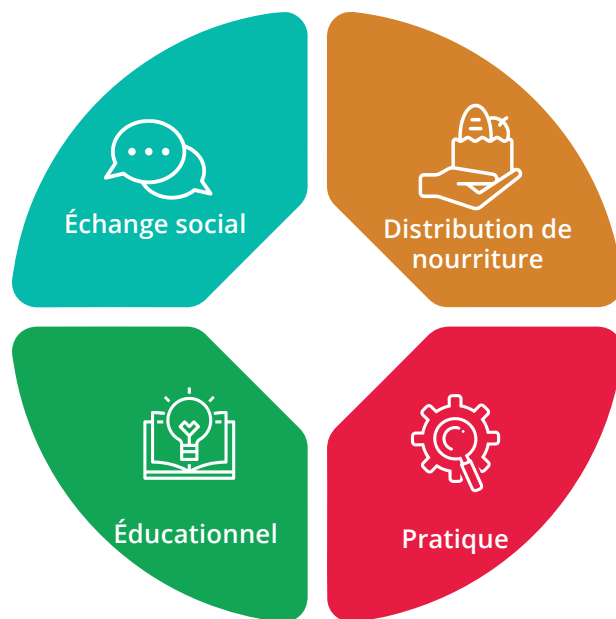
”

Grâce à vous, j'ai réalisé que c'était important d'étudier pour mieux réussir à l'école. Tu m'as appris le français ce qui m'a aidé à me faire des amis. Je n'ai personne d'autre qui peut vraiment m'aider comme mes parents qui apprennent eux aussi le français. C'est même moi qui leur apprend à parler français donc ton aide me permet de les aider à mon tour.

Z, 10 ans - Résident au centre Samusocial Jourdan

Carte des projets

Voici une vue d'ensemble de nos projets répartis en quatre catégories : distribution de nourriture, échange social, enseignement et pratique.



Pour plus d'informations sur les projets, téléchargez l'application ServeNow ou visitez notre site : www.servethecity.brussels

-  Heures de bénévolat
-  Bénévoles uniques
-  Bénéficiaires
-  Chiffre / événement clé

Le Phare



-  2 527
-  60
-  500
-  12 600 repas complets

Petites Soeurs des Pauvres



-  37
-  7
-  96
-  Non disponible

Community Kitchen



-  3 661
-  354
-  6 985
-  78 128 repas chauds préparés

Lunch 4 All



-  4 867
-  296
-  6 485
-  65 528 repas chauds servis

Porte d'Ulysse



-  115
-  25
-  Non disponible
-  Non disponible

Solidarity Breakfast



-  134
-  19
-  2 870
-  3 388 petits déjeuners servis

Bibliothèque mobile



- 🕒 326
- 👤 49
- 👥 426
- ★ 533 livres distribués

Gulledelle Homework Club



- 🕒 194
- 👤 19
- 👥 40
- ★ 60 cadeaux distribués à Noël

Logistique à Serve the City



- 🕒 10
- 👤 6
- 👥 Non disponible
- ★ Non disponible

Speak Brussels



- 🕒 Non disponible
- 👤 Non disponible
- 👥 Non disponible
- ★ Non disponible

Koekelberg Homework Club



- 🕒 80
- 👤 19
- 👥 54
- ★ Cadeaux offerts par Saint-Nicolas

Solidarité Grand Froids



- 🕒 66
- 👤 21
- 👥 Non disponible
- ★ Non disponible

English 4 Refugees



- 🕒 480
- 👤 45
- 👥 315
- ★ Article dans Brussels Times Oct 2021*

Games for Refugees



- 🕒 373
- 👤 42
- 👥 Non disponible
- ★ Nouveau projet

Driver Team



- 🕒 613
- 👤 21
- 👥 Non disponible
- ★ 1 315 km pour la livraison de nourriture

Jourdan Homework Club



- 🕒 1 465
- 👤 16
- 👥 62
- ★ Sortie au zoo pour 90 personnes

Jourdan Games & Fun



- 🕒 111
- 👤 16
- 👥 55
- ★ Chasse aux œufs pour 40 enfants

Logistique à Croix Rouge PSA



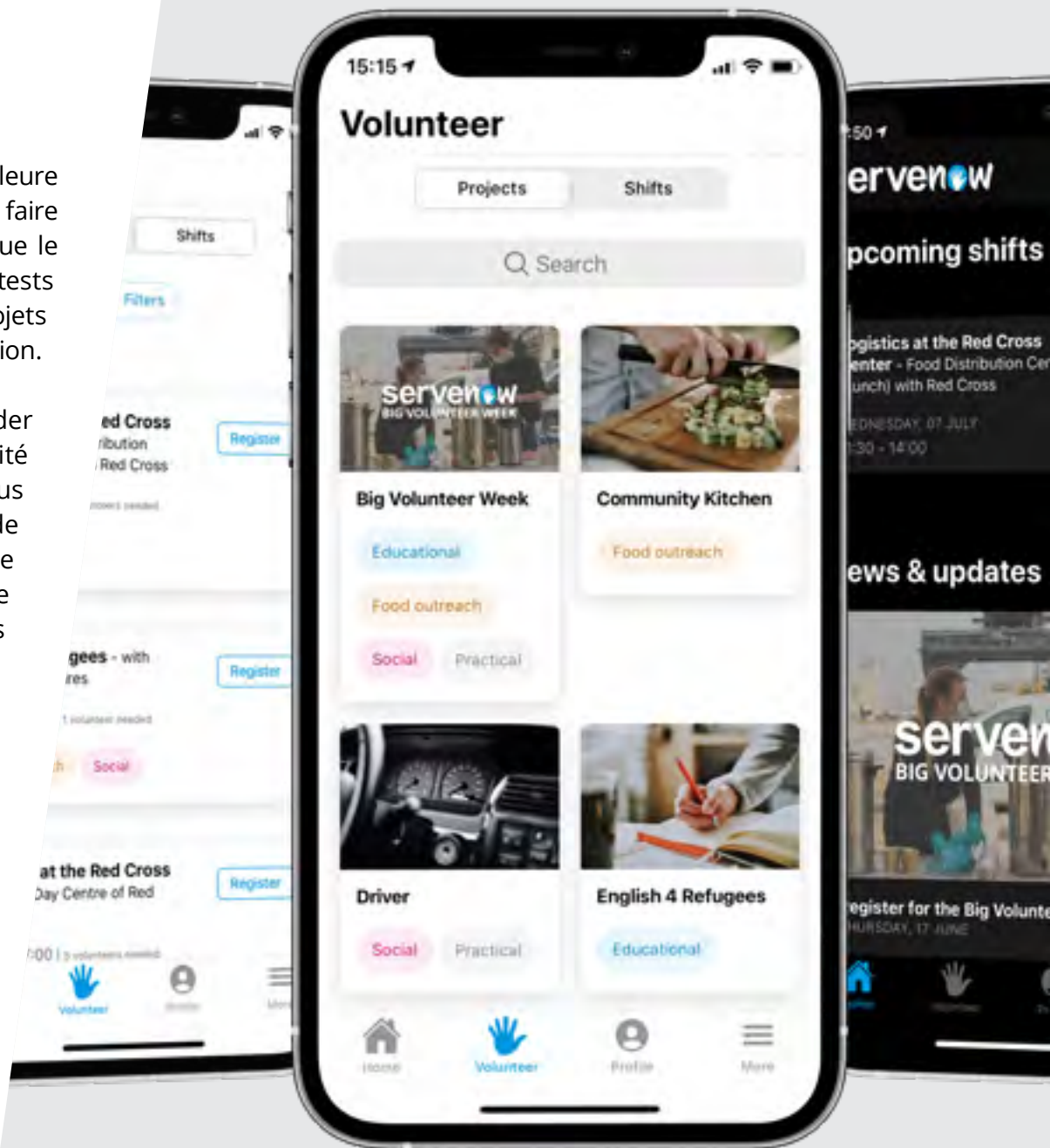
- 🕒 3356
- 👤 390
- 👥 6 485
- ★ Non disponible

ServeNow

L'application ServeNow a été créée dans l'optique d'établir une meilleure communication entre les bénévoles et les chefs de projets et afin de faire évoluer la méthode d'inscription des bénévoles aux projets ainsi que le système de management. Après un premier essai avec deux projets tests en 2020, l'application présente depuis janvier 2021 l'entièreté des projets de Serve the City et représente un réel avantage pour toute l'organisation.

Grâce à l'application ServeNow, Serve the City est en mesure d'accéder directement aux données et statistiques qui mesurent notre efficacité et notre sensibilisation en tant qu'organisation. De cette façon, nous parvenons à évaluer l'engagement de nos bénévoles (le nombre de nouveaux bénévoles, le nombre total de bénévoles), la rétention de nos bénévoles (le nombre de bénévoles récurrents), notre impact (le nombre moyen d'heures bénévoles prestées), et les améliorations nécessaires (e.g. identifier les projets où le nombre de bénévoles est en déclin, etc).

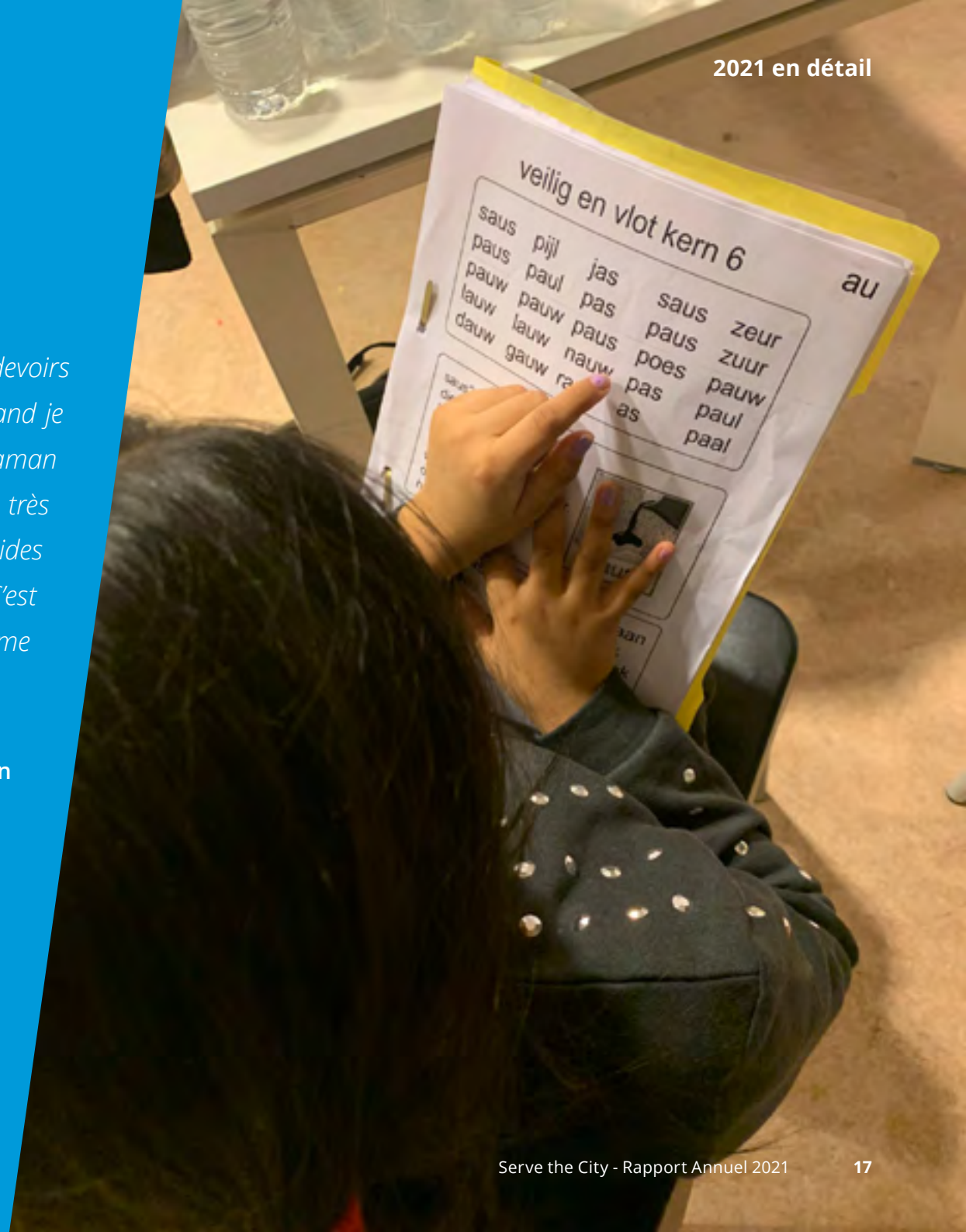
Là où il était difficile de gérer la présence effective des bénévoles aux projets, grâce à l'application ServeNow, les bénévoles peuvent désormais s'inscrire et se désinscrire à un projet en un clic et les chefs de projets peuvent à leur tour plus aisément et effectivement vérifier leur présence et ainsi être mieux préparés par la suite. Les statistiques et tendances des bénévoles nous permettent notamment de mieux nous coordonner avec nos partenaires locaux. Par ailleurs, l'application a permis à Serve the City de relancer plus facilement les projets après la période Covid.



”

J'apprécie quand vous venez nous aider. Je n'aime pas faire mes devoirs tout seul. Quand tu es là, tu nous donne l'envie de réussir. Quand je suis seule, j'ai l'impression que je n'y arriverai jamais. Ma maman ne peut pas vraiment m'aider et faire mes devoirs seule est très difficile. Je me sens soutenue quand tu les fais avec moi. Tu m'aides à me concentrer. Ce n'est pas ennuyant avec toi, au contraire. C'est différent quand je suis à l'école. Ici, je peux vraiment être moi. Je me sens chez moi. Vous êtes tous mes amis. C'est plus chouette.

M, 13 ans – résident au centre Samusocial Jourdan



Activités et événements en 2021

Sessions d'informations

Serve the City organise des sessions d'informations à destination de bénévoles potentiels. Chacun peut s'inscrire via notre site et, une fois la session complétée, peut participer aux projets en tant que bénévole. Informer les bénévoles au sujet de notre organisation, des opportunités de bénévolat, et de l'utilisation de notre application ServeNow les aide à se sentir plus à l'aise. Les bénévoles ont par ailleurs une meilleure connaissance de nos valeurs et de notre manière de travailler ce qui facilite également le rôle des chefs de projet sur le terrain.

Afin de faciliter le changement de système, nous avons décidé de proposer les sessions en différentes langues. Depuis mars 2021, des sessions d'information sont données en français, et non plus seulement en anglais. À présent, ces sessions d'informations ont été réduites de moitié pour laisser place à une session donnée en néerlandais une fois par semaine. Depuis novembre 2021, une sessions d'informations sont donc organisées chaque semaine par notre équipe dans chacune des trois langues.

Big Volunteer Days

En 2021, nous avons organisé 9 « Big Volunteer Days ». Ces journées sont l'occasion de s'essayer au bénévolat et de sensibiliser les personnes à ses bienfaits pour la communauté. Les bénévoles se voient proposer plusieurs opportunités de bénévolat le même jour qui ciblent différents groupes de bénéficiaires (personnes âgées, réfugiés, demandeurs d'asile, enfants vulnérables, etc.) Ces opportunités sont généralement celles que nos équipes ne sont pas en mesure d'organiser chaque semaine ou des activités spécifiques visant à aider l'un de nos partenaires dans une tâche particulière.

En raison de l'incohérence des restrictions COVID-19, nos « Big Volunteer Days » ont dû être planifiées avec soin et imagination. Nous avons heureusement pu proposer des opportunités de bénévolat en personne dans la plupart des 9 événements, et nous les avons complémenté par une collecte de sacs-repas afin que les bénévoles puissent continuer à s'impliquer depuis leur domicile. Au total, 43 personnes ont pris part en personne à nos

« Big Volunteer Days » au cours de l'année, un chiffre beaucoup plus faible que les années précédentes en raison de la limite maximale de bénévoles en personne autorisée par projet. Nous avons également organisé un « Big Volunteer Week » auquel 56 participants ont pris part, à la fois en présentiel et en distanciel.

Ce nouveau contexte, influencé par les restrictions de la COVID-19 et le nouveau système ServeNow, a inspiré un changement dans notre vision des « Big Volunteer Days ». Les « Big Volunteer Days » ne sont plus conçus comme des événements spécifiques avec un groupe de personnes totalement différent à chaque fois mais comme des événements réguliers de bénévolat pour les communautés de bénévoles qui travaillent régulièrement sur les projets. Les projets qui ont débuté lors des « Big Volunteer Days » sont devenus des projets mensuels, gérés par des groupes de bénévoles qui ont appris à bien connaître les projets, les partenaires et les bénéficiaires pour que le projet fonctionne de manière

indépendante, sans le soutien constant de notre bureau. Les chefs de projet ont pris l'initiative de former d'autres bénévoles réguliers pour les initier aux tâches à effectuer. Bien que les inscriptions aux projets aient été déplacées vers l'application ServeNow, les « Big Volunteer Days » restent ouverts à tous. Les utilisateurs doivent simplement télécharger l'application et créer un profil pour pouvoir s'inscrire à des projets.

9

big volunteer days

1

big volunteer week

43

bénévoles uniques

Forum international

Le Forum international annuel de Serve the City réunit des bénévoles et le personnel du réseau international de Serve the City, afin de mettre en relation les différentes organisations de STC et d'améliorer leur cohésion. Le Forum 2021 s'est tenu à Paris du 22 au 25 octobre sur le thème de la « Création de communautés » et comprenait des ateliers sur la gestion des organisations et les questions actuelles. Afin de rendre l'événement plus accessible dans le monde entier, plusieurs formations et ateliers ont été organisés en ligne.

Le forum de cette année a également été une excellente occasion pour notre équipe d'être présente, permettant à chacun de nouer des relations après tant de mois de travail à domicile. Cela nous a également permis d'avoir une nouvelle perspective sur notre projet « Street Kindness » inspiré par Serve the City Paris.



Zoom-In

Le panel de discussion ZOOM-IN est une formation que nous proposons pour que notre communauté de bénévoles puisse acquérir une meilleure compréhension de sujets spécifiques liés à nos domaines de service (e.g. le sans-abrisme, la migration, l'inclusion sociale, etc.). Au cours de nos panels ZOOM-IN, des experts et des personnes concernées par un problème spécifique sont invités à parler et à interagir avec les bénévoles. Ces événements sont d'excellentes occasions pour partager des expériences, apporter aux bénévoles de nouvelles connaissances et sensibiliser l'ensemble de notre communauté de bénévoles. Cette année, nos deux événements ZOOM-IN se sont concentrés sur l'histoire personnelle de notre chef de projet et ancien coordinateur de bénévoles, Mahmoud Qeshreh, qui nous a partagé son parcours en tant qu'ancien réfugié syrien. Ces événements ont eu lieu en ligne et ont rassemblé un total de **91 personnes**.

Vente de livres anglais d'occasion

La vente de livres anglais d'occasion est un chouette événement de collecte de fonds organisé au magasin britannique d'Everberg « Stonemanor », où les gens peuvent venir avec leurs familles et acheter des livres anglais d'occasion à 1 EUR le cm. En raison des mesures de sécurité de la COVID adoptées en 2021, le prix a été temporairement changé à 1 EUR le livre pour éviter les longues files d'attente.

Après une pause d'un an et demie en raison de la pandémie, nous avons finalement pu organiser cet événement en septembre avec les mesures sanitaires nécessaires mises en place. Une fois de plus, le beau temps était de la partie ! Au total, nous avons récolté plus de 5 000 € pour soutenir nos projets à travers Bruxelles.

La vente de livres est généralement organisée en collaboration avec le « English Booksale Charity Committee » et les bénévoles de Serve the City. À partir de 2022, Serve the City prendra en charge l'organisation et la logistique de l'événement.

Pub quiz

Le « Pub Quiz » de Serve the City est un événement régulier de collecte de fonds que nous organisons généralement chaque mois. Cet événement n'a pas seulement pour but de collecter de l'argent, mais donne aussi une grande opportunité aux bénévoles et amis de Serve the City de se réunir pour profiter ensemble d'une agréable soirée. Les recettes sont reversées à un projet ou une cause prédéfini.

Entre janvier et mai, nous avons organisé cinq quiz en ligne avec en moyenne 75 participants par événement. Les « Pub Quiz » étaient organisés en ligne en raison de la réglementation sanitaire en vigueur pendant cette période. Nous étions bien évidemment impatients de faire l'événement en présentiel comme nous le faisons habituellement au Black Sheep Pub à Ixelles.

Il a fallu attendre Octobre ! 20 équipes y ont participé et les recettes ont servi à financer notre voyage au Zoo d'Anvers avec des enfants du Centre Samusocial de Jourdan. En raison de l'aggravation de l'épidémie de COVID, nous n'avons malheureusement pas pu organiser de « Pub Quiz » avant la fin de l'année.



Bénévoles internationaux

Avec la levée progressive des interdictions de voyage intra-européen, notre programme de bénévolat international a pu reprendre, à un rythme très lent bien entendu.

Pour ce faire, nous nous sommes associés à IVHQ, une entreprise sociale basée en Nouvelle-Zélande qui propose un large éventail de destinations dans le monde entier. Les personnes qui s'inscrivent au projet viennent de nombreux pays avec la volonté de rendre service aux pays qui les accueillent tout en ayant le temps de les visiter et d'en profiter.

Nous avons pu accueillir un total de 14 bénévoles internationaux venant de 6 pays différents. Ils nous ont soutenus dans nos différents projets pour un total de 39 semaines.

Corporate Volunteering

La vision de Serve the City n'est pas seulement de mettre en relation les individus avec les besoins de la ville, mais également les organisations et les entreprises. Les organisations des secteurs privé et public peuvent apporter les ressources et l'expertise nécessaires aux besoins de la ville. Ces ressources se présentent sous de nombreuses formes.

La principale façon dont les organisations s'engagent avec nous se fait par le biais de nos activités de corporate volunteering où entreprises et institutions contribuent à nos objectifs en nous engageant à organiser des événements bénévoles pour et avec elles.

Pour ces événements, nous cherchons à combiner plaisir et empathie. D'une part, cela permet aux participants de se découvrir et de redécouvrir leurs collègues de travail de manière plus approfondie et différente d'une journée de travail normale. D'autre part, cela nous permet d'informer les citoyens et de promouvoir les avantages du bénévolat. Avant l'action de bénévolat à proprement parlé, nous préparons toujours nos participants et leurs donnons des informations sur la

population à qui nous allons rendre service. C'est toujours une bonne occasion de sensibiliser les gens à la question des sans-abri ou encore aux défis auxquels les migrants font face.

Après une année entière sans aucun événement de corporate volunteering, l'année 2021 a marqué un timide retour des événements d'entreprise. Nous avons organisé notre premier atelier numérique en janvier, et à partir du mois de juin, nous avons pu organiser quelques activités limitées de corporate volunteering, notamment avec les entreprises suivantes :



Rapport financier

Après une année 2020 difficile, nous avons, comme tout le monde, espéré que 2021 serait l'année où tout reprendrait son cours comme avant, et donc le retour de nos activités de financement. Mais après quelques faux espoirs, il était désormais évident que cela ne serait pas encore le cas.

Avec des confinements intermittents mis en place, certaines de nos principales sources de revenus pré-COVID ont beaucoup souffert, notamment le bénévolat en présentiel et les voyages trans-frontaliers. Mais malgré tout, nous avons tout de même pu organiser quelques événements de corporate volunteering lorsque les conditions le permettaient et, les voyages intra-européens étant partiellement autorisés, cela nous a permis de relancer lentement ces activités.

Nous avons également pu organiser des événements de collecte de fonds, tels que des « Pub quizzes » mais aussi la vente de livres anglais d'occasion qui a pu avoir lieu en septembre avec des mesures sanitaires

spéciales, et c'était une chouette occasion de revoir des gens, de se rassembler tout en gardant nos distances, trouver la perle rare, tout en collectant des fonds pour nos projets. Tout comme en 2020, nous avons accordé une importance particulière aux dons personnels et, une fois de plus, la bonne volonté des gens a vraiment fait la différence.

2021 s'est démarquée tout particulièrement car, pour la première fois depuis la création de Serve the City, nous avons reçu des subventions gouvernementales. Celles-ci ont été versées par la COCOF à destination de nos projets de sensibilisation alimentaire qui se sont développés de façon spectaculaire pendant la Covid-19. Serve the City était l'une des 26 organisations sélectionnées par la COCOF. Pour être honnête, quand nous avons reçu une réponse positive, nous n'en croyions pas nos yeux. Il va sans dire que ces subventions ont été déterminantes pour le succès de notre partenariat avec la Croix-Rouge et « Community Kitchen ».

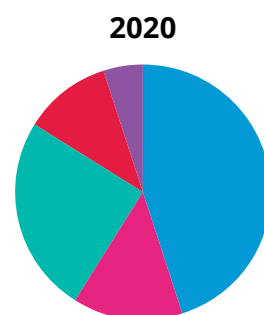
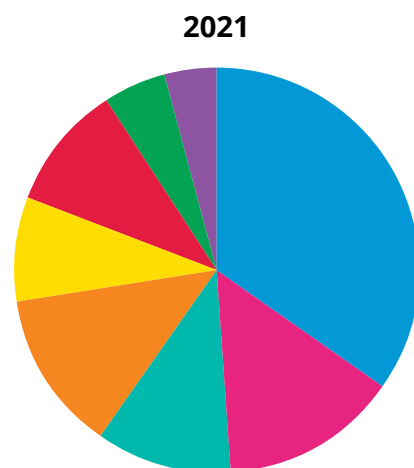
Enfin, notre statut d'organisation caritative reconnue, qui permet à nos donateurs d'avoir une déduction fiscale de 45% sur leurs dons supérieurs à 40 EUR, et qui a été déterminant ces dernières années, a été prolongé jusqu'en 2025 au moins !

Dépenses

Bien que limitant encore nos possibilités de sources de revenus, la pandémie de Covid-19 a eu un énorme impact négatif sur les personnes les plus fragiles de notre ville. Comme nous l'avions prévu à la fin de l'année 2020, nos revenus provenant des entreprises et du bénévolat international étaient moindres pendant la première partie de l'année 2021. Cependant, grâce à un excédent de 2020 et à notre première subvention gouvernementale, nous avons été en mesure d'augmenter considérablement notre soutien aux projets.

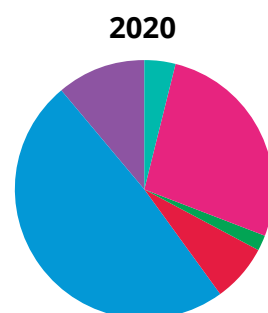
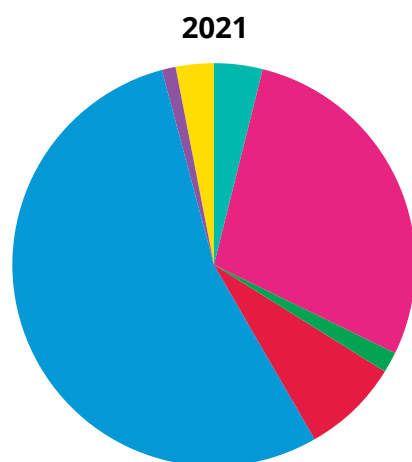
De 12 000 repas chauds en 2020, nous sommes passés à 74 000 en 2021, notamment grâce à notre partenariat avec Community Kitchen.

Revenus



	2021			2020	
■ Dons	€ 67 433	35%	(-24%)	€ 88 562	45%
■ Bourses	€ 27 738	14%	(+0%)	€ 27 707	14%
■ Dons entreprises	€ 20 679	11%	(-57%)	€ 48 308	25%
■ Subsidies	€ 25 000	13%	(+∞%)	€ 0	0%
■ Corp. Volunteer.	€ 15 821	8%	(+∞%)	€ -825	-0%
■ IVHQ / VV	€ 19 329	10%	(-12%)	€ 21 916	11%
■ Événements	€ 9 801	5%	(-)	-	-
■ Autre	€ 7 850	4%	(-20%)	€ 9 869	5%
Total	€ 193 652			€ 195 537	

Dépenses



	2021			2020		
Admin/Logistique	€ 7 867	4%	(+48%)	€ 5 302	4%	
Support projets	€ 57 030	28%	(+51%)	€ 37 864	27%	
Communications	€ 3 123	2%	(+15%)	€ 2 706	2%	
Loyer	€ 15 731	8%	(+61%)	€ 9 750	7%	
Salaires/Consult...	€ 109 139	54%	(+56%)	€ 69 649	49%	
IVHQ	€ 2 513	1%	(-83%)	€ 14 787	11%	
Autre	€ 5 573	3%	(+111%)	€ 460	0%	
Total	€ 200 977			€ 140 518		

€ 50 000 ont été mis de côté en tant que réserve comme convenu à l'AG de Dec 2020

L'histoire de Tim

Les bénévoles au Centre Samusocial de Jourdan pour demandeurs d'asile viennent en aide aux enfants via l'apprentissage de langues (le français et le néerlandais) et l'aide aux devoirs. Les enfants participent aux activités tous les mercredis soirs, mais c'est bien plus qu'une simple histoire de papier et crayon...

Tim a commencé à faire du bénévolat en 2020 en pleine période de confinements intermittents provoqués par la COVID-19. Comme les interactions sociales étaient limitées à cause des réglementations de la pandémie, le bénévolat semblait être un bon moyen de se faire de nouveaux amis tout en faisant quelque chose de bien pour la communauté.

En octobre 2020, un nouveau centre pour demandeurs d'asile a ouvert ses portes sur la place Jourdan. La « Mobile Library », l'un des nombreux projets de Serve the City auxquels Tim a participé, a contribué à faire évoluer le centre avec l'installation d'une bibliothèque dans leur salle commune rendant ainsi accessible des livres et autres manuels aux demandeurs d'asile et leurs familles. Tout au long de ce projet, Tim a appris à connaître

le personnel et les résidents du centre et a voulu les aider davantage. « Je me suis vite aperçu que les enfants vivant dans le centre avaient besoin d'un soutien éducatif », se souvient Tim. « C'est ainsi qu'est né le « Jourdan Homework Club ».

Tim et une équipe de bénévoles dévouée ont commencé à se rendre au centre deux fois par semaine pour donner des devoirs et un soutien scolaire aux enfants. Les séances comprenaient des cours de mathématiques et de grammaire, mais aussi diverses activités sociales. En plus des séances de devoirs régulières, Serve the City a également organisé des activités avec les résidents, telles que la chasse aux œufs de Pâques et la visite de St Nicolas.

Pendant l'une des séances de devoirs, l'un des enfants nommait les animaux peints au mur dans la salle d'activité. « Il était persuadé que tous les animaux sur les murs, entre autres, une girafe et un éléphant, étaient des créatures magiques, telle une licorne, qui n'existent que dans les contes de fées », nous explique Tim. « Après lui avoir expliqué qu'en réalité les

animaux comme les girafes et les éléphants étaient bien réels, il était si excité qu'il a regardé des vidéos de girafes sur mon téléphone pendant une heure ! Mais il n'était pas le seul. Beaucoup des autres enfants pensaient également qu'ils étaient inventés de toute pièce, ce qui m'a alors donné une idée de génie : la prochaine activité, nous irions au zoo ! ».

Après des mois de collecte de fonds et d'organisation, Serve the City est parvenue à emmener plus de 120 personnes au zoo de Planckendael. Il s'agissait principalement de familles du centre de Jourdan, mais aussi d'une équipe de 25 bénévoles. Les parents de l'école allemande internationale de Bruxelles ont très généreusement préparé le déjeuner que nous avons distribué aux personnes présentes. La plupart des personnes du centre n'avaient jamais eu l'occasion de visiter un zoo, ce qui a rendu le projet particulièrement significatif pour toutes les personnes impliquées. « Je me souviendrai de ce jour pour le reste de ma vie. Voir les enfants découvrir toutes ces nouvelles choses était très spécial à mes yeux ».

”

Le bénévolat a eu sur moi un impact auquel je ne m'attendais pas vraiment. Au départ, je pensais faire quelque chose de bien pour la communauté et me faire des amis. Je me suis, sans aucun doutes, fait des amis pour la vie et j'ai le sentiment d'avoir apporté une contribution à ma communauté.

Mais le bénévolat m'a touché de bien d'autres façons. Il fait désormais partie intégrante de ma vie. Il a changé ma façon de voir le monde. La valeur que j'accorde aux choses a elle aussi complètement changé. Ça a vraiment créé des changements en moi que je n'imaginais même pas.

Tim, chef de projet au Club de devoirs de Jourdan



Regard vers l'avenir

Objectifs à court-terme

- Établir une relation de travail entre Bruxelles et Louvain maintenant que les démarches administratives pour la fusion sont terminées.
- Organiser un événement ou un projet « FirstServe » dans une nouvelle ville de Belgique.
- Lancer de nouveaux projets, en mettant l'accent sur le projet Trampoline (en partenariat avec Oasis Belgique) et notre « Community Garden ».
- Relancer nos activités et partenariats d'entreprise.
- Réactiver les projets hebdomadaires à l'arrêt depuis la COVID et reconstruire les relations avec nos chefs de projet.
- Diversifier nos sources de revenus en sollicitant des subventions gouvernementales.



Objectifs à moyen terme

- Développer et accroître le réseau belge de Serve the City, en ce compris STC Bruxelles, STC Louvain et STC Wavre, afin de d'accroître notre champ d'action à travers le pays.
- Accroître et poursuivre la sensibilisation au bénévolat par le biais de nos événements de bénévolat (Big Volunteer Days et Big Volunteer Week), des conférences publiques et des partenariats afin de créer une communauté de bénévoles forte, diversifiée et unifiée.
- Former et élargir notre réseau de chefs de projet.
- Accroître notre recherche de subventions et de financements stables.
- Reprendre et développer davantage nos projets environnementaux et durables, notamment en trouvant des moyens de rendre certains de nos projets plus respectueux de l'environnement.

Objectifs à long terme

- Faire reconnaître la valeur sociétale du bénévolat et son importante contribution au bien-être de notre société en Belgique.
- Soutenir Serve the City Belgium en tant que structure bien établie et résiliente, avec des sources de financement stables, capable de répondre rapidement et efficacement aux besoins des personnes vulnérables à la fois dans la ville de Bruxelles et dans l'ensemble de la Belgique.
- Rendre accessible la formation de nos bénévoles et chefs de projet, pour qu'ils comprennent les besoins de ceux à qui nous rendons service et soient capables de répondre à ces besoins d'une manière efficace et agréable.
- Repenser tous nos projets de manière à ce qu'ils soient 100% durables et respectueux de l'environnement.
- Continuer à vivre de nos valeurs tout en servant les personnes dans le besoin, inciter les individus à faire la différence et répandre la gentillesse, transformer des quartiers entiers par le biais du bénévolat, et faire tomber les barrières entre les groupes de personnes.





TRANSFORM *action*

