

Centre Flavie-Laurent

RAPPORT ANNUEL
2008-2009
ANNUAL REPORT

Catholic Health Corporation of Manitoba

Corporation catholique de la santé du Manitoba

Table des matières / Table of Contents

Rapport du président	3-4
Chairperson's Report	5-6
Rapport du directeur / Director's Report	7
Information générale / General Information	8
Activités et nouvelles / Activities & News	9
1-Planification stratégique / Strategic Planning 2-Agrandissement 2008 / 2008 Expansion 3-Banquet annuel / Annual Banquet 4-Couverture médiatique / Media Exposure 5-Statistiques / Statistics	10
6-Mission, éthique, soins spirituels / Mission, ethics, spiritual care	11
Construction / Building addition	12
À venir / Looking Ahead	13

RAPPORT DU PRÉSIDENT

Du 1er avril 2008 au 31 mars 2009



Depuis quelques années un renouveau dans la composition du Conseil d'administration du Centre Flavie-Laurent s'effectue. Plusieurs membres fondateurs ont été remplacés par des personnes plus jeunes. Nous avons maintenant un mélange idéal de jeunes personnes et de personnes d`expérience. Les plus jeunes apportent beaucoup d'énergie et d'enthousiasme au Conseil d'administration du Centre Flavie-Laurent. Nous sommes aussi en train de revoir le nombre d'hommes et de femmes qui siègent au Conseil d'administration dans un effort d'atteindre un meilleur équilibre.

Le bénévolat au Centre continu d'être une expérience des plus enrichissantes car les bénévoles peuvent témoigner des résultats de leurs efforts. Ceci nous permet d'attirer et de retenir un bon nombre de bénévoles. Le Comité des bénévoles se charge du recrutement des bénévoles en plus d'assister le bureau de direction dans la formation de ces derniers. Le Comité des bénévoles est responsable de l'orientation, de l'entraînement et de la supervision des nouveaux bénévoles. Le Comité se charge aussi d'assurer la reconnaissance des bénévoles en tenant des réceptions et divers témoignages pour les bons services rendus.

Nous avons un petit nombre de jeunes bénévoles qui viennent au Centre. Nous aimerions cibler ce groupe pour en attirer d'avantage. C'est pourquoi le Conseil d'administration est en train de développer une stratégie en vue d'améliorer cette situation. Nous avons identifié le besoin de créer un poste rémunéré qui pourrait être un poste adjoint à la direction générale et qui pourrait prendre en charge la coordination des bénévoles.

Le Comité de finance et de levées de fonds veille au budget annuel et aux besoins financiers du Centre. C'est ce comité qui organise le banquet annuel qui est la plus grande levée de fonds pour le Centre. Le banquet annuel nous permet de mieux faire connaître notre œuvre et incite les gens à nous faire des dons monétaires ainsi que des meubles, appareils ménager et des vêtements. Vue l'importance des affaires financières, le Conseil d'administration a décidé de diviser ce comité en un Comité de finance pour la gestion des finances et un Comité de levée de fonds.
Ce dernier concentrera ses efforts sur la levée de fonds dans l'année qui vient, même si nous accusons un surplus de 81 000$ à la fin de l'exercice financier.

Une subvention de quatre-vingt-deux mille dollars (82 000$) reçue des Services à la famille et Logement Manitoba durant l'année fiscale 2007-2008 et renouvelable sur quatre ans pour le fonctionnement général du Centre nous a vraiment donné un essor durant l'année qui vient de s'écouler. Ceci nous permet de desservir un plus grand nombre de clients. Grâce à nos services, la vie pour les familles les plus démunies a

été améliorée. Il appert que nos services qui sont toujours en plus grandes demandes requièrent une augmentation dans le financement. Nous sommes présentement à faire des demandes pour palier à ce besoin.

L'addition de mille pieds (1 000) au coût de deux cents soixante-dix-sept mille dollars (277 000$) est maintenant complétée. Nous planifions maintenant de refaire toute l'enveloppe du bâtiment par la fin de l'été. Nous sommes très fiers d'avoir pu effectuer deux additions à notre édifice en deux ans ce qui a doublé la superficie du Centre. L'augmentation de l'espace nous permet d'offrir plus de variété d'articles à notre clientèle, qui est notre objectif.

Le Conseil d'administration, la gestion et le personnel du Centre sont reconnaissants aux autres membres de la Corporation catholique de la santé du Manitoba pour l'aide qu'ils nous ont offerte pour nous permettre d'accomplir tellement de chose en si peu de temps.

Germain Simard, *président*

CHAIRPERSON'S REPORT

APRIL 1ST 2008 TO MARCH 31ST 2009



The Board of Centre Flavie-Laurent Centre has been undergoing a healthy change in the composition of it's members during the last several years. The founding members have been replaced by a growing number of younger members. This has resulted in an ideal mix of both experience and energetic membership on the Board of Centre Flavie-Laurent Centre. The younger board members and much younger executive has infused energy and enthusiasm creating an atmosphere for growth in the Organization. Also gender representation was addressed to have a better balanced Board.

Volunteering at Centre Flavie-Laurent Centre continues to be a rewarding experience given that volunteers witness first hand the results of their efforts. Therefore we are able to attract and retain significant numbers of volunteers. The Volunteer Committee is responsible for recruitment of volunteers as well as assisting the management of the CFLC with the ongoing training of volunteers. This committee is also responsible in large measure for the orientation, training and supervision of the new volunteers. This committee has been pro-active in recognizing the volunteers with various recognition receptions at appropriate times during the year. While we are attracting a small number of younger volunteers, we recognize the need to target that group. To that end the Board has discussed the need to develop a strategy to address this issue. We have also identified the need for a paid position perhaps as Assistant to the Executive Director to take on the role of coordinating the Volunteer Group.

The Finance and Fundraising Committee of the Board, is responsible for overseeing the annual budget, and financial requirements of Centre Flavie-Laurent. It is also responsible for the annual fundraising dinner which is the largest fundraising event for CFLC. The annual dinner is well attended and the awareness it brings to the community results in continued monetary donations as well as donations of furniture, appliances, clothing and related items. Given the importance of financial matters and fundraising the Board has stated it's intention of creating two distinct committees, one for finance and one for fundraising. Centre Flavie-Laurent's Fundraising Committee will make a concerted effort for fundraising in the coming year, notwithstanding a continued acceptable operating financial position, with an accumulated year end surplus of $81,000.00.

The funding allocation granted in 2007/2008 fiscal year by the Department of Family Services and Housing, Province of Manitoba of eighty two thousand dollars ($82,000.00) per year for a four year period, towards general operations has permitted Centre Flavie-Laurent Centre to flourish in the past year. An ever increasing number of clients can be served. Life for less fortunate families has been made a little easier. CFLC recognizes that there is a need for an increase in operating funding and is currently preparing a request to address same.

The two hundred and seventy seven thousand dollars ($277,000.00) addition of some one thousand square feet at the rear of the existing building at 164 Marion Street was completed and the necessary security and controls have been installed. The plan is to have the building envelope completely refurbished by the end of summer. If success was measured by the number of additions to ones property, two additions in as many years, more then doubling the size of the original Centre, then Centre Flavie-Laurent can be said to be successful. Nevertheless the Board is cognisant of the fact that the larger facility provides the capability of offering a larger selection of items to a larger client base, which is the ultimate goal of CFLC.

The Board, Management and staff of CFLC are grateful to it's sister organizations who have provided help and assistance which has made it possible to accomplish so much in so little time.

Germain Simard, *Chairperson*

Rapport du directeur *Gilbert Vielfaure*



Le Centre Flavie-Laurent offre un service très important et nous constations ceci à chaque jour. Bien souvent les gens nous demandent qui sont les personnes qui demandent de l'assistance. La meilleure façon de répondre à ces gens c'est de les inviter à venir passer quelques heures au Centre durant les heures d'ouverture et de rencontrer quelques uns des clients. Chaque client a son histoire unique et intrigante et souvent on y découvre un passé difficile et des défis incroyables à relever.

En 2008/09 nous avons répondu encore une fois à des milliers de demandes pour de l'assistance et en faisant ainsi nous avons à la fois fréquemment pris connaissance des difficultés personnelles de bien de nos clients. Avec le récent acte héroïque d'un démuni, un client du Centre, qui a sauvé la vie à un homme qui était en danger de se noyer dans la rivière Rouge, le public a une meilleure perspective de la vie des gens qui vivent dans la rue. Ce client est venu au Centre à maintes reprises et comme bien d'autres il est passé d'être plus qu'un client pour nous, il est devenu un ami.

Le travail du CFLC est indispensable et à mesure que nous faisons des efforts pour connaitre l'histoire personnelle des pauvres qui nous viennent, nous découvrons davantage l'importance de ce travail. Il est très important parce qu'il offre de l'amour et de l'espoir pour chaque personne qui vient y puiser et cela, ça ne s'achète pas.

Director's Report *Gilbert Vielfaure*

The Flavie-Laurent Center offers a very important service and we see this more clearly with every day that passes. People often ask us who are the people that ask for help. The best way to answer this question is to invite those who ask the question to come spend a few hours at the Centre during business hours. In this way they can see and meet some of the clients who are present. Each client has his/her own unique and intriguing life story more often than not one discovers a harsh past filled with incredible challenges.

In 2008/2009 we once again answered thousands of requests for assistance and in so doing we've often become aware of the personal difficulties of many of our clients. With the recent heroics of a street person, a CFLC client, who saved the life of a drowning man, the public has gained a better perspective of the life of people who are homeless. This client has come to the Flavie-Laurent Centre on numerous occasions and like many others he has become more than a client to us, he has become a friend.

The work of the CFLC is very important and to the degree that we strive to listen to the personal life story of each of these persons in need that come to us, we discover an even greater importance of the work we do. It is very important because it offers love and hope for each person that comes here and that, is priceless.

Centre Flavie Laurent Inc.

164, rue Marion Winnipeg (Manitoba) R2H 0T4
Téléphone / télécopieur (fax) 204-233-4936
www.cflc.info / fl@cflc.info
No. d'enregistrement / charitable reg.no. 822377875 RR0001

Mission : Nous donnons gratuitement des meubles, des biens ménagers et des vêtements aux personnes dans le besoin. Nous trions, entreposons et distribuons les biens et les vêtements que nous reçevons de donateurs pour aider les plus démunis. La force de l'engagement à la mission de l'oeuvre qu'est le Centre Flavie-Laurent, s'illustre par le service aux démunis et par la sensibilisation aux besoins et au sort des pauvres. Sa crédibilité provient de sa longue histoire, de ses fondatrices, les Soeurs Grises.

Vision : Réduire la pauvreté en offrant un appui et des biens physiques aux personnes dans le besoin. Le service est unique et attentif aux vrais besoins de la personne.

Mission : We distribute at no cost furniture, household items and clothing to people in need. We sort, store and distribute the goods and the clothing received from donors to help the impoverished. The strength and mission of the Centre's work is shown forth by the service provided to the needy and the concern for the needs and the fate of the poor. Its credibility is rooted in its' rich heritage, its' founders, the Grey Nuns.

Vision : To reduce poverty by offering support and physical goods to people in need. The service is unique and attentive to the real needs of the individual.

Conseil d'administration / Board of Directors

- Germain Simard, (président / chair)
- Paul Vallée (vice-president / vice chair)
- Angèle St.Vincent (Secrétaire / secretary)
- Lise Hamelin
- Jacqueline Bockstael
- Yolande Freynet
- Claude Lavallée
- Jocelyne Gagnon

Personnel / Staff

- Gilbert Vielfaure,
  Directeur général / CEO
- Benjamin Clincke,
  transport / Transportation
- David Everett,
  transport / Transportion
- Eric Manirakiza, *administration*
- Chantal Théroux, *administration*

Bénévoles / Volunteers

Une cinquante de personnes consacrent plusieurs heures à l'oeuvre du Centre Flavie-Laurent de façon régulière.

A team of about fifty people help on a regular basis at the CFLC



ACTIVITÉS & NOUVELLES / ACTIVITIES & NEWS

1-Planification stratégique / Strategic Planning



Le 11 avril 2008 le conseil d'administration du Centre ainsi que son directeur se sont rencontrés avec l'animateur M.Charles Gagné pour élaborer un plan stratégique de trois ans pour le CFLC. Les sept points suivants ont été identifiés comme prioritaires;

1. Améliorer nos pratiques d'évaluation des besoins de la clientèle afin de mieux cibler la collecte des biens.
2. Assurer la stabilité et la relève du le personnel.
3. Établir un programme d'encadrement des bénévoles.
4. Gérer la construction de l'agrandissement (2008)
5. Augmenter les espaces pour les meubles et maintenir le même espace pour les vêtements.
6. Acquérir un deuxième camion et deux nouveaux employés pour les opérations et la distribution.
7. Continuer les démarches avec les réseaux de santé pour développer des services d'appui aux démunis.

On April 11 2008 Mr.Charles Gagné lead a strategic planning session for the Centre. The Board of Directors of the Centre and its CEO participated in the session that focused on the three upcoming years. The following seven priorities were identified;

1. Improve our evaluation of client needs to better focus our collection of donated items.
2. Ensure staffing stability and relief.
3. Establish a volunteer management program.
4. Manage the construction (2008)
5. Increase furniture storage space and maintain actual clothing space.
6. Acquire a second truck and two new employees for operation and distribution.
7. Continue efforts with health networks to develop resource services for the impoverished.

2-Construction agrandissement 2008 / 2008 Building Expansion

À l'automne 2008, nous avons ajouté environ 1000 pieds carrés côté sud de l'édifice actuel au coût de 277, 000 $. *Bockstael Construction* s'est occupé du projet qui nous a permis d'ajouter plus d'espace d'entreposage et un nouveau bureau d'inscription. Des subventions et des dons ont permis de défrayer complètement les coûts de construction.



We completed a thousand square foot expansion of the Centre on the south side of the building in the fall of 2008 at a cost of $277,000. Bockstael Construction were the contractors for the project which allowed us to add additional storage space and a new registration area. Grants and donations paid for the entire cost of the addition.

3-Banquet annuel 2008 / 2008 annual banquet

Le troisième banquet annuel du Centre a eu lieu le dimanche 9 novembre 2008 à la paroisse de Saints-Martyrs-Canadiens à Winnipeg. Presque trois cent amis du CFLC se sont rencontrés pour une levée de fonds pour aider au Centre à poursuivre son œuvre. Cette année environ 14,000 $ ont été recueillis.



The third annual banquet of the Centre was held on Sunday November 9, 2008 at Saints-Martyrs parish in Winnipeg. About three hundred friends of the Centre gathered to share a meal and raise funds to help the Centre continue its work. This year about $14,000 were raised.

4-Couverture médiatique / Media exposure.

Au mois de février 2009 il y a eu plusieurs reportages dans les médias au sujet du Centre. Le résultat qui eurent pour effet une augmentation considérable en termes de dons d'articles. Suite aux rapports des médias nous avons passé d'une moyenne de 24 ramassages d'articles par semaine à 33 et le temps d'attente avant qu'on puisse aller chercher les dons a augmenté de 2 à 3 jours à environ deux semaines. Le nombre de personnes venant apporter des dons d'articles directement au Centre a aussi connu une augmentation.

In February of 2009 the Centre received considerable media coverage that substantially increased the amount of item donations being received. Following the coverage the number of daily pickups of donations jumped from an average of 24 per week to 33 per week and the wait time for pickup service went from 2-3 days to about two weeks. The number of people making direct drop offs at the Centre also increased in similar proportions.

5-Statistiques / Statistics

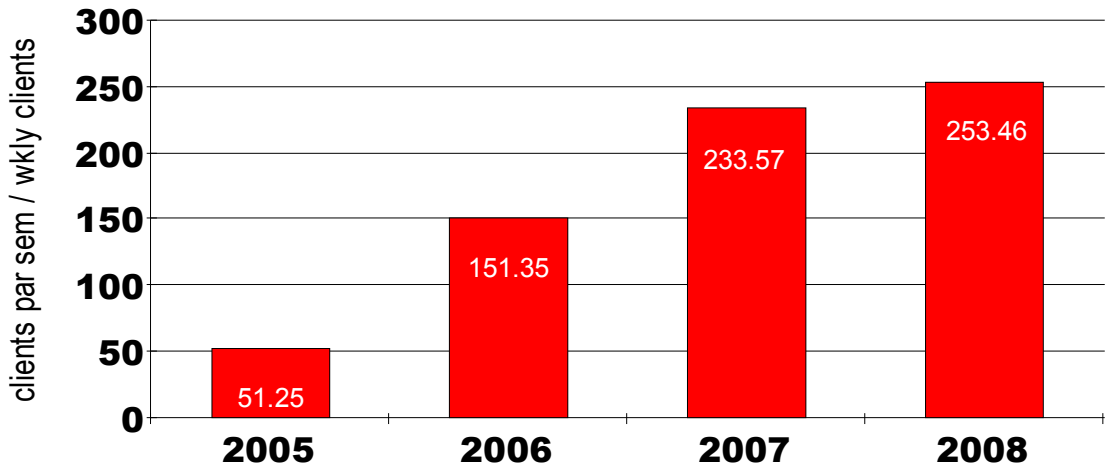
Nous avons répondu à un plus grand nombre de demandes pour de l'assistance en 2008-2009 que dans les années précédentes.

We responded to an even greater number of requests for assistance in 2008/09 than in previous years.

Année se terminant le Year ending	Demandes traitées Requests processed	Augmentation Increase	Nombre de clients inscrits Registered clients
31 mar 2009	13620	8.5%	8832
31 mar 2008	12472	7%	6526
31 mar 2007	8940		3836

Le graphique ci-dessous indique le nombre moyen de demandes traitées hebdomadairement depuis l'ouverture du CFLC;

The following graph indicates the number of average weekly requests the Centre has processed since opening;



Ramassage des articles donnés / Collection of donated items

Nous avons effectué 882 ramassages (782 en 07/08) de dons pendant l'année y compris 850 matelas et sommiers offerts chez Sleep Country Canada.

During the past year we completed 882 collections of donated items (782 in 07/08) - including 850 mattresses and boxsprings donated by Sleep Country Canada.

6-Mission, éthique, soins spirituels / Mission, ethics, spiritual care

Le Centre Flavie-Laurent a fidèlement continué sa mission d'offrir gratuitement les nécessités à ceux et celles dans le besoin pour la période de douze mois se terminant le 31 mars 2009. Nous sommes heureux d'avoir bien répondu aux requêtes qui ne cessent de s'accroître. Notre dernier projet d'agrandissement a beaucoup aidé a bien accomplir notre travail de fournir un environnement privé et confidentiel pour l'inscription des clients. Ceci était aussi une autre de nos priorités cette année passée. Le nombre croissant de demandes nous obligera à augmenter de nouveau la grandeur de notre bâtisse et a embaucher encore plus de personnel. Nous demeurons toujours attentifs à ces besoins dans notre planification stratégique.
Par rapport à la question de réflexion concernant l'éthique de l'organisation on peut

dire que le Centre a maintenant complété la rédaction de manuels traitant de la bonne conduite et des attentes de notre personnel et des bénévoles. Nous revoyons constamment comment nous pouvons mieux servir nos clients en leur démontrant une plus grande compréhension et compassion.

Il n'y a personne au Centre qui a la responsabilité de fournir de l'orientation spirituelle. Nous nous efforçons cependant d'offrir autant que possible des livres (Bibles, manuels, etc.) et des articles religieux (chapelets, croix, etc.) à nos clients puisqu'il y a définitivement un besoin pour ceux-ci. Nous croyons que ceci aide les individus à grandir dans leur foi. Nous avons considéré l'idée de créer un poste dont le préposé ou la préposée offrirait ce service à nos clients. Il serait évidemment important que cette personne puisse aussi faire face à la question de soins spirituels. Il est aussi important de noter que plusieurs de nos bénévoles sont des religieux et des religieuses et plusieurs bénévoles sont très impliqués dans leur foi chrétienne et offrent un riche témoignage spirituel pour la clientèle.

The CFLC carried out its mission to provide basic life essentials at no cost to people in need over the twelve months ending March 31, 2009. We are satisfied with our efforts to keep up with the always increasing demand for our services. Our latest construction project helped make great progress in this area as well as dealing with client privacy and confidentiality issues which were a priority for us. The steady increase in the number of requests for assistance will require us to increase our resources both in terms of capital and staffing components. Strategic planning to address this is ongoing.

With regards to the question of ethical reflection within our organization we now have manuals completed dealing with the proper conduct and expectations of our staff and volunteers. There is always an ongoing reflection on how we can best serve our clients by showing them greater understanding and compassion.

There is no officially designated spiritual care person at the Centre. We try to make books (Bibles, self-helps, etc.) and religious articles (rosaries, crosses, statues, etc.) available to our clients as much as possible since there is a definite demand for these. We trust that this is helping individuals grow in their spiritual journey. There has been discussion about the possibility of having a full time counselor / social worker on staff to meet with our clients. It would obviously be important that this person also concern himself /herself with the spiritual care issue. It should also be noted that many of the volunteers of the Centre are religious (nuns, brothers, etc) while many others are quite involved in their Christian faith - without a doubt they serve as a positive spiritual role model.

A VENIR / LOOKING AHEAD

1. Système informatisé / Information Systems

Le système informatisé sera renouvelé en entier pendant l'année à venir afin de mieux refléter les besoins actuels du Centre. Entre autres, le nouveau système permettra une plus grande flexibilité de reportage ainsi que la possibilité d'avoir l'entrée de données simultanément par des personnes autorisées.



The information systems of the Centre will be completely renewed to reflect the actual needs of the CFLC. Amongst other things it will allow a greater reporting capacity and will also provide the option of multiple points of data entry.

2. Nouveau camion / New Transportation Truck

Nous voulons acheter un second camion pour le Centre puisque le camion que nous avons présentement n'est plus capable de fournir aux besoins. Le problème que nous tentons de rectifier par l'achat est celui du temps d'attente pour aller chercher les dons de gros articles. Évidemment il faudra aussi se pencher sur la question du personnel pour opérer le nouveau camion.



We are hoping to purchase a second transportation truck since the only one we have at this moment is no longer able to keep up to the present requirements. This is specifically to address the problem of wait times for large item donations. Obviously we will also have to address the question of personnel to operate the new truck.

3. Espace / Place

La question de plus de place pour le Centre est de grande importance. Depuis notre ouverture en novembre 2005, nous avons déjà complété deux agrandissements. Présentement le Centre occupe environ 3700 pieds carrés mais nous estimons que nous aurions besoin d'un minimum de 8000 pieds carrés pour combler de façon efficace la demande actuelle.



We will have to look once again at more space for the Centre. Since our opening in November 2005 we have already completed two major additions but the growth is incessant. Presently the Centre has about 3700 sq. ft. but our estimates indicate that we require about 8000 sq. ft. to efficiently handle the number current demands.