



Rapport annuel 2025



Contenu

Préface	3
Points marquants de 2025	4
Le bénévolat pour forger une communauté	6
Ce qu'il s'est passé	8
<i>Bruxelles</i>	10
<i>Louvain</i>	14
<i>Wavre</i>	16
<i>Forum international Serve the City et 20e anniversaire</i>	18
Engagement des entreprises	20
ServeNow	22
Rapport financier	24
Gouvernance	28
Tournés vers l'avenir	30

Serve the City A.S.B.L.

227-229 Avenue de la Couronne, URSquare, Bât D

1050 Bruxelles

Belgique

02/734 35 02

hello@servethecity.be

www.servethecity.be

*Photo de couverture : Volontaires et
enfants lors d'un atelier de cirque
© Luis Francés*

Préface

Se préparer pour demain

L'année écoulée a marqué une étape importante pour Serve the City Belgium. Face à la croissance de nos activités et à l'évolution de notre organisation, nous avons consacré une attention particulière au renforcement de nos processus, à la structuration de notre travail et à la consolidation de nos fondations. Ces efforts nous permettent aujourd'hui d'aborder l'avenir avec davantage de clarté, de stabilité et de capacité à répondre à notre mission.

Le changement est rarement exempt de défis, mais il est également porteur de renouveau. Au cours de l'année, nous avons entrepris une transition organisationnelle significative visant à clarifier les responsabilités, à renforcer nos programmes et à établir une structure capable de soutenir notre mission à long terme. Bien qu'une grande partie de ce travail ait eu lieu en coulisses, son objectif était clair : mieux servir nos bénévoles, nos leaders de projet, nos partenaires et les bénéficiaires de nos actions.

Cette période a également été caractérisée par des changements importants au sein de notre équipe. Nous avons accueilli de nouveaux collègues, bénévoles et volontaires du Corps européen de solidarité, dont l'énergie et l'engagement ont renforcé notre équipe. En parallèle, nous avons vu le

départ de plusieurs personnes qui ont occupé un rôle crucial dans l'évolution de Serve the City au fil des ans.

Nous souhaitons exprimer notre sincère gratitude à Anna, dont le dévouement a permis de développer des projets, d'accompagner les project leaders et de créer de nouvelles initiatives qui ont renforcé notre impact. Nous remercions également Jo, dont la gestion administrative et financière a guidé l'organisation à travers une phase cruciale de croissance et de professionnalisation. Enfin, nous tenons à exprimer notre plus profonde reconnaissance à Marie, dont l'engagement exceptionnel pendant plus de dix ans a durablement marqué Serve the City grâce à son soutien aux bénévoles, aux project leaders et à d'innombrables membres de notre équipe. Leurs contributions ont permis d'aboutir à l'organisation que nous sommes aujourd'hui, et leur héritage continuera d'avoir un impact dans les années à venir.

Nous souhaitons également exprimer notre gratitude à Sam pour ses cinq années de service au sein du Conseil d'administration. Sa sagesse, sa vision stratégique et son engagement indéfectible ont été déterminants dans le renforcement de notre gouvernance et ont aidé à façonner l'orientation

future de Serve the City Belgium. Nous regardons l'avenir avec assurance et humilité. Les efforts réalisés cette année ont établi des bases fondamentales pour l'avenir.

Nous demeurons engagés à renforcer nos programmes, à soutenir nos bénévoles et leaders de projet, à assurer la pérennité de notre organisation et à favoriser des opportunités de rencontres humaines authentiques dans un monde de plus en plus morcelé.

Rien de tout cela ne serait réalisable sans les individus qui font vivre Serve the City chaque jour. À nos bénévoles, leaders de projet, employés, partenaires, donateurs, : merci. Votre engagement, votre générosité et votre confiance constituent une source d'inspiration quotidienne.

Ensemble, nous poursuivrons notre engagement envers notre ville et contribuerons à construire une société plus solidaire, bienveillante et engagée, où chacun trouve sa place et peut agir positivement pour les autres.



Nathan Torrini,
Directeur Exécutif

Points marquants de 2025

Nous avons permis un total de



3 293

bénévoles

qui ont réalisé



35 310

heures de bénévolat

dans



50

projets à Bruxelles, Louvain et Wavre

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



Nous avons préparé



251 440

repas, dont la majorité ont été
élaborés avec Community Kitchen

Nous avons distribué



146 963

repas dans le cadre de nos
initiatives de distribution
alimentaire

Nous avons réalisé



22 710

kits de secours comprenant des
produits alimentaires et d'hygiène
pour des personnes sans-abri

Nous avons travaillé en
collaboration avec



26

entreprises pour les événements
de bénévolat d'entreprise

Nous avons mis en place



3 014

heures d'activités
pédagogiques pour
enfants et adultes

Nous avons entamé



KEEP *in* TOUCH

notre nouveaux programme visant à
créer du lien et à favoriser la cohésion
sociale

Le bénévolat comme moyen de créer du lien social

Keep in Touch (K.I.T.)

En 2025, Serve the City a lancé un nouveau programme fondé sur la simplicité des échanges et la création de liens. À travers *Keep in Touch*, nos bénévoles ont permis à tout un chacun de se rassembler, de prendre des nouvelles les uns des autres et de partager des moments enrichissants autour de repas, d'histoires de vie, de rires et de conversations.

Initialement lancé sous l'impulsion de *Nivea Connect*, le programme a poursuivi son développement même après l'arrêt de ce soutien, illustrant la robustesse de l'initiative et l'engagement des bénévoles et des participants qui croient en ce programme.

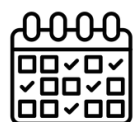
Ce qui n'était initialement qu'une initiative exploratoire s'est métamorphosé en une communauté dynamique, rassemblant 256 personnes et tissant des liens intergénérationnels profonds grâce à des sorties culturelles, des jeux de société et d'autres activités communes. Animée par la chaleur humaine, l'inclusion et le respect, *Keep in Touch* s'affirme comme un pilier de la cohésion sociale, démontrant qu'un simple moment de partage régulier peut avoir un impact dans une vie.



256
participants

210
à Bruxelles

46
à Wavre



147
participants réguliers

133
à Bruxelles

14
à Wavre



Photo : Des volontaires appliquent de la peinture sur un mur à la Résidence 200 lors d'une session de « Keep in Touch ».



Événements Focus

En 2025, Serve the City a redynamisé les *Focus Days*, se focalisant sur la formation et favorisant les liens au sein de nos bénévoles . Pour la première fois, le programme s'est structuré autour de trois types d'événements : *Out of the Box*, *Deep Focus* et *Spotlight*. Notre première session *Out of the Box* a mis à l'honneur Stapsteen, une association accompagnant les individus vers plus de stabilité et l'autonomie.

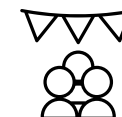
Les ateliers *Deep Focus* ont examiné la migration au sein de l'UE et la procédure d'asile en Belgique, en collaboration avec Mediterranea Bruxelles et le European Council on Refugees and Exiles (ECRE), dans le but de former les bénévoles à un engagement plus informé et empathique. Notre session *Spotlight* a été dirigée par Mahmoud, un project leader bénévole, qui a présenté son spectacle d'humour *Finding Laughter in Chaos*, partageant son récit et son parcours de réfugié.

Cette nouvelle approche a transformé les «Focus Days» en bien plus que de simples événements : ils sont devenus de véritables catalyseurs de sensibilisation, d'empathie et d'engagement communautaire profond.



2

barbecues solidaires



3

fêtes des volontaires



2

formations pour les project leaders bénévoles



4

événements Focus



3

séances d'information

Ce qu'il s'est passé

Bruxelles



2 057

bénévoles



32 676

heures de
volontariat



40

projets

Louvain



22

bénévoles



138

heures de
volontariat



7

projets

Wavre



26

bénévoles



132

heures de
volontariat



4

projets

Distribution alimentaire



1 793

bénévoles



146 963

repas fournis par
bénévoles de STC



28 765

heures de
volontariat



251 440

repas élaborés avec
la cuisine collective



16

projets



11 120

kits d'hygiène
distribués

Éducation



293

bénévoles



65

enfants ont pris
part à 10 ateliers
créatifs



2 996

heures de
volontariat



119

enfants et membres
de leur famille ont
pris part à 3 voyages
éducatifs



11

projets

Cohésion sociale



96

bénévoles



480

heures de
volontariat



7

projets

Projets pratiques



235

bénévoles



4 488

heures de
volontariat



19

projets

Ce qu'il s'est passé

Bruxelles



2 057

bénévoles



32 676

heures de
volontariat



40

projets

Photo : Une volontaire tenant un enfant lors d'une session du club de jeux de Laeken.
© Lila Louesdon



Chiffres par programme à Bruxelles

Distribution alimentaire



1 793

bénévoles



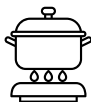
146 963

repas fournis par
bénévoles du STC



28 765

heures de
volontariat



251 440

repas élaborés avec
la cuisine collective



16

projets



11 120

kits d'hygiène
distribués

Éducation



293

bénévoles



65

enfants ont pris
part à 10 ateliers
créatifs



2 996

heures de
volontariat



119

enfants et membres
de leur famille ont
pris part à 3 voyages
éducatifs



11

projets

Cohésion sociale



80

bénévoles



435

heures de
volontariat



5

projets

Projets pratiques



194

bénévoles



194

heures de
volontariat



11

projets

Point marquant à Bruxelles en 2025

Fête de quartier pour notre 20e anniversaire

Pour commémorer le 20e anniversaire de Serve the City Belgium, nous avons accueilli le Forum international à Bruxelles, rassemblant l'ensemble des membres du réseau Serve the City mondial. Désireux d'élargir cette célébration au-delà de nos bénévoles, nous avons également organisé une fête de quartier ouverte à tous le samedi après-midi, invitant ainsi les habitants de la ville à se joindre à nous.

La fête offrait des concerts, des activités familiales (y compris des châteaux gonflables) et une diversité de food trucks, générant une atmosphère chaleureuse et dynamique. Plus de 500 personnes y ont assisté, dont environ 150 participants du forum. Les participants du forum comme les bénévoles locaux ont activement contribué en aidant au bon déroulement de l'événement.

Organisé à URSquare, le site où est basé Serve the City Brussels, le festival a été élaboré en étroite collaboration avec WonderMei, l'entité responsable de la gestion du complexe. Cette coopération a transformé cette fête en un moment mémorable pour tous.



Photos : Divers instants de la fête de quartier. © REGAL Films

Pour nos 20 ans, il était important de célébrer cet anniversaire avec nos voisins, car Serve the City repose avant tout sur la force de la communauté locale et les liens que nous créons avec elle.

Alice Lieubray

*Volontaire du Corps Européen de Solidarité
Soutien à la coordination pour la fête de quartier*

Ce qu'il s'est passé

Louvain



22

bénévoles



138

heures de
volontariat



7

projets



Photo : Bénévoles participant au tri des dons avec notre partenaire Buren zonder Grenzen.

Projets pratiques



22

bénévoles



138

heures de
volontariat

Point marquant à Louvain en 2025

Buren zonder Grenzen

Tout au long de l'année, Serve the City Leuven a collaboré étroitement avec Buren zonder Grenzen, soutenant les familles réfugiées pour la recherche de logement, l'aménagement de leur espace de vie et leur intégration au sein de leur nouvelle ville. Le temps fort de cette collaboration a été la *Summer Party*, qui a rassemblé familles, parrains et bénévoles dans une atmosphère chaleureuse et conviviale. Les bénévoles de Serve the City ont joué un rôle crucial dans le succès de cet événement : ils ont contribué à la préparation de la salle, au service du buffet, à la distribution des boissons et au nettoyage après la fête.

Au total, neuf bénévoles de Serve the City se sont mobilisés à plusieurs reprises au cours de l'année. Les activités de tri des dons se sont avérées particulièrement marquantes, non seulement en raison du soutien direct apporté, mais aussi parce que les bénévoles ont contribué au déménagement des dons vers un nouvel espace de stockage. Cet engagement de terrain a renforcé les liens communautaires et fait une réelle différence.



Photo : Des bénévoles fabriquent des meubles avec l'association Buren zonder Grenzen.

Grâce à l'engagement de nos bénévoles et project leaders à Louvain, nous avons réussi à établir des partenariats solides et durables avec les associations locales. Nous accordons une grande importance à leur confiance, qui nous a permis de préserver et de renforcer ces relations au fil des ans.

Wiktorja Cacace

Coordinatrice de la ville de Louvain

Ce qu'il s'est passé

Wavre



26

bénévoles



132

heures de
volontariat



4

projets



Photo : Arbitres volontaires pendant un match de football opposant des bénévoles à des résidents d'un centre BelRefugee à Wavre.

Cohésion sociale



16

bénévoles



44

heures de
volontariat



19

bénévoles



89

heures de
volontariat

Projets pratiques

Point marquant à Wavre en 2025

Le Point du Jour

Le Point du Jour à Wavre est devenu l'un des projets les plus importants de Serve the City Wavre en 2025. Ce qui avait débuté par des visites occasionnelles, une fois par trimestre, s'est métamorphosé en un engagement mensuel constant, une belle réussite pour notre équipe. Ce rythme plus intensif nous a permis d'établir de véritables relations avec les résidents de la maison de repos.

Chaque visite est marquée par l'ambiance chaleureuse, les rires et des moments de partage autour de jeux de société et de conversations simples. Les résidents manifestent une véritable joie de retrouver des visages familiers mois après mois. Pour beaucoup d'entre eux, ces visites sont devenues des instants attendus avec impatience, apportant du lien et de l'énergie à leur quotidien. De leur côté, nos bénévoles apprécient sincèrement ces rencontres, découvrant la richesse des échanges intergénérationnels.

Ce projet a établi un environnement où les récits, les sourires et les échanges sont primordiaux.



Photo : Des bénévoles s'amusent avec les résidents du Point du Jour à Wavre.

Les sourires, les récits, les plaisanteries et les éclats de rire... observer cette joie dans les yeux des résidents m'a fait réaliser pourquoi j'étais présente et m'a incité à persévérer et finalement à m'investir pleinement dans le projet.

Camille

Bénévole avec Serve the City Wavre

Forum international de Serve the City 2025

20 ans de bienveillance en action

En 2025, Serve the City a fêté son 20e anniversaire lors du Forum international qui s'est déroulé à Bruxelles, sa ville d'origine. Co-organisé par Serve the City International et Serve the City Belgium, cet événement a rassemblé 150 participants provenant de 26 villes et 19 pays autour du thème « Ensemble pour demain ».

L'événement a présenté sept ateliers interactifs et deux sessions plénières, offrant ainsi aux bénévoles, aux leaders de projet des opportunités d'apprentissage, de collaboration et d'inspiration. Le temps fort de cette célébration a été la fête de quartier organisée le samedi après-midi, durant laquelle les participants se sont joints aux Bruxellois et Bruxelloises pour célébrer toutes ces années de construction et d'investissement dans les différents projets, les services rendus et les valeurs partagées qui ont façonné Serve the City au cours des 20 dernières années.

Le forum n'était pas uniquement une célébration de ces années passées, mais également un puissant rappel de l'engagement constant du mouvement : construire des villes plus résilientes et plus solidaires par le biais du bénévolat et de la mise en relation.



150
participants



26
villes



19
pays



9
ateliers et formations

*Photo : (En haut) Shannon Deal (Serve the City International) et Brigitte Vonck-Makkinje (Serve the City Amsterdam) pendant une séance plénière.
(En bas) Participants utilisant des tote bags spécialement conçus pour commémorer le 20e anniversaire de Serve the City.
© REGAL Films*



Photo : Photo de groupe des participants au Forum international de Serve the City 2025 à Bruxelles
© REGAL Films

Engagement des sociétés

Renforcer les collaborations et l'impact sur la communauté

En 2025, Serve the City a continué à faciliter l'engagement des entreprises et leur impact sur la communauté grâce à de nombreuses collaborations. Nous avons réalisé 59 événements avec 26 entreprises et avons diversifié nos initiatives de soutien en proposant de nouveaux formats de distribution pour mieux répondre aux besoins des populations vulnérables à Bruxelles.

Cette année, nous avons organisé notre plus grand événement, le 7 février. En partenariat avec EGG Bruxelles, nous avons réuni plus de 200 participants pour une activité ensemble, nous avons confectionné des milliers de kits de produits essentiels, destinés à nos actions de distribution alimentaire et à nos projets éducatifs.

Nos partenaires de longue date ont continué à jouer un rôle crucial. Toyota Motor Europe est resté notre principal soutien, mobilisant 485 participants à travers 29 activités. Le soutien de la Fondation Z Zurich a encore une fois permis de doubler les dons dans le cadre de nos campagnes *Donate Your Lunch* et *Winter Care Bags*, renforçant ainsi leur impact.

UPS a offert un soutien logistique crucial pour notre vente de livres (notre principale activité de collecte de fonds) et a engagé ses employés lors de trois journées de bénévolat. Nous avons également commencé une nouvelle collaboration avec *NiveaConnect* (en partenariat avec la société Beiersdorf) et lancé notre programme *Keep in Touch*, qui promeut la création et le renforcement du lien social.

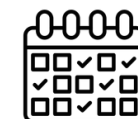
Par ailleurs, la société de conseil Intys nous a offert ces services à titre gracieux afin de renforcer la gouvernance, la structure et le fonctionnement internes de notre organisation. À travers des ateliers et des réunions avec les membres de l'équipe, leurs consultants ont commencé à accompagner notre équipe dans une réflexion sur les méthodes de travail, l'amélioration de la pérennité organisationnelle et l'établissement de bases plus solides pour la croissance future.

De nombreux autres partenaires ont aussi apporté leur contribution par le biais de collectes et de dons, consolidant ainsi un écosystème de soutien robuste et en pleine expansion.



26

entreprises



59

événements planifiés



1 161

volontaires d'entreprises engagés



2 053

heures de bénévolat réalisées



22 710

repas proposés



22 710

sachets repas et sacs de soins préparés

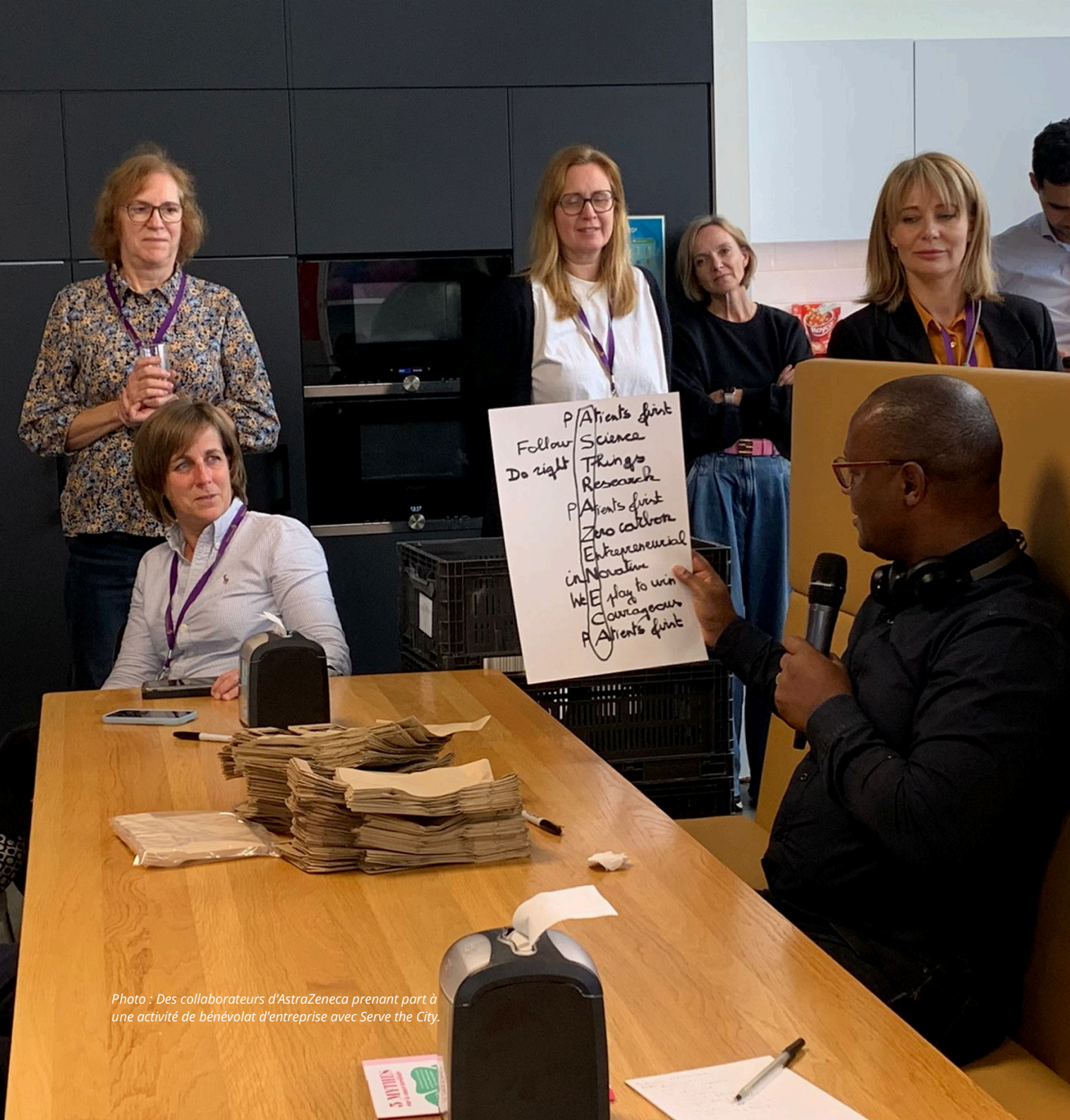


Photo : Des collaborateurs d'AstraZeneca prenant part à une activité de bénévolat d'entreprise avec Serve the City.

Participer à l'initiative Serve the City m'a humblement rappelé combien les actions collectives peuvent apporter du réconfort aux personnes en difficulté. Il est incroyable de constater comment quelques heures de son temps peuvent illuminer la journée de quelqu'un.

Gerda Verkens
AztraZeneca



Open source pour tous

En 2025, Serve the City a poursuivi le renforcement de sa plateforme d'engagement bénévole, ServeNow, par des avancées importantes visant à optimiser l'expérience des bénévoles et des leaders de projet, tout en augmentant la capacité de l'organisation à évaluer et à communiquer son impact.

La version 4.0 de ServeNow a introduit de nouvelles fonctionnalités, y compris un support multilingue, des dispositifs de conformité renforcés et des outils optimisés pour la coordination des bénévoles. Des améliorations continues tout au long de l'année ont rendu la plateforme plus flexible, accessible et conviviale pour les bénévoles, les leaders de projet et les coordinateurs de programme.

Une étape majeure a été franchie lors du Forum international Serve the City à Bruxelles, où ServeNow a été officiellement introduit en tant que plateforme Open Source. Cela matérialise une vision de longue date : rendre cette technologie accessible non seulement aux organisations Serve the City, mais également aux communautés et organisations à travers le monde qui souhaitent mobiliser des bénévoles et renforcer l'engagement citoyen.

En décembre, avec ServeNow 5.0, nous avons lancé une nouvelle fonctionnalité de mesure d'impact avec l'application ServeNow Tracking Salesforce. Les project leaders peuvent désormais saisir les données de service directement sur la plateforme, ce qui facilite la production de rapports plus structurés avec une compréhension plus approfondie de l'effet de nos actions.

L'évolution constante de ServeNow a été facilitée par le soutien de partenaires stratégiques, tels que la UPS Foundation, la Toyota Mobility Foundation et la Banque Nationale de Belgique. Le développement en 2025 a été dirigé par Gilles Nicaise, Daniel Osorio et l'équipe asUgo sous la direction de Jürgen Janssens, avec la vision produit et la coordination assurée par Jérémie Malengreaux.

Ensemble, ces avancées font de ServeNow une plateforme toujours plus efficace, aidant les organisations à mobiliser des bénévoles, à optimiser leurs opérations et à mieux appréhender l'impact de leur engagement.

Sélectionnez votre région

Veuillez sélectionner votre région ci-dessous et cliquez sur Continuer.



Sélectionner une région

Belgium ◇

Langues

Français ◇



*Photo : Jérémie Malengreaux annonçant la mise
à disposition en Open Source de ServeNow
© REGAL Films*



Rapport financier

Construire sur des bases financières solides

Serve the City a clôturé l'année 2025 avec un résultat financier positif, reflétant à la fois une solide performance en matière de collecte de fonds et une gestion financière rigoureuse tout au long de l'année.

Les contributions individuelles ont enregistré une augmentation significative par rapport aux années antérieures, en grande partie grâce au succès de plusieurs campagnes de dons réalisées en collaboration avec la Z Zurich Foundation et la Banque nationale de Belgique. Ces initiatives ont non seulement permis d'augmenter le montant total des dons, mais ont également mobilisé des centaines de donateurs. Les dons des entreprises ont eux aussi continué à progresser, tandis que les événements de collecte de fonds sont restés une source de revenus essentielle et fiable.

L'année 2025 a également démarré par une étape très importante : le don d'un véhicule électrique par Toyota Motors Europe (TME). L'entreprise a démontré sa générosité et son soutien indéfectible à notre organisation en nous offrant une camionette Proace neuve (l'un des premiers exemplaires

fabriqués), doublant ainsi notre capacité logistique et réaffirmant son engagement envers une mobilité plus durable pour tous.

Quelques mois plus tard, une autre excellente nouvelle pour la mobilité de notre organisation et de nos équipes de bénévoles nous est parvenue grâce au Rotary Club Brussels Cantersteen, qui a levé des fonds pour un vélo électrique. La remise du vélo a été célébrée lors d'un événement avec les bénévoles, où nous avons pu exprimer notre gratitude aux membres du club pour leur engagement.



Par ailleurs, 2025 a été la première année complète durant laquelle l'organisation a généré des revenus en fournissant des services à d'autres associations ; une source de revenus précieuse et de plus en plus stable pour sa pérennité financière. Serve the City a également obtenu une nouvelle subvention du Corps européen de solidarité, renforçant ainsi le soutien aux activités de bénévolat pour les années à venir. Bien que le financement lié au projet HUB humanitaire n'ait pas été reçu en 2025 comme prévu initialement, il est maintenu pour 2026.

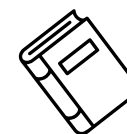
L'un des points d'incertitude en début d'année portait sur l'engagement des entreprises. Le niveau d'activité a fortement chuté par rapport aux résultats remarquables de 2024. Toutefois, une seconde moitié d'année plus active a permis de compenser en grande partie cette baisse, aboutissant à un résultat global solide et confirmant la résilience de ce programme essentiel.

Photo : Monica Pérez Lobo, vice-présidente des affaires corporatives chez TME, remettant à Nathan Torrini, directeur exécutif de Serve the City, la clé du Pro Ace Van lors de la cérémonie de remise des prix.

Du côté des dépenses, les coûts liés au personnel ont connu une hausse, l'organisation ayant élargi son équipe et investi dans des capacités supplémentaires pour soutenir l'expansion de ses activités. Les autres frais de fonctionnement ont été bien contrôlés, permettant à Serve the City de conserver une situation financière saine tout en continuant à investir dans sa mission et son développement à long terme.

Pour l'année 2026, Serve the City se présente avec un budget ambitieux et plusieurs investissements stratégiques pour les mois à venir. Bien que ces ambitions puissent nécessiter de puiser dans les réserves accumulées au cours des dernières années, le Conseil d'administration juge ces investissements comme responsables et essentiels pour soutenir la croissance, l'innovation et l'impact futurs. Grâce à la solidité de ses bases financières, développée au fil du temps, l'organisation est bien positionnée pour atteindre ses objectifs tout en garantissant sa viabilité financière à long terme.

*Photo : (En haut) Membres du Rotary Club Brussels Cantersteen, de l'équipe Serve the City et des bénévoles lors de la remise du vélo électrique.
(En bas) Les visiteurs de la vente de livres d'occasion en anglais de mars explorant les livres durant l'événement.*



4

ventes de livres



1

Pub Quiz

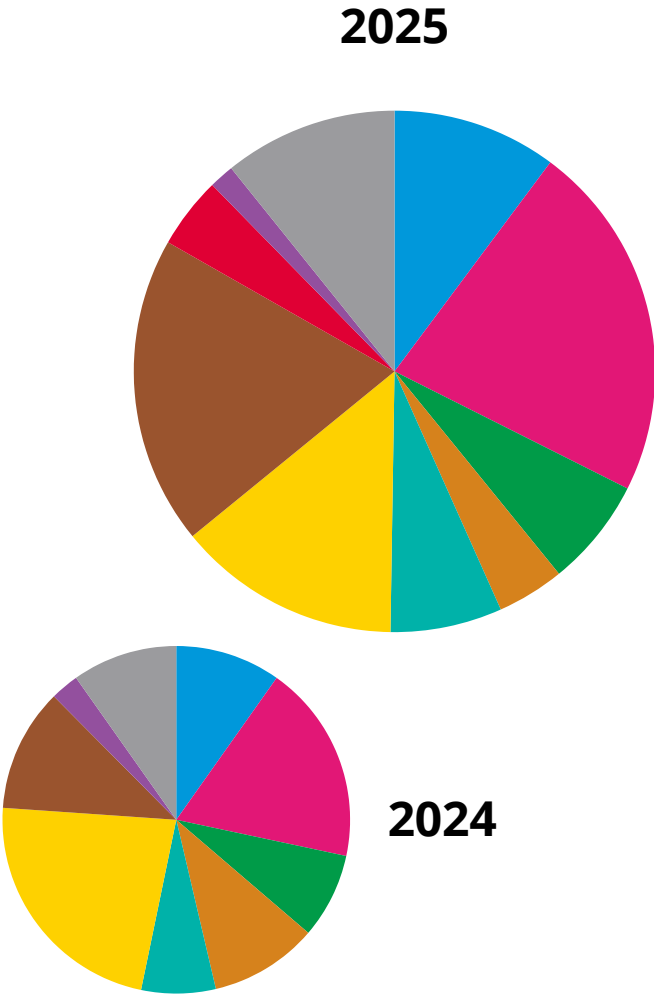


260+

coureurs pour les 20
kilomètres de Bruxelles

Revenu

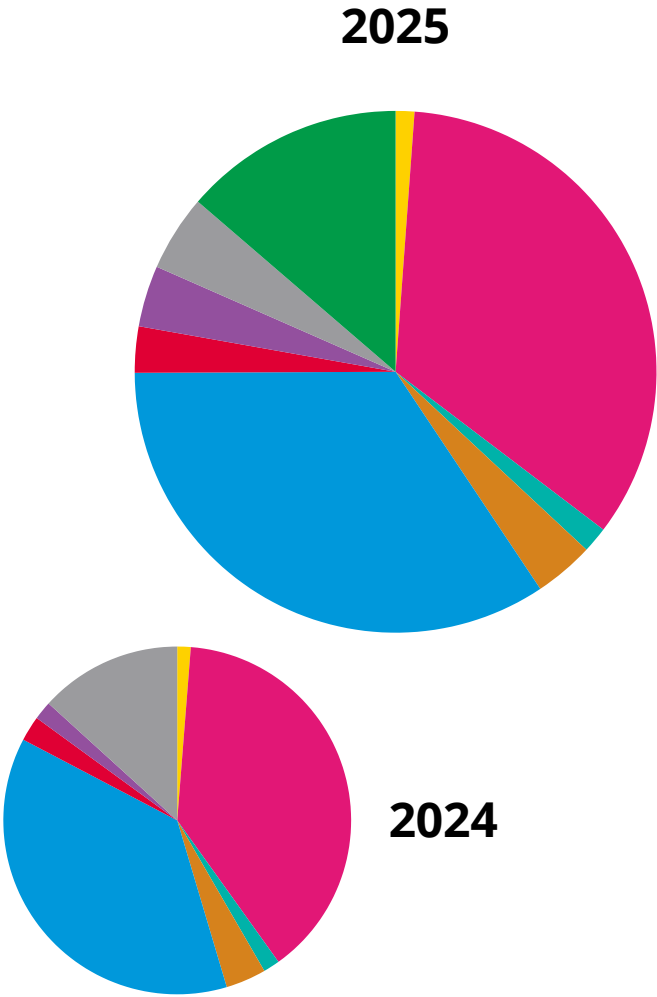
	2025	2024	Evolution
<div></div> Dons individuels	116 486	95 663	+21,8 %
<div></div> Fondations privées et dotation	253 875	181 016	+40,3 %
<div></div> Dons des entreprises	76 859	77 421	-0,7 %
<div></div> Subventions et soutiens	47 773	98 252	-51,4 %
<div></div> Bénévolats d'entreprise	158 401	223 020	-29,0 %
<div></div> Services aux ONG et autres ventes	218 628	111 963	+95,3 %
<div></div> Corps européen de solidarité	50 634	0	N.D.
<div></div> Événements et campagnes de collecte de fonds	79 169	67 491	+17,3 %
<div></div> Autres - Sous-location, déclarations de TVA	17 675	25 811	+31,6 %
<div></div> Fonds attribués de l'année précédente	123 131	95 545	+28,9 %
Total	1 142 631	976 182	+17,1 %



Dépense

	2025	2024	Evolution
Administratif	12 732	11 597	+9,8 %
Support aux projets	374 548	360 928	+3,8 %
Communication	17 552	14 246	+23,2 %
Loyer - Bureaux et activités	40 544	34 872	+16,3 %
Coordination du programme et personnel	375 808	346 297	+8,5 %
Corps européen de solidarité	31 325	21 688	+ 44,4 %
Autres	41 593	15 958	+160,6 %
Fonds attribués pour l'année prochaine	51 714	123 131	+58,0 %
Réserve + Fonds de transformation*	150 000	0	N.D.
Total	1 065 846	928 717	+14,8 %

* En raison de l'expansion de notre équipe, il a été convenu d'augmenter notre provision légale à 150 000 € pour en assurer l'adéquation. De plus, il a été décidé d'établir un fonds de transformation de 120 000 € pour le développement futur de nos programmes.



Gouvernance

Évoluer ensemble et aller de l'avant

En 2025, notre équipe a eu l'occasion de participer à trois échanges organisés par Serve the City International. Le premier, à Bruxelles, a rassemblé 16 participants provenant de cinq pays. Les échanges suivants, à Amsterdam et Lisbonne, ont accueilli respectivement trois et deux membres de notre équipe. Ces échanges nous ont permis de rencontrer les équipes Serve the City de diverses villes européennes et de partager des idées et des expériences.

Après trois années à la présidence du conseil d'administration, Sam Ray a laissé sa place à Tim Gheysen pour lui succéder. Tim s'engage bénévolement dans les projets de Serve the City depuis 2020, et nous lui sommes reconnaissants pour son engagement continu et sa volonté de servir notre organisation dans ce nouveau rôle.

L'année 2025 a également été marquée par le départ de collègues précieux. Anna, coordinatrice des programmes d'alimentation et d'éducation, Marie, responsable des ressources humaines et bénévole pendant 13 ans, ainsi que Jo, assistante administrative et financière, ont entrepris de nouveaux projets.

Nous leur exprimons notre profonde gratitude pour leur travail, leur bienveillance et leur engagement, et leur souhaitons beaucoup de succès dans leurs futures initiatives.

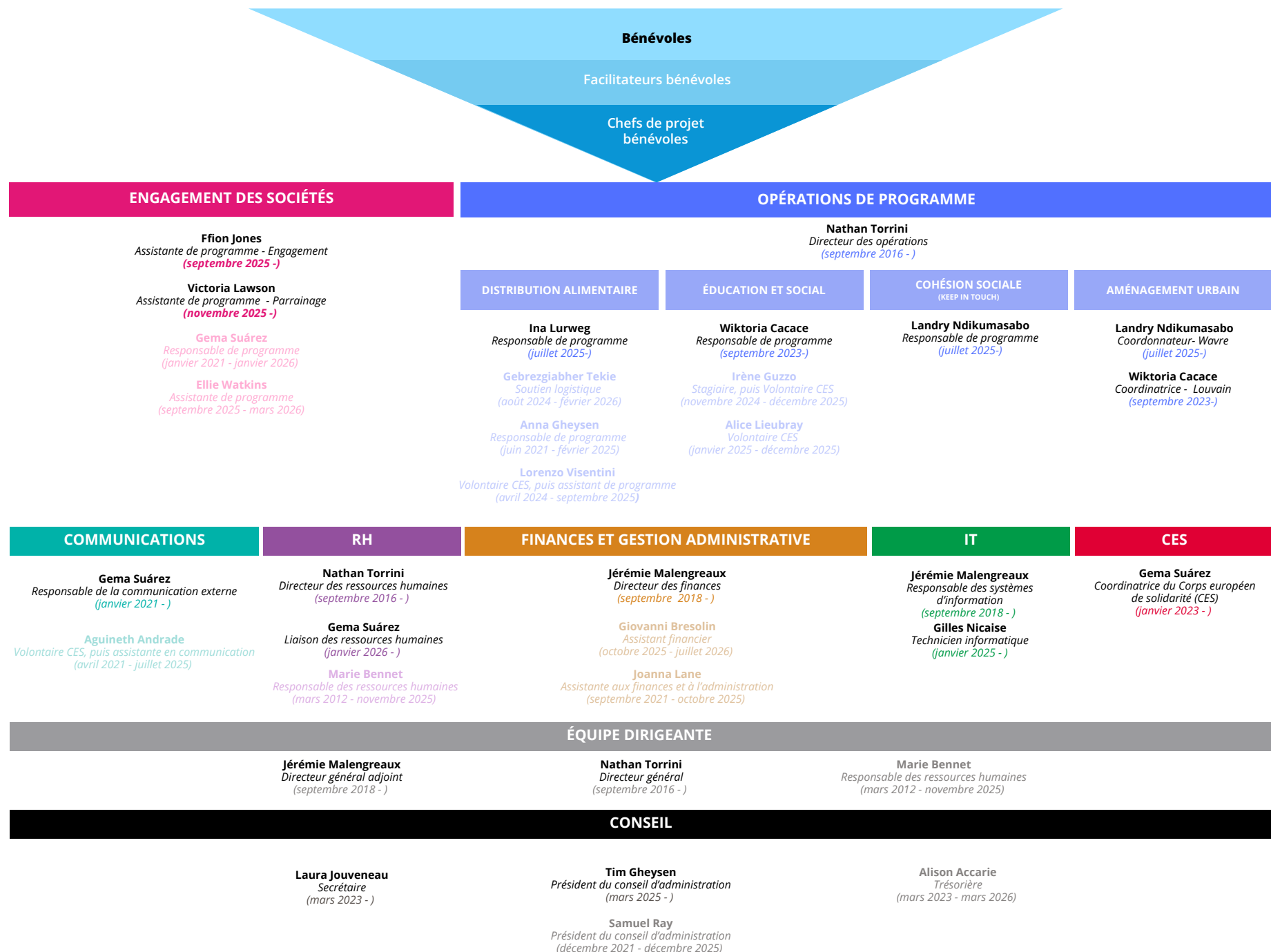
Tout au long de l'année, notre équipe de direction et notre conseil d'administration ont continué de travailler sur notre structure et notre fonctionnement interne, avec l'appui du cabinet de conseil Intys dans le cadre d'un partenariat pro bono. Ce travail nous permet d'ajuster notre équipe et nos systèmes à la croissance de Serve the City et aux besoins de notre organisation à ce stade de son évolution.

Nous avons également fait nos adieux à trois formidables volontaires du Corps européen de solidarité : Lorenzo, Aguineth et Irene. Chacun d'eux a apporté une contribution précieuse en soutenant nos projets et le travail de nos bénévoles. Nous leur sommes reconnaissants pour leur engagement et pour l'énergie qu'ils ont insufflée à notre communauté. Alice a poursuivi son engagement au sein de notre équipe en tant que responsable des activités pour l'engagement des jeunes en 2026.



Photo : Au cours du Forum international, l'équipe de Serve the City a pris un instant pour exprimer sa gratitude et remercier Marie pour toutes ses années de dévouement et d'engagement..

© REGAL Films



Tournés vers l'avenir

Objectifs réalisés

L'année 2025 a été caractérisée par la croissance, le renforcement de notre réseaux et l'engagement envers notre vision d'une ville où chacun peut servir. Nous avons co-organisé le Forum international STC à Bruxelles, marquant le 20e anniversaire de Serve the City et célébrant deux décennies de service.

Nous avons renforcé notre présence à USquare en engageant les bénévoles pour soutenir la communauté URSquare, tout en aménageant nos nouveaux locaux pour le travail lié à la coordination, la logistique et le support. En interne, nous avons réorganisé l'équipe afin de poser les bases de notre développement futur.

Nous avons également rendu le bénévolat plus accessible et inclusif. Nous avons amélioré la formation des bénévoles par le biais de sessions en présentiel et introduit ServeNow en plusieurs langues, facilitant ainsi un engagement plus important. Grâce aux *Big Volunteer Days*, aux interventions publiques et aux nouveaux partenariats, nous avons sensibilisé le public et construit une communauté forte, diversifiée et solidaire.

L'investissement dans nos project leaders est resté une priorité. Nous avons organisé deux sessions de formation et redynamiser les *Focus Days*, propice à l'apprentissage et aux échanges. Pour la première fois, le programme a intégré trois formats : *Out of the Box*, où les associations ont exposé leurs travail ; *Deep Focus*, proposant une exploration pratique de problématiques complexes ; et *Spotlight*, où des bénévoles ont partagé leurs expériences.

Enfin, nous avons établi des programmes qui transforment le bénévolat en un parcours de connexion humaine et de développement personnel. Grâce à *Keep in Touch*, bénévoles et participants à Bruxelles et à Wavre ont partagé des repas, des histoires, des rires et des moments réguliers ensemble. Ce qui n'était au départ que de simples rencontres a donné naissance à des relations authentiques, nous rappelant que chacun peut s'engager et que le bénévolat peut transformer les communautés et les individus qui les composent. Ensemble, ces réussites ont consolidé notre capacité à accueillir les bénévoles et à les former pour encadrer et servir.

Photo : Ina, notre coordinatrice du programme alimentaire, lors d'une session de formation avec UR Bike sur l'utilisation de notre nouveau vélo électrique, fourni par le Rotary Club Brussels Cantersteen.



Objectifs à court terme

- Diversifier nos sources de revenus afin de renforcer la viabilité et la résilience financière de l'organisation.
- Accroître de 20 % le nombre de nos donateurs mensuels afin de créer une source de revenus récurrents plus solide et plus stable.
- Renforcer l'implication des entreprises et établir avec elles des partenariats plus solides et mutuellement bénéfiques.
- Standardiser et optimiser notre modèle de projet hybride afin d'assurer la cohérence, la qualité et l'efficacité de toutes nos activités, qu'elles soient menées en collaboration ou entièrement dirigées et gérées par STC.
- Développer le Programme d'Engagement de la Jeunesse afin d'offrir davantage d'opportunités aux jeunes de s'impliquer.
- Consolider notre présence à Louvain et à Wavre en renforçant nos équipes et nos activités locales.
- Renforcer notre organisation interne en optimisant nos structures, nos processus et nos méthodes de travail afin de favoriser une croissance durable.
- Poursuivre le développement et le renforcement du programme *Keep in Touch*.
- Lancer un nouveau site internet afin de créer une plateforme de communication unifiée.

Objectifs à moyen terme

- Étudier la possibilité de créer un centre communautaire dédié aux bénévoles, comprenant un espace polyvalent réunissant harmonieusement nos bureaux, des espaces dédiés aux projets et de vastes espaces de stockage.
- Développer et élargir le réseau belge de Serve the City, incluant STC Bruxelles, STC Louvain et STC Wavre, afin d'étendre notre portée à l'ensemble du territoire belge.
- Sensibiliser davantage le public au bénévolat à travers nos événements de bénévolat (*Big Volunteer Days*), des prises de parole en public et des partenariats, afin de construire une communauté de bénévoles forte, diverse et unie.
- Former et élargir notre réseau de «project leaders».
- Renforcer nos efforts de recherche de financements afin d'obtenir des subventions et de développer des sources de financement durables.
- Poursuivre l'augmentation de notre soutien financier mensuel.
- Relancer nos projets environnementaux et de développement durables.
- Réfléchir ensemble et concevoir des programmes qui contribuent à notre objectif de permettre à chacun de s'engager, de découvrir la force du bénévolat et d'entamer un parcours de transformation personnelle.

Objectifs à long terme

- Reconnaître et valoriser l'importance sociétale du bénévolat ainsi que son rôle essentiel dans le bien-être de notre communauté.
- Faire en sorte que Serve the City Belgium repose sur une structure solide et résiliente, soutenue par des sources de financement fiables, qui lui permet de répondre rapidement et efficacement aux besoins des personnes vulnérables à travers tout le pays.
- Favoriser le développement d'une communauté de bénévoles et de chefs de projet compétents, capables de comprendre les besoins des personnes que nous aidons et d'y répondre de manière efficace et empathique.
- Réévaluer l'ensemble de nos projets afin de les rendre plus durables et plus respectueux de l'environnement.
- Continuer à agir en accord avec nos valeurs tout en aidant ceux qui en ont besoin, encourager chacun à contribuer au changement et à diffuser la bienveillance, transformer des quartiers entiers grâce au bénévolat et créer des liens entre les différentes communautés.
- Développer un réseau durable de cinq Serve the Cities en Belgique, offrant des opportunités de bénévolat régulières, des sources de revenus stables et suffisantes, ainsi que des équipes centrales solides (vision 5S).

