

Centre Flavie-Laurent

Rapport annuel 2011-2012 Annual Report

Catholic Health Corporation of Manitoba / Corporation catholique de la santé du Manitoba

Table des matières / Table of Contents

Rapport du président 1

Chairperson's Report 2

Rapport du directeur 4

Director's Report 5

Informations générales / General Information 6

Activités / Activities 8

- Statistiques / Statistics 8
- Collaborateurs / Partnerships 10
- Banquet annuel 2011 / 2011 Annual Banquet 11

Mission et plan stratégique / Mission and Strategic Plan 12

- Faits saillants / Highlights 12
- Priorités / Priorities 12

Spiritualité et éthique / Spirituality and Ethics 13

Engagement à l'excellence / Commitment to excellence 14

Rapport du président



L'année fiscale 2011-2012 a été pour nous un peu moins mouvementée que les années précédentes. Grâce à une augmentation de la subvention du gouvernement provincial et à une bonne base de donateurs, nous avons surmonté les défis financiers de 2010, ce qui nous a permis de nous concentrer sur le service à la clientèle et moins sur la collecte de fonds. Nous avons fait des améliorations dans nos opérations et en particulier dans nos rapports financiers grâce à l'excellent travail de notre trésorière, Louise Nolette.

Le cœur de l'opération du centre est l'équipe de bénévoles qui compte plus de cinquante personnes. Leur dévouement à notre mission et à nos clients se manifeste chaque jour dans la façon dont ils trient et préparent les articles ménagers pour nos clients et surtout dans la façon dont ils traitent nos clients avec respect et compassion. Les employés du centre y sont aussi des ambassadeurs importants. À plusieurs reprises, nous avons reçu des louanges de la part de nos donateurs à l'endroit du comportement respectueux et professionnel de nos conducteurs de camions. Nous avons de la chance d'avoir des employés et des bénévoles si dévoués.

Encore une fois cette année, le nombre de familles inscrites au centre a augmenté de façon importante. Avec une clientèle de plus de 17 000 familles, l'activité au centre ne fait que s'intensifier. Depuis plusieurs années, notre conseil d'administration a comme objectif prioritaire de trouver un nouveau local avec plus d'espace. Pour faciliter ce projet, nous avons mis sur pied un comité de déménagement dont le but était de se pencher plus sérieusement sur cette question. Le défi principal de ce projet de si grande envergure était de l'entreprendre sans la certitude du financement nécessaire. Nous avons reconnu qu'il faudrait se trouver un partenaire pour atteindre notre objectif. Grâce à l'appui des Charités Dorais et Marymound, nous avons été capables de nous procurer un nouvel édifice. Le 4 avril, nous sommes devenus propriétaires du 450, Provencher, ce qui nous donne l'espace nécessaire pour fonctionner pendant plusieurs années à venir. Nous avons tous hâte de déménager.

Je tiens à remercier personnellement les membres sortants du conseil pour leur travail acharné et leur contribution au Centre au fil des années. Je tiens particulièrement à remercier Jacqueline Bockstael qui a été membre du conseil depuis sa création et Jocelyne Gagnon, qui a siégé plusieurs années au sein du comité exécutif en tant que secrétaire.

Enfin, le Conseil, la direction et le personnel du CFLC remercient ses organisations sœurs au sein de la Corporation catholique de la santé du Manitoba pour l'aide et le soutien offerts tout au long de l'année.

Paul Vallée

Chairperson's Report



This past year was one of increasing stability for the Centre Flavie-Laurent. Thanks to increased funding from the Provincial Government and strong donor support, the financial challenges of 2010 are behind us and we are now able to focus more on serving our customers and less on fundraising. We were also able to focus on improving our operational excellence and great strides in our financial reporting were made, thanks in large part to the efforts of our Treasurer, Louise Nolette.

As always, the lifeblood of our centre is the large team of volunteers that work tirelessly to ensure that the daily flood of donated items is sorted and displayed in a way that makes it easy for our customers to 'shop' at the centre. The dedication shown by the volunteers is quite remarkable as they continue to uphold the same great tradition of compassion of our founders, the Grey Nuns. We are also blessed with employees that are true ambassadors for the Centre. On several occasions, we have received unsolicited commendations from people who have dealt with our delivery staff lauding their respectfulness and professionalism. We are indeed fortunate to have such caring employees and volunteers.

Once again this year, we experienced tremendous growth in the number of registered families at the centre. This, combined with a growing reputation resulted in a lot of traffic at the centre, both in terms of shoppers and people dropping off goods. It was not unusual for us to serve over a hundred people in a single day and a common occurrence to find between 40 to 50 clients in the centre at the same time, carefully picking out the items they required.

As the daily traffic increased in 2011-2012, so did our need for more space. Moving to a larger location was identified as the highest priority for the centre and it became the board's first concern. Undertaking such a project without additional funding in place to buy or build was a major challenge. We knew that we would most likely have to partner with another organization to make it a reality. Fortunately for us, an opportunity arose at 450 Provencher through the auspices of Dorais Charities and Marymound. On April 4, we purchased said building and are now looking forward to moving into our new space which is three times larger than our current location.

At this time of year, several board members are finishing their term and getting ready to leave. I wish to personally thank our outgoing board members for their hard work and contribution to the Centre over the years. I especially want to thank Jacqueline Bockstael who has been on the board since its inception, as well as Jocelyne Gagnon who served several years on the Executive Committee as Secretary.

Finally, the Board, Management and staff of CFLC thankfully acknowledge its sister

organizations within the Catholic Health Corporation of Manitoba for all the help and support they have provided throughout the year.

Paul Vallée

Rapport du directeur



L'extraordinaire a continué d'être l'ordinaire au Centre Flavie-Laurent pendant l'année opérationnelle se terminant le 31 mars 2012. Comme ce fut le cas pendant chaque année depuis son ouverture en 2005, le Centre a augmenté sa productivité encore cette année. Étant donné qu'environ 17 000 familles sont inscrites au CFLC, un calcul rapide nous permet d'estimer qu'au moins 50 000 résidants du Manitoba ont reçu de l'aide de nous depuis nos débuts. Qui aurait pu prédire ce phénomène? Nous continuons de constater des difficultés et des situations de vie chez nos clients qui sont difficiles à imaginer : des cas d'abus, de toxicomanie, de problèmes de santé mentale, etc. Bien que le Centre reçoive un très grand nombre de dons d'articles, il est impossible de suffire à la demande. Tôt le matin les clients font la queue pour entrer au Centre et ils prennent absolument tout ce que nous pouvons leur offrir.

Il est en effet bien heureux que le Centre profitera de plus d'espace avec son déménagement au 450, Provencher en 2012. Notre nouvelle adresse devra plus que doubler notre espace intérieur actuel et remédiera aussi aux lacunes en matière de stationnement et de circulation automobile pour se rendre au Centre. Bien que nous continuions de bénéficier du travail d'une équipe de bénévoles dynamiques, nous profiterons de ce nouveau début pour entreprendre une nouvelle campagne de recrutement afin d'augmenter notre base de bénévoles. Nous prévoyons même fournir l'occasion à des familles entières de venir ensemble faire du bénévolat au centre. De plus, nous prolongerons aussi nos heures d'ouverture afin de recevoir des dons les samedis matins.

On dit qu'on voit souvent les choses mieux en regardant vers le passé plutôt que vers l'avenir. En ce qui concerne le Centre Flavie-Laurent, il sera impératif de ne jamais oublier son enracinement dans des personnages tels que Marguerite d'Youville, Soeur Flavie et bien d'autres encore qui se sont consacrés corps et âme à la cause des démunis. Il faudra toujours nous rappeler que nous donnons, en plus des articles ménagers, de l'espoir et de l'amour. Que le Seigneur qui était l'inspiration de nos fondatrices soit aussi la nôtre afin que nous puissions toujours offrir à notre frère et à notre sœur dans le besoin ce qui leur est le plus important, le plus efficacement possible.

Gilbert Vielfaure

Director's Report



The extraordinary continued to be the ordinary at Flavie-Laurent Centre for the operational year ending March 31, 2012. As has been the case in every successive year since its opening in 2005, the CFLC once again raised its ouput this past year. With about 17,000 families now registered at the Centre, it is easy to conclude that at least 50,000 Manitobans have received assistance from us since our opening about seven years ago. Who could have imagined that? We at CFLC continue to witness the many challenges and difficulties in the lives of our clients. The burden that some of these people carry is truly hard to imagine: abuse cases, drug addictions, mental challenges, etc. Even though the Centre receives a large amount of in kind donations, it is impossible to keep up with the demand that we face every day. Bright and early, every morning, our clients are lined up at the Centre and they end up taking everything that we have to offer them.

It is indeed good timing for the Centre to have more space available when we move to 450 Provencher in 2012. Our new location will more than double our current square footage and will also address current problems with vehicular traffic and parking. As we open our new location, we intend to initiate a recruitment program to add to our volunteer base. We even foresee offering opportunities to families to volunteer as a group. Finally we will also be expanding our business hours to receive donations on Saturday mornings.

It is said that we often see things more clearly looking back rather than looking forward. For the Flavie-Laurent Centre, it is critical to never forget the roots of its mission through such people as Marguerite d'Youville, Sr. Flavie and many others who have given of themselves entirely to the cause of the impoverished. We need to always keep in mind that we are giving much more than material goods; we are giving hope and love. May God almighty who inspired our founders inspire us at CFLC so that we may continue to offer in the best way possible that which is most important to those in need.

Gilbert Vielfaure

Informations générales / General Information

Centre Flavie-Laurent Inc.
164, rue Marion Winnipeg (Manitoba) R2H 0T4
Téléphone / télécopieur (fax) 204-233-4936
www.cflc.info / fl@cflc.info
N° d'enregistrement / Charitable reg. no. 822377875 RR0001

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

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

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

Mission: We donate free furniture, household items and clothing to people in need. Our mandate is to sort, store and distribute the goods and clothing received from donors to help the impoverished. The Centre's strong commitment to its mission is manifested in the services we provide to the needy and the long-standing deep concern we share for the plight of the poor. Our credibility is rooted in the Centre's rich heritage dating back to its founders, the Grey Nuns.

Conseil d'administration / Board of Directors

Président / Chair : Paul Vallée
Vice-présidente / Vice Chair : Angèle St.Vincent
Secrétaire / Secretary : Jocelyne Gagnon
Trésorière / Treasurer : Louise Nolette

Jacqueline Bockstael
Placide Kabanda
Robert Loiselle
Paul Langhan
Rita Bourgeois
Denise Dupuis

Personnel / Staff

Directeur / CEO : Gilbert Vielfaure
Transport : Benjamin Clincke, Eugène Hébert
Administration : Shannon Pickell
Expédition Réception / Shipping Receiving : Toumi Xaiyasen

Bénévoles / Volunteers



Chaque année, une cinquantaine de personnes consacrent sur une base régulière plus de 7000 heures à l'œuvre du Centre Flavie-Laurent.

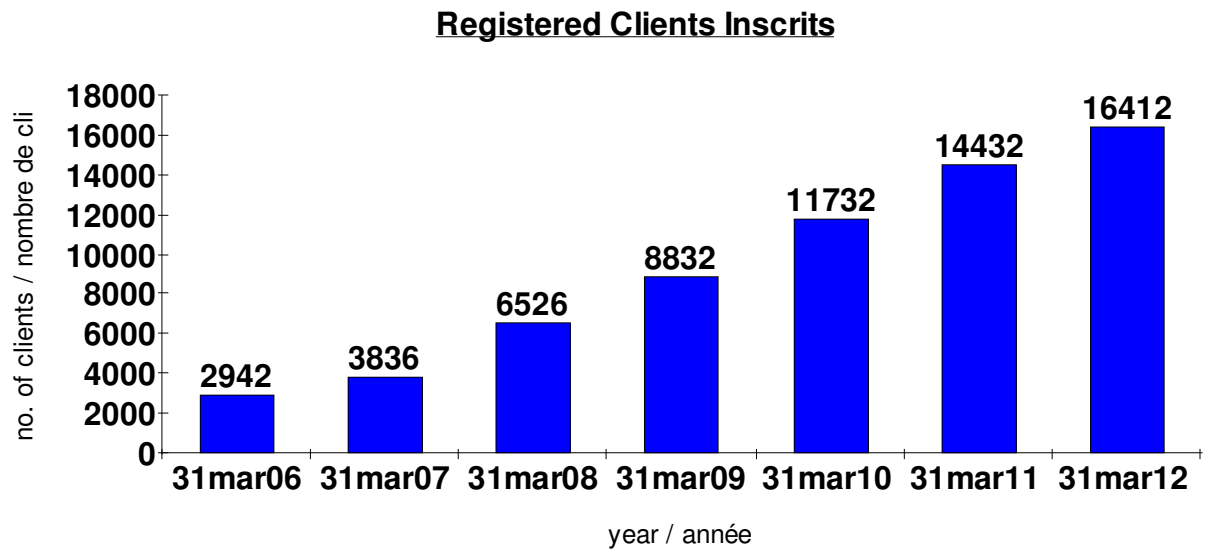
Every year, approximately fifty people donate over 7,000 hours of their time to help on a regular basis at the CFLC.

Activités / Activities

Statistiques / Statistics

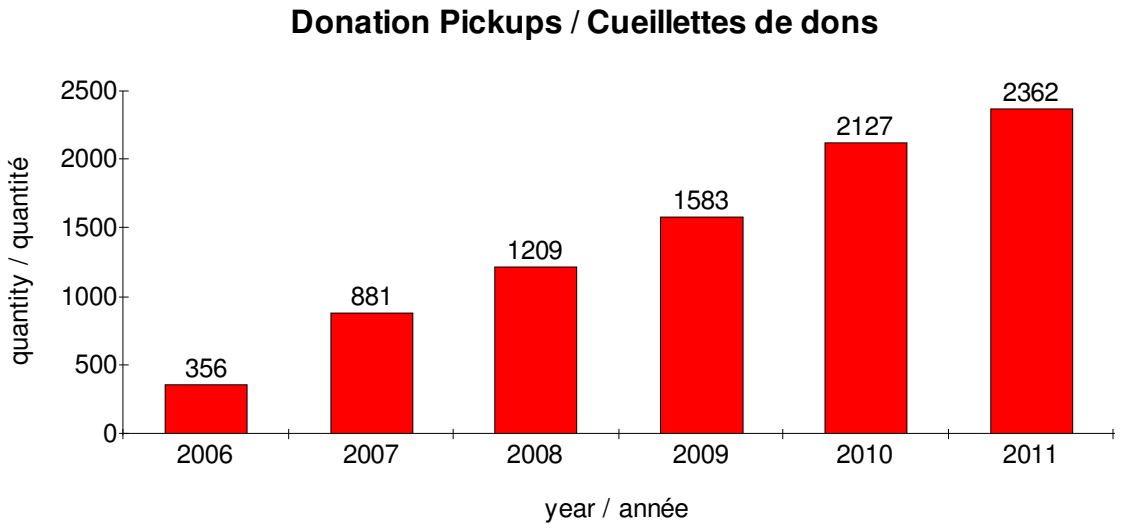
Au 31 mars 2012, **16 412** familles étaient inscrites au Centre. Ce chiffre représente une augmentation de presque 2000 clients depuis un an, ce qui équivaut à environ 167 nouvelles familles par mois.

As of March 31, 2012 the total number of families registered with the Centre was **16,412**. This is an increase of almost 2,000 clients in the last year which represents about 167 new families every month.



En 2011, nous avons recueilli **2362** dons avec nos camions par rapport à **2127** en 2010.

In 2011 we collected **2,362** donations with our trucks, compared to **2127** in 2010.



Moyennes de transactions par semaine pour la période du 1er janvier 2011 jusqu'au 31 décembre 2011 :

Weekly statistical averages compiled for the period of January 1, 2011 to December 31, 2011:

Clients au Centre / Client visits to Centre ……296
Cueillettes de dons / In kind donation collections ……43
Dons déposés / Donations dropped off……..103
Livraisons / Deliveries ……21

Dans cette période de douze mois, nous avons effectué **23 044 transactions**.

In this twelve month period, **23,044 transactions were completed**.

Collaborateurs / Partnerships



En 2011-2012, le Centre Flavie-Laurent a continué de collaborer avec de nombreuses organisations et entreprises.

In 2011-2012, the Centre partnered with numerous organizations and businesses.

Collaborateurs importants / Major Partnerships

Appareils Provencher Appliances (meubles et lits / furniture & beds)
Sleep Country Canada (lits / beds)
Canadian Diabetes (surplus de vêtements / clothing surplus)

Collaborateurs / Partnerships

Powerland Computers (ordinateurs / computers)
DeClutter.ca
La Shop Lesage
Accueil Francophone
Habitat chez soi /
Habitat for Humanity
Villa Rosa
Université de Saint-Boniface
Katimavik
Hope International

Banquet annuel 2011 / 2011 Annual Banquet

Le sixième banquet annuel du Centre a eu lieu le dimanche 20 novembre 2011 dans la salle Jean-Paul-Aubry du Centre culturel franco-manitobain à Winnipeg. Trois cent soixante personnes ont assisté à cette collecte de fonds annuelle. Le banquet a généré un profit de 17 000 $. En 2012, le banquet annuel du Centre se déroulera dans le cadre du Radiothon de Radio-Canada puisque le CFLC fut sélectionné comme bénéficiaire du Radiothon 2012.



The sixth annual banquet of the Centre was held on Sunday November 20, 2011 at the Franco-Manitoban Cultural Centre in Winnipeg. Three hundred and sixty people attended this past year's event to share a meal and raise funds to help the Centre continue its work. The banquet raised $17,000. This year the annual banquet will be held in conjunction with the Radio-Canada Radiothon since the CFLC has officially been selected as the beneficiary of its 2012 Radiothon.

Mission et plan stratégique / Mission and Strategic Plan

Faits saillants / Highlights

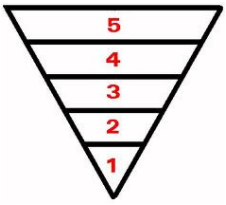
Ce fut une année bien remplie bien qu'aucun projet majeur n'ait été entrepris en 2011-2012. Le Centre, tel que mentionné ci-dessus, a continué de répondre aux besoins d'un nombre croissant de gens tout en cherchant à améliorer la qualité de ses services.



There were no major projects undertaken in 2011-2012 as such but it remained a busy year for us. While continuing to help increasing numbers of people, we constantly strived to find ways to improve the quality of services rendered.

Priorités / Priorities

Nous souhaitons effectuer le déménagement dans les plus brefs délais afin d'améliorer notre situation actuelle. Nous voulons également commencer à organiser l'importante collecte de fonds annuelle au mois de novembre prochain (banquet annuel / radiothon). En dernier lieu, nous visons d'ici deux ans à mettre en place un nouveau logiciel pour gérer la base de données de nos clients.



In the immediate future, we are looking at expediting the move to our new building as quickly as possible in order to rectify the challenges we are presently facing at our current address. This coming year, we will also be working hard to prepare ourselves for our big fundraiser coming up in November, the annual banquet and the radiothon. Finally, in the next couple of years, we intend to install new software to better manage our client database.

Spiritualité et éthique / Spirituality and Ethics

Le Centre n'a toujours personne qui est affectée à l'orientation spirituelle. Nous continuons d'offrir aux clients qui le demandent, et selon nos moyens, des livres, des Bibles, des manuels, etc., et des articles religieux tels que des chapelets et des croix. Nous osons croire que ces dons leur permettent de grandir dans leur foi. Nous considérons toujours l'idée de créer un poste pour offrir un service spirituel à nos clients. Il est important cependant de noter que plusieurs de nos bénévoles sont des religieux, des religieuses ainsi que des laïcs qui sont très engagés dans leur foi chrétienne et qui offrent un riche témoignage spirituel à la clientèle.



There is no designated spiritual care position at the Centre. To the extent that our budget allows, we continue to offer to those clients who ask such items as books, Bibles, self-help manuals, rosaries, crosses, statues, etc. We trust that this is helping individuals on their spiritual journey. There has been discussion about the possibility of having a full time spiritual counselor / social worker on staff to meet with our clients notwithstanding that many of our volunteers are nuns, brothers and lay people who are dedicated to their Christian faith. They too serve, without a doubt, as positive spiritual role models.

Engagement à l'excellence / Commitment to excellence

Nous examinons quotidiennement les données que nous livrent nos systèmes informatisés pour voir comment nous pouvons ajuster nos efforts afin d'augmenter notre productivité *(*voir pages 9 et 10*)*. Les commentaires des clients et d'autres détails pertinents sont également pris en compte. Nous croyons avoir mis en place les outils pour bien évaluer la qualité de notre œuvre.



We examine daily data from our computer systems to see what adjustments need to be made to increase our productivity (see pages 9 and 10). Client feedback and other relevant details are also recorded. We believe we have the tools in place to accurately assess the quality of our work.