



Rapport Annuel 2024



Serve the City ABSL

227-229 Avenue de la Couronne, USquare, Bâtiment D
1050 Bruxelles
Belgique

02/734 35 02
hello@servethecity.be
www.servethecity.be

Sommaire

Préface	4
Points marquants de 2024	6
Le bénévolat pour forger une communauté	8
Ce qu'il s'est passé	10
<i>Bruxelles</i>	10
<i>Louvain</i>	12
<i>Wavre</i>	14
<i>Evènements</i>	16
<i>Points forts à l'international</i>	18
ServeNow	19
Volontariat en entreprise	20
Rapport financier	22
Gouvernance	26
Tournés vers l'avenir	28

Préface

La résilience en action

Alors que nous repensons à 2024, nous sommes impressionnés par le nombre de défis que nous avons relevés, de victoires célébrées et l'esprit indéfectible qui a porté notre communauté. Ce fut une année marquée à la fois par une croissance extraordinaire et par des besoins urgents. Avec 1428 bénévoles réguliers et 1697 bénévoles d'entreprise venus soutenir notre mission, Serve the City Bruxelles a dû être présent sur tous les fronts— plus que jamais, notre petite équipe a dû coordonner tous nos projets, et notre capacité de réponse a été mise à rude épreuve. Mais malgré les demandes croissantes, notre travail est resté centré sur le sens de la communauté, le renforcement du lien social, et sur le fait d'apporter de l'espoir là où il est le plus nécessaire.

La crise des réfugiés en Belgique s'est aggravée en 2024, accentuant la détresse de milliers de personnes. Les demandeurs d'asile, dont un grand nombre arrive sans rien d'autre que l'espoir d'un avenir meilleur, affrontent une réalité brutale. Le gouvernement belge néglige sa responsabilité d'accueil de ces personnes, laissant hommes, femmes et enfants vulnérables sans soutien.

À Bruxelles, cette crise a mené de nombreuses personnes à la rue, rendant notre réponse d'autant plus urgente et nécessaire.

Chaque jour, nous sommes témoins des défis auxquels sont confrontés les demandeurs d'asile, ainsi que du manque de volonté politique à résoudre la crise.

Aux côtés du Hub Humanitaire et d'autres organisations sans but lucratif, nous avons dû intervenir là où le système échoue — en offrant non seulement de la nourriture et des soins, mais aussi un sens de dignité humaine souvent absent. Mais notre travail ne se limite pas à répondre aux besoins urgents ; il s'agit de restaurer un esprit d'humanité.

Nous avons dû intervenir là où le système échoue — en offrant non seulement de la nourriture et des soins, mais aussi un sens de dignité humaine.

Malgré ces circonstances difficiles, je suis très fier de ce que les bénévoles, les leaders de projet et l'équipe de coordination de Serve the City ont accompli en 2024. L'année a vu naître des initiatives incroyables qui nous ont rappelé le pouvoir du lien social et de la cohésion. Parmi elles figure notre programme de football à Wavre, où demandeurs d'asile, réfugiés et bénévoles se réunissent sur place autour du terrain. Ce simple jeu a favorisé non seulement l'inclusion, mais aussi le rapprochement culturel, créant un sentiment d'appartenance pour ceux qui se sentent souvent exclus.

Un autre projet marquant fut notre collaboration avec TADA, où des jeunes bénévoles ont rejoint Street Kindness pour distribuer de la nourriture et échanger avec des personnes sans-abri. Ces moments de connexion authentique ont confirmé que, même dans l'adversité, des gestes simples peuvent engendrer un changement durable. Ce projet nous a rappelé qu'il ne s'agit pas seulement d'apporter un soutien matériel, mais de bâtir des communautés où chacun est considéré, entendu et estimé.

Nous avons également connu un changement majeur — notre déménagement à USquare en octobre. Ce fut une étape considérable dans la croissance de notre organisation, mais elle s'est accompagnée de défis, notamment avec notre agenda déjà très chargé. Pourtant, malgré le chaos de cette transition, je ne pourrai être plus fier de la façon dont notre équipe s'est adaptée et a persévéré.

Nous débutons 2025 avec un profond sens du devoir et un engagement renouvelé envers les communautés que nous servons. Bien que les défis soient importants, la résilience que nous observons chaque jour chez nos bénévoles, partenaires et bénéficiaires nous rappelle qu'ensemble, nous pouvons construire un avenir où compassion, bienveillance et solidarité sont au cœur de tout ce que nous faisons.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nathan Torrini'.

Nathan Torrini
Executive Director



Points marquants de 2024

Nous avons mobilisé



3,125

bénévoles réguliers et
d'entreprise

qui ont consacré



32,969

heures pour aider

dans



41

projets à Bruxelles,
Louvain et Wavre

Nos activités ont ciblé **6** Objectifs de Développement Durable



Nous avons collaboré avec



40

entreprises pour des événements
de bénévolat en entreprise

Nous avons préparé



280,379

repas, dont la plupart en
partenariat avec Community
Kitchen

Nous avons donné



862 heures

de cours et de tutorat
aux enfants et aux
adultes

Nous avons confectionné



9,552

kits contenant nourriture et
produits d'hygiène pour les
sans-abri

Nous avons distribué



118,045

repas lors de nos projets d'aide
alimentaire

Nous avons lancé



ServeNow 3.0

incluant une nouvelle
application web

Le bénévolat pour forger une communauté

Partout en Belgique

Matches de football à Wavre

En 2024, l'une des initiatives phares de Serve the City Wavre a été la mise en place d'un projet de football en partenariat avec BelRefugees. Bien plus qu'un jeu, cette initiative offre aux résidents en logements temporaires un espace sûr pour se rencontrer, et se retrouver autour d'un moment de partage et de joie. Lors de cinq événements animés, entre 100 et 120 participants — bénéficiaires des programmes de BelRefugees — ont pris part à des matchs amicaux favorisant esprit d'équipe, activité physique et liens sociaux durables.

41 bénévoles dévoués ont rendu cela possible, intervenant comme joueurs, arbitres, organisateurs et chauffeurs. Leur soutien a assuré une coordination fluide et a permis d'attirer de nombreux participants.

La magie se produisait surtout après le coup de sifflet final. Joueurs, bénévoles et spectateurs se réunissaient pour échanger et partager une collation, transformant le terrain en un lieu communautaire où règne la confiance. Par le sport, Serve the City Wavre a renforcé le tissu social local — un match à la fois.



Déjeuner assis au Phare

Le Phare est l'un des projets les plus anciens de Serve the City Brussels, lancé avec l'Armée du Salut. Plus qu'un service de repas, c'est un lieu où une véritable communauté se construit. La distribution assise du mardi joue un rôle clé dans la création de liens basés sur la dignité, le respect et les expériences partagées.

Pendant la pandémie du COVID, les repas étaient uniquement à emporter, limitant les interactions. Le retour des repas assis en 2024 a marqué un véritable changement. Chaque semaine, environ 100 bénéficiaires se réunissent pour manger, mais aussi se retrouver, se sentir considérés et chaleureusement accueillis. De nombreux bénévoles y sont engagés depuis plusieurs années, leur présence aide donc à créer une atmosphère chaleureuse où confiance et amitiés se développent progressivement.

Si la distribution reste à emporter le vendredi, les bénévoles préparent avec autant de soin les repas, boissons et snacks à distribuer. Par ces efforts, Le Phare offre plus que de la nourriture — le projet aide à construire des liens durables et sincères, et à entretenir un profond sentiment d'appartenance.

Street Kindness avec les jeunes

Street Kindness est devenu un projet clé de Serve the City Bruxelles, passant d'une initiative occasionnelle à une action hebdomadaire chaque samedi. Cette régularité du projet a permis d'instaurer un lien profond et authentique entre les bénévoles et les sans-abri. Street Kindness promeut la tolérance et le renforcement des liens humains à travers des gestes simples — partager nourriture, boissons et matériel de première nécessité. Les bénévoles sont invités à engager la conversation avec les bénéficiaires, créant un espace où tous se sentent considérés, entendus et estimés.

En 2024, Street Kindness a renforcé son impact grâce à deux collaborations. La première avec TADA, une organisation soutenant des jeunes issus de milieux défavorisés. Durant quatre samedis, près de 25 étudiants TADA ont participé au projet, préparant et distribuant des repas avec les bénévoles. Ce partenariat a eu un effet transformationnel, offrant aux jeunes une expérience de solidarité, de responsabilité citoyenne et d'engagement sociétal.

Le second partenariat majeur fut avec l'École Allemande Internationale de Bruxelles. Conscients de la richesse de ce projet, les responsables de l'école ont intégré Street Kindness dans leur programme scolaire 2024/2025, invitant tous les élèves de la 5ème à la 9ème année à y prendre part. Dix classes d'environ 20 élèves y participent annuellement. L'école soutient aussi l'initiative en finançant les repas, les chariots et les gilets. Ce partenariat permet non seulement un enrichissement éducatif, mais aussi d'ancrer des valeurs fortes comme l'empathie et la responsabilité civique, dès le plus jeune âge.



Ce qu'il s'est passé

Bruxelles

Une étape majeure

Déménagement à USquare avec le soutien d'UPS

L'un des plus grands changements de l'année fut notre déménagement tant attendu. Notre équipe avait tellement grandi que nous manquions cruellement d'espace, devant parfois partager un bureau à 3! En octobre 2024, nous avons emménagé dans un local plus grand au sein du complexe USquare. Ce nouveau local nous offre plus d'espace et nous place au cœur d'une communauté dynamique d'ASBL, de petites entreprises et d'organisations artistiques. USquare est un hub créatif, durable et innovant qui place la communauté au cœur de ses activités, et nous sommes ravis d'en faire partie.

Malgré les difficultés liées à ce déménagement, nous avons réussi à le faire en seulement trois jours, grâce au soutien incroyable de nos bénévoles. Ils sont venus nombreux pour nous aider à faire les cartons, les transporter ainsi qu'à nettoyer. C'est grâce à leur aide précieuse que le déménagement s'est aussi bien déroulé. Un immense merci à UPS

pour avoir fourni deux camions et des chauffeurs pour transporter notre matériel depuis l'ancien bureau et nos anciens espaces de stockage. Merci aussi à De Maalbeek qui nous a prêté une partie de son espace de stockage près de la Place van Meyel, indispensable en 2024.

Nous avons pris la décision de déménager car il nous devenait nécessaire de trouver un espace plus grand dès le début de l'année 2024. Notre nouveau bureau peut désormais accueillir tout notre matériel, notre équipe et nos bénévoles. Serve the City International dispose également d'un bureau dédié dans cet espace. Nous sommes enthousiastes face aux opportunités que ce déménagement apporte et impatientes de grandir et collaborer avec la communauté vivante de USquare.

Notre défi

Faire face à une communauté croissante de volontaires et de bénéficiaires

En 2024, Serve the City Bruxelles a connu une augmentation significative d'engagement de la part des bénévoles, mais aussi de la demande d'aide humanitaire.

Avec 1 428 bénévoles réguliers et 1 697 bénévoles d'entreprise mobilisés, notre petite équipe de coordination a dû relever des défis croissants. Parallèlement, le nombre de bénéficiaires augmentant— surtout ceux affectés par la crise de l'asile — a accentué la pression sur nos activités. Malgré l'urgence évidente, un manque de volonté politique persiste, laissant les organisations de terrain comme la nôtre combler des lacunes considérables.

La collaboration avec le centre de distribution de la Croix-Rouge Belliard lancée en mai 2024 a alourdi notre liste de tâches à accomplir, notamment avec la préparation des repas, la conduite et la coordination des permanences, mettant davantage de pression sur nos ressources existantes. Par ailleurs, d'autres projets majeurs comme les distributions au HUB ont atteint un niveau d'activité stable mais intense, ce qui nous a maintenu dans un état de tension constant. Ce mélange de besoins croissants et de capacités limitées souligne les défis constants liés à l'aide humanitaires et une crise qui s'aggrave.

Zoom sur nos projets

Hama 4

Hama 4 est un projet ayant été renouvelé par Serve the City, maintenant dirigé par Victoria, aussi leader de Lunch 4 All. Chaque mercredi après-midi, des bénévoles visitent le centre Hama 4, un lieu chaleureux pour personnes âgées avec des troubles cognitifs. Accueillis par les résidents et le personnel, les bénévoles jouent un rôle clé: ils entretiennent une amitié et une connexion inestimable avec les résidents, les faisant sortir de leur quotidien.

Malgré la multitude d'activités et de soins proposée par le centre, certains résidents ne reçoivent aucune visite familiale, rendant ces rencontres hebdomadaires précieuses et irremplaçables. Les bénévoles partent en balade avec eux, partagent des histoires, jouent ou profitent simplement de la présence de chacun. Ces moments apportent de la joie, de la richesse et le sentiment d'être considéré.

L'objectif de Hama 4 n'est pas seulement de combattre la solitude mais aussi de construire des liens solides et sincères avec autrui et de célébrer la présence unique de chacun. Dans un monde où tout va souvent trop vite, ce projet nous invite à ralentir, se reconnecter et se rappeler que l'amitié et la compagnie sont précieuses.



Victor du Pré

Victor du Pré est un autre projet de Serve the City Bruxelles qui, après des pauses et des relances, retrouve aujourd'hui une nouvelle dynamique. Pilier du projet depuis 2013, Erbin partage désormais la direction avec Leila, ancienne stagiaire passionnée de Serve the City. Ensemble, ils insufflent une nouvelle vision et énergie à cette superbe initiative.

Victor du Pré est un refuge pour femmes, notamment des mères avec leurs enfants, confrontées à des situations précaires faisant suite à des violences. Une fois par mois, des bénévoles de Serve the City viennent organiser des activités ludiques et divertissantes avec les enfants. Pendant que les enfants jouent, rient et nouent des liens, leurs mères bénéficient d'un cadeau rare et précieux: du temps, pour se reposer, souffler ou simplement profiter d'un moment de calme. Avec un rythme de bénévolat plus régulier, le projet devient une source fiable de soutien pour ces femmes qui reconstruisent leur vie, un instant de soin et de sociabilité.

Ce qu'il s'est passé

Louvain

Une étape majeure

Première formation pour nos leaders de projet

Le 12 mars, Serve the City a organisé sa première formation officielle pour nos leaders de projet à Louvain, marquant une étape importante dans le développement de notre présence locale. Avec neuf participants présents, cette session visait à renforcer notre équipe de leaders sur place, une étape cruciale pour la mise en place de projets réguliers.

Voir des membres de la communauté Serve the City se rassembler, unis par une vision commune du service et de la connexion fut très inspirant. La formation a offert des outils concrets pour encadrer des projets et a permis d'échanger sur le développement du mouvement à Louvain.

Cet événement prometteur marque le début d'une présence plus structurée dans la ville, portée par un fort leadership local. Nous avons hâte de voir l'énergie de cette formation inspirer de nouvelles initiatives.



Notre défi

Devenir une «ville durable»

Alors que Serve the City cherche à se développer à Louvain, l'objectif est d'atteindre le stade de «ville durable» — avec des projets réguliers et impactants,

portés par un réseau local de bénévoles. Louvain dispose déjà d'un réseau bien établi d'organisations de volontaires, ce qui offre à la fois des opportunités et des défis. L'un de nos défis consiste à identifier des besoins non couverts où nos bénévoles peuvent réellement faire la différence, tout en complétant les initiatives existantes, sans les dupliquer.

Un autre challenge est de trouver des bénévoles locaux prêts à s'impliquer davantage, en passant d'une participation occasionnelle à un rôle de leader de projet capable de faire vivre des projets réguliers. En l'absence de leadership local, la coordination à distance depuis Bruxelles s'avère complexe.

Malgré ces obstacles, nous restons déterminés à bâtir une présence de Serve the City à Louvain qui soit collaborative, ancrée dans la communauté et adaptée aux besoins réels de la ville. Notre récente formation représente une première étape encourageante, permettant de poser les bases pour un impact durable dans la ville.

Zoom sur nos projets

Buen Zonder Grenzen

À Louvain, l'un de nos partenaire clés de 2024 fut Buren Zonder Grenzen, une organisation engagée dans le soutien aux personnes vulnérables par la distribution de matériel. Les bénévoles de Serve the City ont contribué au tri d'un flux constant de dons. Si les meubles ont constitué la majeure partie des dons, les bénévoles ont également trié des jouets, des articles ménagers et d'autres produits de première nécessité.

Ces efforts en amont sont nécessaires, facilitant l'organisation et le tri des dons destinés aux personnes dans le besoin. Ce partenariat a offert à nos bénévoles un moyen concret de s'engager, tout en soutenant le travail d'une organisation locale de confiance, solidement ancrée dans la communauté.

Cette collaboration reflète notre objectif plus large à Louvain : offrir un service porteur de sens tout en coopérant avec les réseaux existants. Grâce à un soutien collaboratif concret, nous intensifions notre impact local.

Vluchtelingenhuis Leuven

En 2024, Serve the City a entamé un nouveau partenariat avec Vluchtelingenhuis Leuven, une maison d'accueil temporaire pour réfugiés en transition vers un logement plus durable. Nos bénévoles ont déjà contribué au projet en nettoyant le jardin et en participant à l'entretien de la maison.

Ce partenariat nous a permis d'apporter une aide concrète à un petit groupe de réfugiés, leur offrant un cadre de vie accueillant pendant leur séjour. En interagissant directement avec les résidents et en améliorant leur environnement, nos bénévoles ont pu avoir un impact positif, à travers de simples gestes utiles.

En continuant à tisser des liens avec des organisations locales comme Vluchtelingenhuis Leuven, nous restons engagés à soutenir les réfugiés et à leur offrir un sentiment d'appartenance pendant leur parcours. Cette collaboration constitue une étape supplémentaire vers la création d'un réseau durable d'entraide à Louvain.



Ce qu'il s'est passé

Wavre

Une étape majeure

Premier barbecue pour bénévoles

En août 2024, Serve the City Wavre a organisé son tout premier barbecue pour les bénévoles, réunissant 20 à 25 participants pour un après-midi placé sous le signe de la gastronomie, du divertissement et de la convivialité. Cet événement a permis aux bénévoles de se détendre, de tisser des liens et de célébrer le travail accompli tout au long de l'année.

Le barbecue a non seulement permis aux participants de profiter d'une pause bien méritée, mais a également renforcé un sentiment de camaraderie et de reconnaissance au sein de l'équipe de Serve the City Wavre. Ce fut l'occasion de réfléchir aux projets passés, de partager les expériences de chacun et de renforcer les liens au sein de la communauté locale de bénévoles.

Cet événement réussi marque une étape positive dans la construction d'un réseau solide et engagé de bénévoles à Wavre.

Notre défi

Recrutement de nouveaux bénévoles

L'un des défis permanents pour Serve the City Wavre est le recrutement de nouveaux bénévoles. Le projet étant étroitement lié à l'église de Bierges, il est parfois difficile d'attirer des personnes extérieures à cette communauté. La nécessité d'élargir la portée du projet et de diversifier la participation des bénévoles se fait de plus en plus ressentir.

Pour y remédier, il est nécessaire de disposer d'un responsable dédié qui puisse se concentrer sur le recrutement et l'engagement des bénévoles. En développant des stratégies ciblées pour atteindre de nouvelles personnes et encourager une participation plus large, Serve the City Wavre espère constituer une base de bénévoles plus durable et plus inclusive. Cela sera essentiel pour garantir la continuité de développement des projets et leur impact durable sur la communauté.



Zoom sur nos projets

Point du Jour

Un autre projet régulier ayant connu du succès à Wavre est celui des activités sociales organisées avec les résidents de La Cloisière, gérée par Point du Jour à Bierges. En 2024, 41 bénévoles ont participé à quatre événements, où chacun profite de moments privilégiés avec les résidents.

Les bénévoles se sont engagés dans diverses activités, notamment des jeux de société et des moments de rire et de bonne humeur, créant ainsi une atmosphère chaleureuse et inclusive. Ces échanges servent à faire sortir les résidents de leur quotidien. Ce projet permet à tous de développer un sentiment d'appartenance à une communauté et de renforcer les liens entre les résidents et les bénévoles.

Cette collaboration continue souligne l'importance de créer des espaces d'engagement social et constitue un complément précieux aux projets réguliers de Serve the City Wavre.



Aer Aqua Terra

Les bénévoles de Serve the City continuent de soutenir Aer Aqua Terra dans sa mission de nettoyage de la Dyle. Cette initiative contribue non seulement à préserver l'environnement local, mais renforce également les liens communautaires en rassemblant les gens autour d'une cause commune. Grâce à des efforts de nettoyage réguliers, les bénévoles contribuent activement à préserver la beauté de la rivière tout en favorisant un sentiment de responsabilité partagée envers l'environnement.

Cette initiative régulière est un élément important de l'engagement de Serve the City en faveur de la protection de l'environnement et de l'engagement communautaire.



Pour en savoir plus sur ce projet, rendez-vous sur **Serving Stories !**

<https://www.servingstories.net/2024/12/05/environment-clean-up-city/>

Ce qu'il s'est passé

Événements

Vente de livres d'occasion

Notre vente de livres anglophones d'occasion a lieu quatre fois par an, deux fois à l'église Vineyard Brussels et deux fois au magasin britannique Stonemanor. Nous sommes reconnaissants du soutien continu d'UPS, qui entrepose généreusement nos livres et s'occupe de leur transport vers et depuis les lieux de vente. Nous remercions également les 112 bénévoles qui ont donné de leur temps pour soutenir ces événements.

Au total, les ventes ont permis de récolter la somme impressionnante de 22 931 euros, soit l'équivalent de 220 mètres de livres vendus. Cette année a été la plus fructueuse à ce jour, une seule vente ayant permis de récolter plus de 7 800 euros.

20 km de Bruxelles

Serve the City était présent lors des 20 km de Bruxelles. Cette fois encore, une équipe de cinq participants a concouru dans la catégorie handisport. Au total, 26 coureurs de Serve the City ont participé à l'événement, aux côtés de 145



coureurs de Toyota Motor Europe (TME).

C'était également la première année que Serve the City disposait de son propre stand, grâce au généreux soutien de TME. L'événement a non seulement été un moyen ludique et actif de s'engager auprès de la communauté, mais aussi une occasion fructueuse de collecter des fonds. TME a récolté plus de 1 000 euros, contribuant ainsi à la croissance et la portée des initiatives de Serve the City.

Barbecues à Bruxelles et Wavre

Serve the City a organisé deux barbecues estivaux pour célébrer ses accomplissements avec la communauté de bénévoles de Bruxelles et Wavre.

Le barbecue de Bruxelles a réuni plus de 100 personnes, venues profiter d'un bon repas, discuter et célébrer les succès de l'année. À Wavre, plus de 20 bénévoles se sont rassemblés pour l'occasion, créant un événement plus modeste mais tout aussi significatif pour réfléchir à l'impact de leurs efforts.

Formations pour nos leaders de projet

En 2024, Serve the City a significativement investi dans le renforcement de son soutien au leadership en organisant deux formations pour ses leaders de projet à Bruxelles et une à Louvain. Les sessions bruxelloises, qui ont réuni 15 participants, ne se sont pas limitées à la présentation des valeurs fondamentales de Serve The City. Elles ont aussi permis d'évoquer des défis spécifiques, tels que l'épuisement professionnel des bénévoles, les responsabilités juridiques et même la lutte contre la traite des êtres humains. Ces sujets reflètent une prise de conscience des réalités complexes auxquelles les leaders de projet sont confrontés. Entre-temps, Louvain a accueilli sa première formation, plus générale, avec neuf participants, donnant lieu à une expérience fondatrice.

Un autre moment marquant a été le premier «Achievement Time », qui s'est tenu le 15 juin, un temps dédié aux leaders de projet afin qu'ils reviennent sur leurs accomplissements de 2024. 16 leaders de projet se sont réunis pour célébrer leurs réussites, partager leurs expériences et fixer des objectifs futurs dans un environnement

collaboratif. Deux ateliers thématiques ont également enrichi l'année : l'un sur la demande d'asile en Belgique, organisé le 15 mai avec L'Olivier, auquel ont participé environ 25 personnes, l'autre sur les comportements traumatiques chez les enfants, animé par la psychologue Anky De Franghn le 17 septembre, auquel ont participé 20 personnes.

Serve the City a également renforcer son soutien continu auprès des leaders de projet en mettant en place des bilans et réunions stratégiques réguliers. L'objectif est de favoriser un sentiment de collaboration, de reconnaissance et de responsabilité commune quant à l'orientation et l'impact de chaque projet. Cette approche globale reflète un engagement en faveur d'un leadership durable et réactif.

Célébrations et concert

Serve the City a organisé deux célébrations pour les bénévoles à Bruxelles afin de fêter et remercier notre communauté dévouée. Le premier événement, qui s'est tenu en mars, a accueilli plus de 70 participants, tandis que le second, en décembre, a réuni plus de 160 personnes.



La célébration de décembre a été particulièrement réussie, avec un concert live de « Thomas Gar the Band ». Cet événement a aussi servi de pendaison de crémaillère, marquant l'emménagement de Serve the City dans ses nouveaux locaux à USquare.

Pub quiz

Serve the City a organisé trois quiz au sein du bar le «Black Sheep» à Flagey, afin de collecter des fonds pour nos projets. Ces événements ont connu un franc succès.

Plus de 60 équipes y ont participé et 3 525 euros ont été récoltés pour soutenir nos initiatives en cours.

Points forts à l'international

Forum européen à Berlin

Serve the City Belgique a eu l'occasion de participer au Forum européen Serve the City 2025 à Berlin, une expérience enrichissante pour notre équipe. Cet événement a été une formidable occasion de nouer ou de renouer des liens avec les responsables et bénévoles des 29 villes différentes.

Outre le thème principal du forum, « construire des ponts », deux autres sujets importants ont été abordés : la traite des êtres humains et la lutte contre le changement climatique. Deux intervenants externes ont animé des sessions très instructives sur ces questions, apportant des perspectives précieuses et approfondissant notre compréhension de ces défis cruciaux.

Le forum a été un catalyseur pour les échanges entre chaque ville, qui se sont développés depuis. Six membres de notre équipe à Bruxelles y ont participé, ainsi qu'un représentant de Wavre et un autre de Louvain. Tous sont repartis motivés et inspirés pour renforcer nos efforts locaux et étendre nos relations internationales.



ServeNow pour les situations de crise en Espagne

JSuite aux inondations dévastatrices dans la région de Valence en Espagne, l'équipe de ServeNow, dirigée par Jérémie Malengreaux et soutenue par la Fondation Toyota pour la mobilité, a travaillé sans relâche pour fournir une version adaptée de l'application en espagnole. Cette version dédiée aux situations d'urgence présentait une configuration simplifiée, conforme aux réglementations locales, ayant une capacité optimale de gestion d'afflux massif de volontaires. Cette version a également introduit une meilleure gestion du cache et a donné aux chefs de projet et aux gestionnaires une plus grande autonomie.

Bien que l'application n'ait pas été déployée pendant les inondations - la crise ayant pris fin au moment où les mises à jour ont été achevées - les efforts n'ont pas été vains. Ce processus a renforcé notre capacité à répondre aux futures situations d'urgence avec plus de rapidité et d'efficacité. Ces améliorations ont été ajoutées à ServeNow et rendent l'application plus robuste et mieux équipée pour mobiliser les volontaires sur le terrain lors de futures crises.

ServeNow

Sortie de la version 3.0

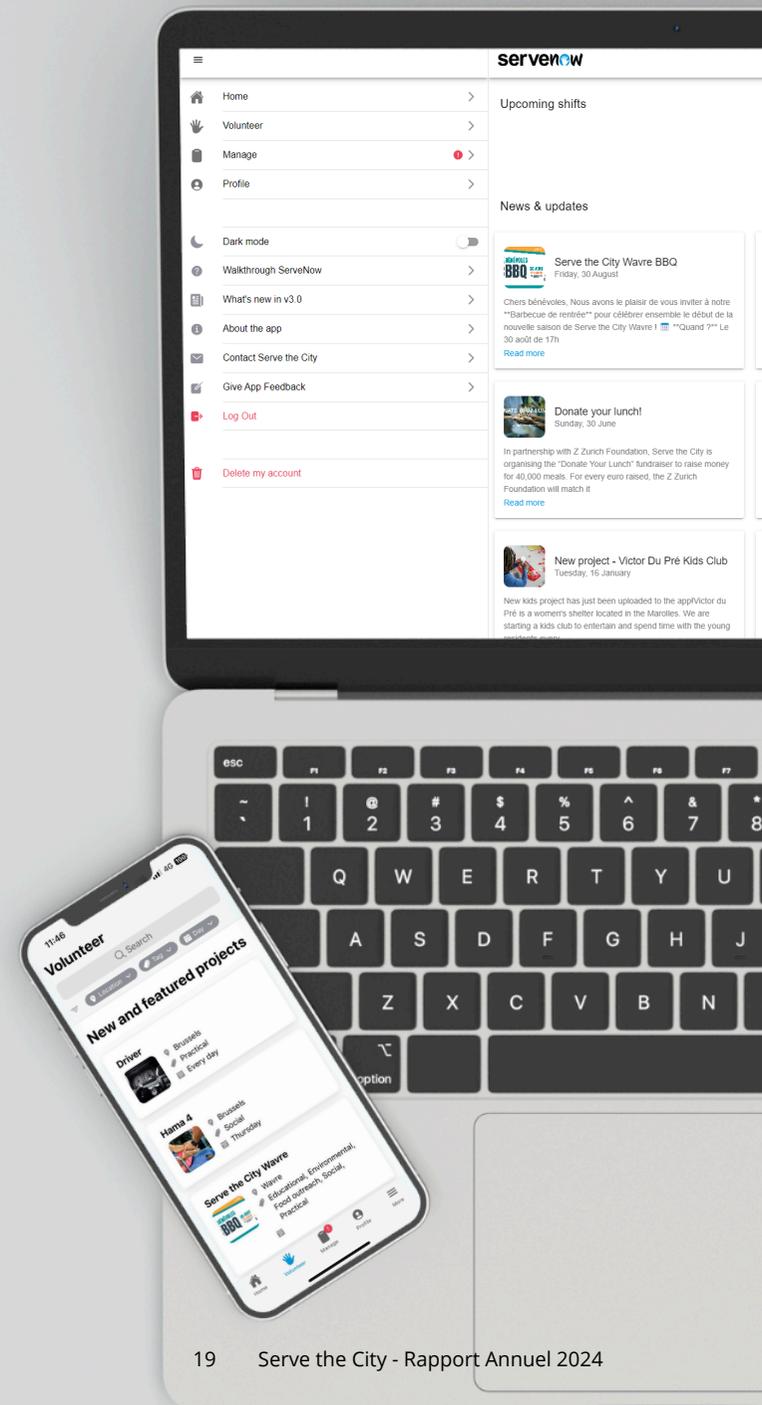
La version 3.0 de ServeNow a été lancée, comprenant des améliorations significatives et des nouvelles fonctionnalités, marquant l'une des mises à jour les plus importantes de l'application. L'une des principales nouveautés est l'application web, introduite suite à la demande de nombreux bénévoles souhaitant accéder à la plateforme sans utiliser de téléphone. De plus, la version 3.0 est la première à permettre aux utilisateurs de filtrer les projets par ville, par catégories et par jours, facilitant ainsi la recherche de missions adaptées.

L'un des éléments clés de cette version est la réécriture complète de l'API de l'application, qui a été reconstruite à neuf à l'aide d'une nouvelle technologie. Cette refonte a permis d'améliorer les performances, d'augmenter la scalabilité et de mieux gérer une base d'utilisateurs en croissance. Le package Salesforce a également été repensé, et des améliorations majeures ont été apportées à l'infrastructure backend afin d'assurer une meilleure stabilité et efficacité.

Cette mise à jour a été rendue possible grâce au soutien de la Toyota Mobility Foundation et de la

Banque Nationale de Belgique, qui nous ont permis de collaborer avec des entreprises spécialisées pour mettre en œuvre ces changements complexes. La sortie de la version 3.0 a été essentielle pour les futures évolutions de l'application, notamment en permettant au système de ServeNow de supporter plusieurs langues. Cette version a fait office de passerelle vers ServeNow 4.0, lancé en janvier 2025, qui permet enfin une utilisation de l'application en plusieurs langues aux utilisateurs du monde entier.

Bien que la version 3.0 ait introduit de nombreuses nouvelles fonctionnalités enthousiasmantes, elle s'est également concentrée sur l'amélioration de la vitesse de l'application, de sa stabilité et la correction de bugs. Les mises à jour ont rendu la plateforme plus fiable et intuitive, ce qui est essentiel pour la gestion des bénévoles dans les périodes intenses. Grâce à ces améliorations, ServeNow est désormais mieux préparée à soutenir une base d'utilisateurs plus large et plus diversifiée, et à répondre efficacement aux crises futures, en offrant une plateforme plus accessible et plus performante aux bénévoles du monde entier.



Volontariat en entreprise

Portés par la collaboration

En 2024, Serve the City, a amélioré l'impact des ses activités en renforçant ses collaborations en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE). Ces partenariats ont fourni des ressources indispensables et renforcé un engagement commun en faveur de la dignité, de l'inclusion et de la responsabilité collective.

Quarante entreprises se sont engagées à nos côtés, accueillant des bénévoles dans 92 activités venus soutenir notre mission de rendre les villes plus solidaires. Deux nouvelles initiatives — Treats 4 the Streets et Lunch Bags — ont permis aux équipes de préparer des repas fait-maison pour des personnes sans-abri.

Parmi les contributeurs les plus remarquables, UPS et Toyota Motor Europe se sont distingués par leur engagement bénévole. UPS a fourni des chauffeurs et camions pour notre déménagement et nos ventes de livres d'occasion, et organisé une journée de bénévolat où 32 employés ont préparé 300 salades de fruits. Toyota a offert un soutien financier, mobilisé le plus grand nombre de bénévoles et fait don de centaines de t-shirts distribués lors de nos actions.

Trane Technologies, la Fondation Z Zurich et la Banque Nationale de Belgique nous ont eux aussi fortement impacté nos activités grâce à leurs contributions financières et campagnes. Trane a fait don de 45 000 € pour des projets alimentaires et éducatifs et mobilisé 49 employés pour préparer 1 375 sacs-repas. La campagne Donate Your Lunch de Zurich a permis de récolter 50 000 €, doublés par la fondation, et la campagne Essential Care Bags de la Banque nationale a contribué 8 000 €, également doublés. Ces dons ont soutenu les besoins matériels et logistiques de nos projets.

D'autres entreprises ont également contribué : Caterpillar a fait don de vêtements, et Pfizer a fourni des denrées non périssables pour nos programmes de distribution alimentaire.

Mobilisation record de bénévoles : TME

Notre partenariat avec Toyota Motor Europe s'est renforcé en 2024, confirmant leur soutien essentiel à Serve the City. Leur engagement a donné lieu à 34 activités avec des groupes TME, mobilisant 357

bénévoles qui ont préparé 11 166 sacs, distribué 17 704 repas et servi 850 salades de fruits — aidant des centaines de personnes vulnérables à Bruxelles.

TME a également poursuivi sa collaboration à travers le programme Best Retailer in Town. Six activités ont rassemblé 491 bénévoles de quatre pays pour assembler 2 268 kits de soins.

Plus grand événement : EGG

L'une des plus grandes activités de l'année a été notre collaboration avec l'agence EGG, réunissant 180 participants pour une initiative bénévole majeure. Organisé dans le Jardin de l'Hospice à Sainte-Catherine, ce rassemblement avait pour but d'avoir un fort impact rapidement: 500 sacs de soins, 500 sacs-repas et 500 salades ont été préparés.

Cette opération titanesque a nécessité la mobilisation totale de l'équipe Serve the City et l'utilisation de nos fourgons pour une logistique efficace. Les sacs ont été distribués à trois organisations partenaires.



40

Entreprises



92

Activités



24,045

Sacs-repas et kits
essentiels emballés



1,697

Bénévoles
d'entreprise mobilisés



14,681

Repas servis



3,450.5

Heures de bénévolat
effectuées



Rapport financier

Beaucoup de petits dons font une grande différence

2024 a été une année d'investissements importants pour Serve the City. Notre revenu global a augmenté, en partie en raison de notre hausse d'activité, mais cela s'est accompagné d'une hausse des coûts opérationnels. Nous avons reçu une subvention régionale via le Humanitarian Hub, principalement allouée à Community Kitchen, pour soutenir des initiatives conjointes. Nous avons aussi lancé les "Services to Non-profit", en grande partie soutenu par Community Kitchen - et avons débuté la livraison de repas au centre Belliard de la Croix-Rouge, et la gestion d'autres aspects logistiques. Si ces deux activités ont augmenté nos revenus, elles ont également entraîné des engagements financiers considérables.



Les dons individuels ont encore été nombreux et même plus élevés qu'ils n'apparaissent dans les dons directs, car beaucoup ont été effectués dans le cadre de campagnes telles que "Donate your Lunch", une collecte de fonds. Grâce à ces contributions, nous avons également mené deux campagnes réussies : "Donate Your Lunch" avec la Z Zurich Foundation et Essential Care Bags avec la Banque nationale de Belgique.

Nous n'avons pas reçu de financement du Corps européen de solidarité (CES) en 2024, mais le programme reste actif et précieux. Nous avons soumis des demandes pour prolonger son soutien. Pour la première fois, nous avons commencé l'année avec des fonds alloués à certains projets spécifiques dont le CES et le développement de ServeNow.

L'investissement important dans ServeNow, grâce au soutien de la Fondation Toyota Mobility et de la Banque nationale de Belgique, a temporairement augmenté nos dépenses. Ces coûts devraient s'équilibrer en 2025. Cependant, le Soutien Aux

Projets a également augmenté à cause de la croissance de nos activités à but non lucratif et leurs dépenses associées, surtout dans nos projets de distributions alimentaires.

Sur le plan interne, 2024 a été une année de consolidation structurelle. Après des années de croissance rapide, il est devenu nécessaire d'adapter les responsabilités et les salaires du personnel à l'expansion de nos activités. Une fois de plus, nous avons clôturé l'année avec un excédent financier. L'année 2025 allant apporter son lot de défis financiers et la nécessité de renforcer notre équipe, l'excédent sera probablement utilisé pour soutenir des opérations durables. À mesure que nos coûts fixes augmentent, nous étudions également les moyens d'accroître nos réserves financières.

Tout au long de l'année, l'important soutien des entreprises partenaires, notamment Toyota Motor Europe, la Fondation Toyota Mobility, la Fondation Z Zurich, Trane Technologies et la Banque nationale de Belgique, a été déterminant pour nous aider à avoir un impact durable à Bruxelles.

Donate Your Lunch

La campagne "Donate your Lunch" (en français, « Faites don de votre repas ») a eu un impact significatif en 2024, récoltant 100 000 €. La moitié résultant de la générosité des donateurs individuels, l'autre grâce à une contrepartie majeure de la Fondation Z Zurich. L'engagement de la Fondation à doubler chaque euro donné a considérablement amplifié la portée et l'efficacité de la campagne.

Plus de 400 personnes ont participé, beaucoup avec des montants modestes, prouvant que chaque don fait la différence. Plusieurs entreprises ont également rejoint l'effort, montrant que faire un don impactant est accessible à tous.

Ces fonds ont soutenu les programmes alimentaires principaux de Serve the City — Lunch 4 All, Dinner 4 All, ainsi que notre collaboration avec Community Kitchen — fournissant des repas réguliers et nutritifs aux personnes vulnérables de Bruxelles. Cette campagne a démontré la puissance de la solidarité communautaire.

Essential Care Bags

La campagne "Essential Care Bags", soutenue par la Banque Nationale de Belgique (BNB), a illustré générosité et solidarité en 2024. Grâce aux dons des employés et à la contrepartie de l'entreprise, plus de 16 000 € ont été récoltés — dont plus de 8 000 € directement du personnel, le reste doublé par la BNB pour maximiser l'impact.

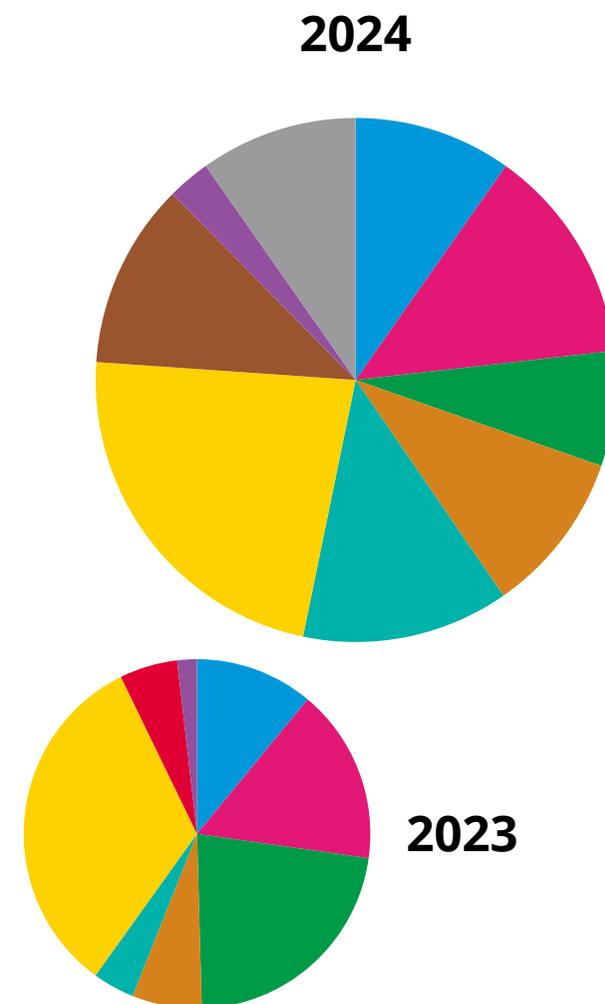
Les employés ont contribué pendant plusieurs mois à la campagne et, en octobre, la BNB a organisé une journée d'événements pour renforcer l'engagement. Des boissons vendues lors de l'événement ont encore alimenté la campagne. Plus de 100 employés ont participé.

Les Essential Care Bags, contenant chemises, chaussettes et sous-vêtements, ont été distribués aux sans-abri durant les mois froids, offrant confort et dignité dans un moment crucial.



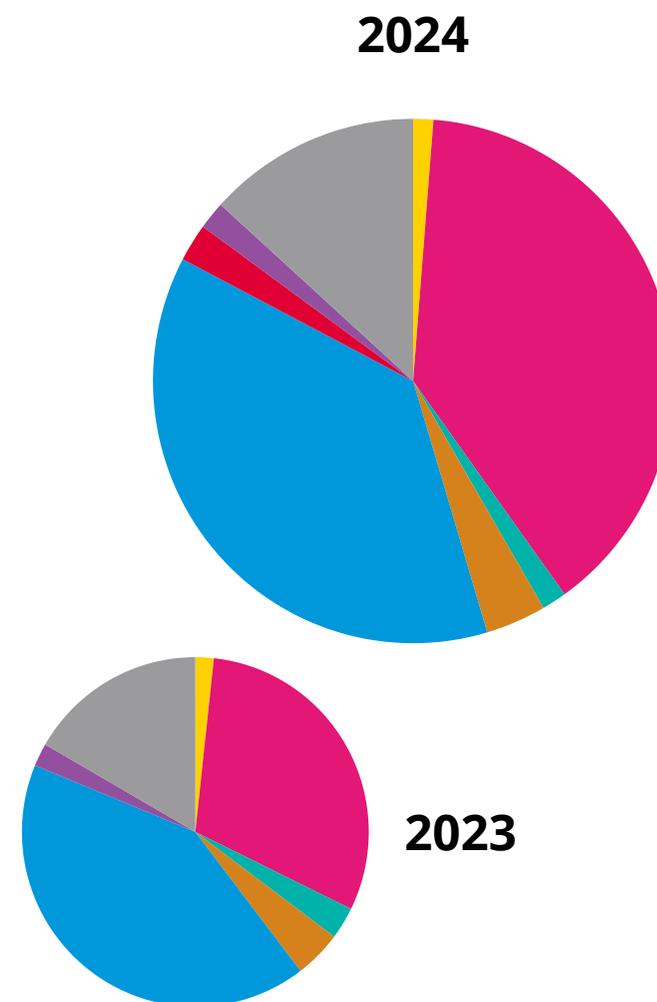
Revenu

	2024	2023	YoY
■ Dons individuels	95 663	76 531	+25.0 %
■ Fondations privées et subventions	181 016	172 567	+4,9 %
■ Dons d'entreprise	77 421	95 003	-18.5 %
■ Subventions et soutiens	98 252	45 163	+117.6 %
■ Volontariat d'entreprise	223 020	218 453	+2.1 %
■ Services pour les asbl et autres ventes	111 963	9 219	+1111.5 %
■ Corps européen de solidarité	0	37 538	-∞ %
■ Événements et campagnes de collecte de fonds	67 491	27 091	+149 %
■ Autres – Sous-location, remboursements de TVA	25 811	12 733	+102.7 %
■ Fonds affectés de l'année précédente	95 545	0	+ ∞ %
Total	976 182	694 298	+40.6 %



Dépenses

	2024	2023	YoY
Administration	11 597	9 799	+18.3 %
Soutien aux projets	360 928	175 191	+106.0 %
Communications	14 246	17 065	-16.5 %
Loyer - Bureaux et activités	34 872	25 225	+38.2 %
Coordination et personnel	346 297	238 519	+45.2 %
Corps européen de solidarité	21 688	0	+∞ %
Autres	15 958	12 134	+31.5 %
Fonds affectés pour l'année suivante	123 131	95 545	+28.9 %
Total	928 717	573 478	+62.2 %



Gouvernance

Une plus grande capacité...

Corps européen de solidarité

En 2024, Serve The City a achevé sa première année complète au sein du Corps européen de solidarité, suite à l'obtention de la subvention de 2023. Nous avons accueilli nos deux premiers volontaires à long terme, qui se sont engagés pour 12 mois de service à temps plein (28-30 heures par semaine), apportant une dynamique et un enthousiasme nouveaux dans nos bureaux.

Lorenzo nous a rejoints en avril en tant qu'ambassadeur alimentaire. Son rôle consistait à soutenir les projets de distribution alimentaires, tant en amont que sur le terrain. De la logistique au soutien direct, Lorenzo est devenu un élément déterminant pour nos projets alimentaires.

Arrivée en avril, Aguineth a également assumé le rôle d'ambassadrice des bénévoles. Chargée de l'engagement et du recrutement des bénévoles, elle a aussi activement travaillé sur la communication, notamment sur nos réseaux sociaux, afin de promouvoir le bénévolat et le sens de l'engagement.

Les deux volontaires se sont pleinement intégrés dans les activités quotidiennes de STC et dans la vaste communauté des bénévoles. Ils ont également participé à divers séminaires organisés par le Bureau International Jeunesse (BIJ), enrichissant ainsi leur expérience et leur parcours.

En fin d'année, nous avons également confirmé l'arrivée d'une troisième volontaire du CES, Alice, qui a pris ses fonctions d'ambassadrice de l'éducation en janvier 2025.

Cette première année a été un grand succès, illustrant la richesse de la solidarité internationale et le pouvoir de l'engagement des jeunes au service de la communauté.



Découvrez leurs expériences sur <https://www.servethecity.brussels/stories/>

Article 60

En juillet 2024, Serve the City a débuté un contrat Article 60 en partenariat avec la Commune d'Uccle et le CPAS, dans le cadre d'un programme de réinsertion professionnelle. Gebrezgiabher a rejoint notre équipe logistique, apportant un soutien indispensable, qui a immédiatement soulagé le quotidien de notre équipe.

Ce contrat de 15 à 18 mois permet d'acquérir une expérience professionnelle significative et de réintégrer le marché du travail, tout en soutenant les missions d'une asbl comme la nôtre. Ce contrat laisse suffisamment de temps pour développer des compétences solides et faire une réelle contribution auprès de l'équipe.

Cette collaboration renforce notre capacité logistique, et reflète aussi notre engagement permanent en faveur de l'inclusion sociale, de l'autonomisation et de la solidarité. Nous sommes fiers de jouer un rôle dans l'aide au retour à l'emploi tout en renforçant notre impact sur la communauté.

... pour une meilleure prise en charge

AG & Conseil d'administration

L'assemblée générale et le conseil d'administration de Serve the City ont de nouveau joué un rôle clé dans l'orientation de la mission et la croissance de l'organisation en 2024. Le conseil - composé de Sam, Carlton, Alison et Laura - a assuré une supervision et un soutien stratégiques tout au long de l'année.

L'assemblée générale, composée de 20 à 25 membres dévoués, s'est réunie pour réfléchir à des questions importantes concernant la gouvernance, le développement et le futur de Serve the City. Ces réunions ont donné lieu à des conversations fructueuses sur la manière de s'adapter à notre communauté grandissante de bénévoles, de renforcer nos structures internes et d'assurer la pérennité de l'organisation.

Ensemble, le Conseil et l'assemblée constituent des éléments cruciaux de notre travail, nous permettant de préserver nos valeurs tout en approfondissant notre impact auprès de nos communautés.

Formations pro bono de Wemanity

En 2024, Serve the City a entrepris une collaboration avec Wemanity pour soutenir la croissance de notre équipe et de notre organisation. Le partenariat a démarré avec deux ateliers sur l'introspection, la planification stratégique et le développement d'équipe, animés par des formateurs professionnels. Ces sessions nous ont aidés à définir des objectifs à court, moyen et long terme et à trouver la meilleure manière d'évoluer en tant qu'individus et en tant qu'organisation.

Cette formation a initié une réflexion interne sur notre manière travailler, de gérer notre temps et nos équipes, notamment dans un contexte de croissance rapide. Elle nous a encouragés à repenser notre structure et à établir des pratiques plus durables.

Parallèlement à cette démarche, nous avons mis en place des contrôles et des suivis plus réguliers avec les leaders de projet. Ces réunions nous ont permis

d'identifier leurs défis, élaborer des stratégies communes et veiller à ce que nos leaders se sentent soutenus et écoutés. Cela a rendu notre leadership plus dynamique et collaboratif.

Les ateliers Wemanity nous ont été d'une grande aide. Comme l'a dit Marie, « cela nous a aidés à déterminer où nous en sommes et où nous aimerions aller ».



Tournés vers l'avenir

Objectifs réalisés

2024 a été une année de progrès et de croissance, durant laquelle nous avons atteints de nombreux objectifs. Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli, mais, ayant travaillé sans relâche, nous n'avons pas eu le temps de savourer pleinement ces succès.

- Les prémices du lancement multilingue de ServeNow, prévu pour janvier 2025, sont maintenant terminées, ainsi que la mise en ligne de la version web de ServeNow.
- Nous avons étendu nos projets au-delà de Bruxelles, en particulier à Wavre.
- Nous avons renforcé notre soutien aux leaders de projet grâce à des suivis et points réguliers.
- Nous avons trouvé un espace opérationnel plus grand à USquare, nous permettant de développer des projets internes et créer un centre communautaire de bénévoles.
- Enfin, nous avons débuté des nouveaux projets environnementaux, comme l'initiative de nettoyage de rivière Aer Aqua Terra à Wavre.



Objectifs à court terme

- Co-organiser le Forum International STC à Bruxelles, pour célébrer le 20ème anniversaire de Serve the City.
- Accroître notre implication au sein de Ursquare.
- Améliorer l'organisation de notre nouveau local, pour optimiser le travail et améliorer la logistique et la gestion de nos projets.
- Restructurer notre équipe.
- Lancer le nouveau site web pour améliorer notre communication.
- Optimiser l'accueil des nouveaux volontaires en réintroduisant les sessions d'orientation en personne.
- Lancer ServeNow en plusieurs langues pour une meilleure intégration de nos divers volontaires.
- Augmenter le nombre de donateurs mensuels de 20 %..

Objectifs à moyen terme

- Étudier la possibilité de devenir un centre communautaire de bénévoles, dans lequel nos bureaux seraient rattachés à des espaces dédiés à nos projets et à de vastes entrepôts.
- Développer et accroître le réseau belge Serve the City à Bruxelles, Louvain et Wavre, afin d'étendre notre champ d'action à toute la Belgique.
- Promouvoir davantage le volontariat, grâce à nos événements de volontariat (Big Volunteer Days), de nos conférences publiques et de nos partenariats, afin de créer une communauté de volontariat solide, diversifiée et unifiée.
- Former et étendre notre réseau de leaders de projet.
- Renforcer nos recherches de subventions et de financements stables.
- Continuer à faire croître nos financements mensuels.
- Développer des projets environnementaux, notamment en rendant certains de nos projets existants plus durables.
- Développer des moyens de rendre facilement accessible le bénévolat à nos bénéficiaires afin de prouver la puissance du bénévolat et sa capacité transformationnelle.

Objectifs à long terme

- Faire valoir et reconnaître la valeur sociétale du bénévolat et son importance cruciale pour le bien-être de notre société.
- Faire de Serve the City Belgium une structure établie et résiliente, avec des ressources financières stables, capable de répondre rapidement et efficacement aux besoins des personnes vulnérables à travers la Belgique.
- Faciliter la formation d'une communauté de bénévoles et de leaders de projet qui comprennent les besoins de ceux qu'ils aident et savent répondre à leurs besoins de manière efficace et bienveillante.
- Repenser tous nos projets pour qu'ils soient plus durables et respectueux de l'environnement.
- Continuer à incarner nos valeurs tout en servant les personnes dans le besoin, à inspirer chacun à changer les choses et à répandre la bienveillance, à transformer des quartiers entiers par le biais du bénévolat et à bâtir des ponts entre les différents groupes de personnes.
- Développer un réseau durable de 5 Serve the Cities en Belgique, avec des opportunités de bénévolat récurrentes, des flux de revenus stables et suffisants, et des équipes de base stables.



serve
the city.