Centre Flavie-Laurent



Rapport annuel 2012-2013 Annual Report

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

Table de matière – Table of Contents

Rapport du président 1

Chairperson's Report 3

Rapport du directeur 5

Director's Report 6

Information générale / General Information 7

Activités / Activities 9

Statistiques / Statistics 9

Collaborateurs / Partnerships 11

Radiothon 2012 & Banquet annuel 11

Radiothon 2012 & Annual Banquet 11

Vocation Spirituelle / Spiritual Purpose 12

Besoins non comblés / Unmet Needs 13

Cadre éthique / Ethical Framework 13

Viabilité / Sustainability 14

Engagement à l'excellence / Commitment to excellence 15

Rapport du président



L'année 2012-2013 a été marquée par plusieurs événement de grande Portée. Deux projets importants ont mis à l'épreuve nos talents, notre créativité et notre persévérance; plus précisément, le déménagement du Centre à notre nouveau local et le radiothon de Radio-Canada. Pour un petit organisme comme le nôtre, ce fut un énorme défi d'organiser les tâches nécessaires pour assurer le succès de ces projets et en même temps gérer les opérations du centre. Notre personnel, nos bénévoles et notre conseil ont démontré un dévouement extraordinaire face à ce fardeau.

En avril 2012 nous avons effectué l'achat d'un nouveau bâtiment et nous avons pu compléter les rénovations requises grâce à l'appui du gouvernement fédéral et de la ville de Winnipeg, qui nous ont accordé un octroi de 193,000 $ par l'entremise du programme de stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Nous avons aussi été les bénéficiaires d'un octroi de 15,000 $ de la fondation Winnipeg. Bien que les travaux ont duré plus de trois mois, les portes du centre sont restées partiellement ouvertes. Le 22 février, Monseigneur LeGatt a béni le nouveau centre Flavie-Laurent à l'occasion de l'ouverture officielle, en présence de plusieurs dignitaires et plus de 100 amis(e) s. Le nouveau centre est presque trois fois plus grand que notre vieux local et il nous permet de desservir nos clients dans une atmosphère digne du respect que nous voulons les accorder. Nous sommes sûrs que ce nouveau local, en concert avec notre personnel qualifié, notre équipe de bénévoles dévoués, et notre conseil engagé assureront que le Centre Flavie-Laurent sera au service de ceux dans le besoin pour des années à venir.

Il me fait plaisir de constater que l'état financier du centre Flavie-Laurent est favorable. Nous continuons de recevoir un appui important de nos partenaires aux trois niveaux du gouvernement. En plus, nous sommes très reconnaissants de la grande générosité de nos donateurs, qui ont encore une fois fait preuve de leur engagement lors du radiothon de Radio-Canada, qui à su prélever plus de 86,000 $ pour le centre.

Je tiens à remercier personnellement les membres sortants du conseil pour leur contribution au Centre au fil des années. Je tiens particulièrement à remercier Paul Langhan qui pendant deux termes nous a fait profiter de son expérience et de sa perspicacité. Merci à Louise Nolette qui a siégé comme trésorière pendant quatre ans

et qui a effectué des changements importants à nos rapports financiers et procédures de comptabilité. Merci à Angèle St-Vincent pour sa direction pendant ces cinq ans au conseil, inclus deux termes en tant que vice-présidente.

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 offert tout au long de l'année.

Paul Vallée

Chairperson's Report



This past year was one of significant achievements for the Flavie Laurent Centre. Two major projects tested our organizational skills and perseverance: the renovation and move to our new building at 450 Provencher Boulevard and our participation in Radio Canada's radiothon, which was combined with our annual fundraising dinner in November. For an organization of our size, it was a monumental challenge to coordinate the activities related to those projects as well as conduct our day to day operations. I am extremely proud of our staff, volunteers and board. Their energy and determination were truly inspiring to witness.

In April 2012 we completed the purchase of our new building and thanks to a $193,000 grant provided through the Federal Government and City of Winnipeg Homelessness Partnering Strategy and a $15,000 grant provided by the Winnipeg Foundation, we were able to complete renovations and move into our new location on January 7, 2013. Renovations took several months and were able to remain partially open to the public thanks to our staff and volunteers. On February 22nd, in a grand opening ceremony attended by representatives from all levels of government, Archbishop LeGatt blessed our new building. While our old building was crowded and difficult to access, this new building and location is perfectly suited for our work. Now that the location issue is behind us, we will undertake a new round of strategic planning in the fall to help us navigate the next 3-5 years.

I am pleased to report that the Centre's financial health is sound thanks to continued assistance from our government partners and to the strong support from private donors in our community. The Radio-Canada Radiothon was a resounding success as it helped to elevate our organization's profile and at the same time raised over $86,000 for the Centre's operations. With a new building, experienced staff, a core of dedicated volunteers and solid financial footing, the Flavie-Laurent Centre is well-positioned to continue to help needy people for years to come.

At this time of year, several board members are completing their term and moving on to other endeavours. I wish to personally thank our outgoing board members for their hard work and lasting contribution to the Centre. Paul Langhan served for two terms and brought years of business experience and insight to the board. Louise Nolette

completed two terms as Treasurer and made important improvements to financial reporting and overall board governance. Angèle St-Vincent provided leadership during her five years on the board, four of which were spent as Vice-President.

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



Il serait précis de dire que l'année 2012 fut une année importante dans l'histoire du Centre Flavie-Laurent.

Évidemment que le déménagement du Centre au 450 boulevard Provencher est une autre étape significative de la croissance remarquable qu'a faite le CFLC depuis ses débuts en 2005. Ceci augmente davantage la crédibilité et le degré de professionnalisme dont jouit notre œuvre dans la communauté. Mais bien plus important qu'augmenter la perception du Centre, la nouvelle adresse nous permet surtout de pouvoir aider plus de gens qui nécessitent nos services. Avec plus d'espace intérieur et un accès véhiculaire grandement amélioré, nous pouvons maintenant accueillir plus de gens à la fois, y compris les donateurs.

En 2012 nous avons vécu une autre grande expérience en étant les bénéficiaires du Radiothon de Radio-Canada. Ce fut un grand projet rendu encore plus grand étant donné que nous avons décidé d'aussi présenter notre banquet annuel en même temps. Comme nous le savons tous, ce fut un succès radieux qui a encore une fois démontré la force d'équipe du Centre Flavie-Laurent. En collaborant avec Radio-Canada, le comité organisateur du CFLC ainsi que les nombreux bénévoles qui se sont joints à cet effort ont démontré une qualité organisationnelle exceptionnelle et un dévouement sans limites. À y repenser nul ne peut-être qu'impressionné par ce qui fut accompli ce jour-là. Des centaines et des centaines de gens ont appuyé le Centre avec leurs dons monétaires et il y a eu une forte sensibilisation de notre œuvre auprès du public. Il n'y aucun doute que nous allons goûter les retombés de cette réussite pour les années à venir. Et, avec le tout qui doit se répéter de nouveau en 2013 ces retombés ne se feront qu'amplifiés encore plus.

Presque 19,000 familles sont maintenant inscrites avec nous pour recevoir de l'assistance. En 2012 seulement, ce sont 2,500 nouvelles familles qui sont arrivées à nos portes dans le besoin. C'est pour dire que la demande pour les services du Centre Flavie-Laurent ne fait qu'accroître à mesure que l'œuvre se fait connaître de plus en plus. Les accomplissements de cette année démontrent que nous sommes attentifs à ces appels d'aide qui nous parviennent et que nous sommes prêts et capables de passer à l'action pour y répondre. Que le Seigneur bénisse nos efforts et à Lui en soit la gloire!

Gilbert Vielfaure

Director's Report



To say that 2012 was an important year in the history of the Flavie-Laurent Centre would be an accurate statement.

The Centre's move to 450 Provencher boulevard was another significant step in the remarkable growth the CFLC has experienced since its opening in 2005. This move further strengthens the credibility and the level of professionalism the Centre presently enjoys. More important than public perception however, the new location allows us to better help people living in need. With more space and greatly improved vehicular access to our facilities we are in a position to welcome yet more people at the same time, including donors.

In 2012 we experienced another important event by being the beneficiaries of the 2012 Radiothon presented by Radio-Canada. This was already a big undertaking and was even more so as the decision was made to hold the Centre's annual fundraising banquet on the same day. As we now know, both events were a resounding success that showcased the fortitude of the CFLC team. In collaboration with Radio-Canada, the organizing committee of the Centre and the numerous volunteers who also helped out demonstrated great organizational skills and a dedication beyond compare. One cannot but be impressed with was accomplished that day. Hundreds and hundreds of people supported the Centre by making monetary donations and the media exposure strongly raised awareness of our work in the public eye. It is easy to conclude that we will reap the benefits of this success story for many years to come. With the same two events again being presented in 2013 these benefits will only be amplified even more.

Almost 19,000 families are currently registered with us to receive assistance. In 2012 only, 2500 new families came to us looking for help. It is obvious that demands for our services contnue to increase as our work is known more and more. This past year's successes give evidence that we are attentive to the pleas for help that come our way and that we are ready and able to act as required to answer these. May God continue to bless our efforts and may all the glory be His!

Gilbert Vielfaure

Information générale / General Information

Centre Flavie Laurent Inc.
450, boulevard Provencher Winnipeg (Manitoba) R2J 0B9
Téléphone / télécopieur (fax) 204-233-4936
www.cflc.info / fl@cflc.info
No 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 attentif aux vrais besoins de la personne.

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 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, 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 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 attentive to the real needs of the individual.

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.

Conseil d'administration / Board of Directors

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

Charles Beaudry	Paul Langhan	Eugène Prieur
Placide Kabanda	Rita Bourgeois	Robert Loiselle
Denise Dupuis		

Personnel / Staff

Directeur / CEO: Gilbert Vielfaure
Transport: Benjamin Clincke

Transport : Eugène Hébert
Administration: Demi Dupont
Shipping / Receiving : Toumi Xaiyasen

Bénévoles / Volunteers

Chaque année, une cinquantaine de personnes consacrent plus de 7 000 heures à l'œuvre du Centre Flavie-Laurent de façon régulière.

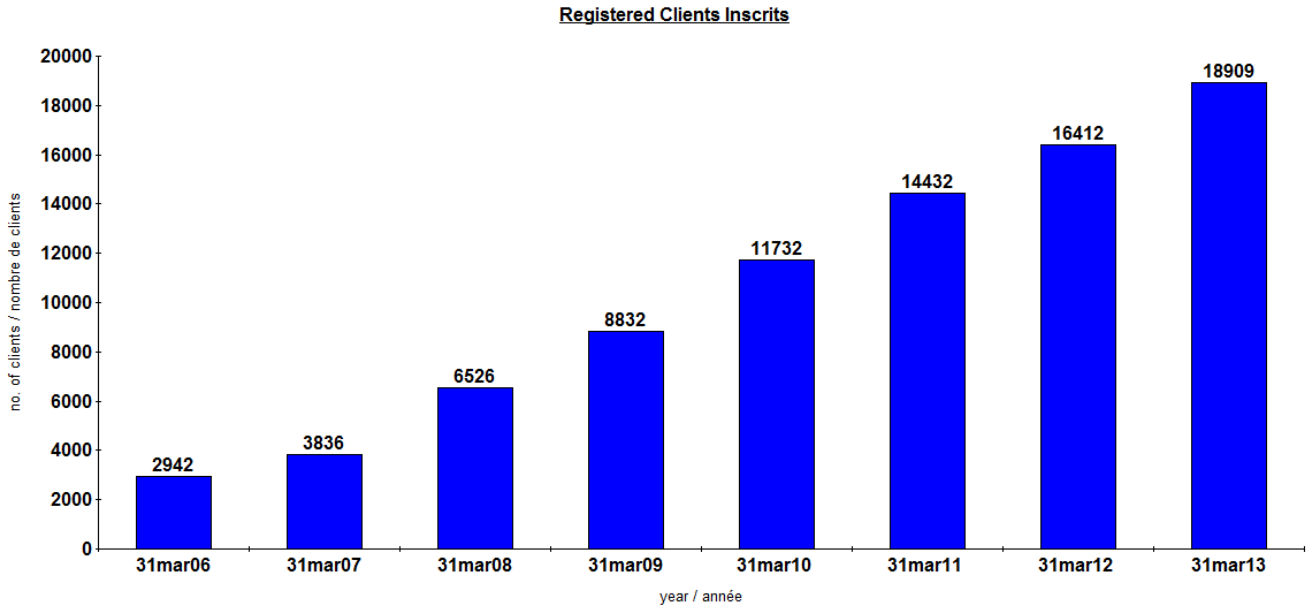
Every year a team of about fifty people donate over 7,000 hours of their time to help on a regular basis at the CFLC.

Activités / Activities

Statistiques / Statistics

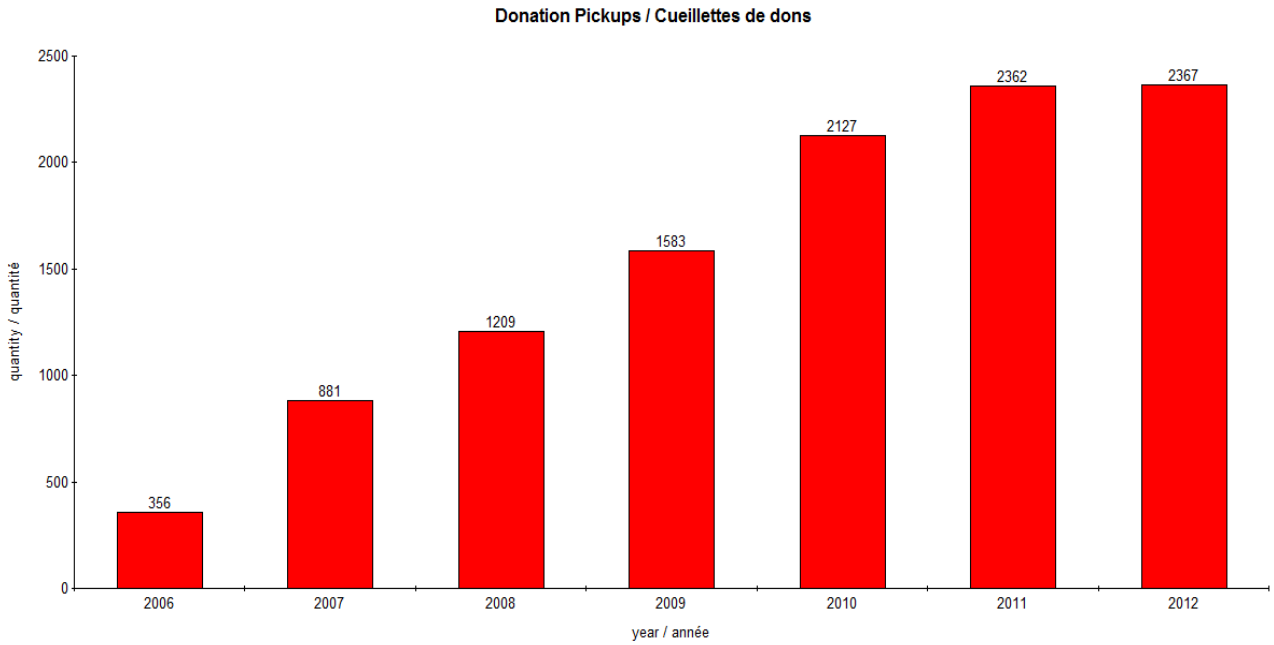
Au 31 mars 2013, il y avait **18 909** familles d'inscrites auprès du Centre. C'est une augmentation de presque 2 500 clients depuis un an, ou environ 208 nouvelles familles chaque mois.

As of March 31, 2013 the total number of families registered with the Centre was **18,909**. This is an increase of almost 2,500 clients in the last year which represents about 208 new families every month.



En 2012, nous avons recueilli **2367** dons avec nos camions.

In 2012 we collected **2,367** donations with our trucks.



Moyennes de transactions par semaine pour la période du 1er janvier 2012 jusqu'au 31 décembre 2012:

Weekly statistical averages compiled for the period of January 1, 2012 to December 31, 2012:

Clients au Centre / Client visits to Centre ……240
Cueillettes de dons / In kind donation collections ……47
Dons déposés / Donations dropped off……..118
Livraisons / Deliveries ……21

Dans cette période de douze mois, nous avons conclu **21 041 transactions**.

In this twelve month period we completed **21,041 transactions**.

Collaborateurs / Partnerships



En 2012/13, le Centre Flavie-Laurent a continué de collaborer avec de nombreuses organisations et entreprises.

In 2012/13 the Centre partnered with numerous organizations and businesses.

Collaborateurs / Partnerships

- Appareils Provencher Appliances (meubles et lits / furniture & beds)
- Sleep Country Canada (lits / beds)
- Canadian Diabetes (surplus de vêtements / clothing surplus)
- Envirotex Recycling Inc.
- Powerland Computers (ordinateurs / computers)
- Villa Rosa
- La Shop Lesage
- Collège Universitaire de Saint-Boniface
- Katimavik
- Hope International
- St.Boniface Hospital

Radiothon 2012 & Banquet annuel

Le septième banquet annuel du Centre a eu lieu en conjonction avec le Radiothon 2012 de Radio-Canada étant donné que le CFLC fut sélectionné comme le bénéficiaire du Radiothon l'année passée. Le tout c'est passé le jeudi 15 novembre 2012 au Centre Culturel franco — Manitobain à Winnipeg. Trois cents cinquante personnes ont assisté au banquet et des centaines d'autres sont passés faire un don au Centre lors du Radiothon qui s'est passé tout au long de la journée. Les deux évènements ont généré un profit de 86 000 $. En 2013, le banquet annuel du Centre aura encore lieu en conjonction avec le radiothon de Radio-Canada puisque le CFLC est le bénéficiaire du radiothon 2013 aussi.

Radiothon 2012 & Annual Banquet

The seventh annual banquet of the Centre was held in conjuction with the Radio-Canada 2012 Radiothon since the CFLC was selected to be the beneficiary of the

2012 radiothon. Both events were held on Thursday November 15th, 2012 at the Franco-Manitoban Cultural Centre in Winnipeg. Three hundred and fifty people attended the banquet and hundreds more dropped in during the day (while the Radiothon was running) to make a donation to the CFLC. The two events raised $86,000. The banquet and the Radiothon will again be held together this coming year as the CFLC will once again be the Radiothon beneficiary in 2013.

Vocation Spirituelle / Spiritual Purpose

En tous nos efforts, c'est toujours l'amour et la compassion du Christ que nous voulons refléter. La dignité et le respect de chaque individu qui vient au Centre sont valorisés et forment la pierre d'angle sur laquelle nous bâtissons nos relations avec nos clients.

Le Centre n'a toujours personne qui est affecté 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, des croix, etc. Nous osons croire que ceci les aide à grandir dans leur foi. Nous espérons toujours 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 offrent un riche témoignage spirituel à la clientèle.

It is always the love and compassion of Christ Himself that we wish to emulate in our efforts. The dignity and the respect of each individual who comes to the Centre are valued and form the cornerstone of our relationships with our clients.

There is still no designated spiritual care position at the Centre. We continue to make books, Bibles, self-help manuals, etc. and a religious articles such as rosaries, crosses, statues, etc. available to our clients as much as possible since there is a demand for these. We trust that this is helping individuals grow in their spiritual journey. The discussion about the possibility of having a full time counselor / social worker on staff to meet with our clients is still ongoing. It will be important that this person concern themselves with spiritual care. It should also be noted that many of our volunteers are nuns, brothers and lay people who are quite involved in their Christian faith. They serve, without a doubt, as positive spiritual role models.

Besoins non comblés / Unmet Needs

Nous prévoyons une planification stratégique pour le Centre en 2013. Au cours de cette planification, la vision et la mission du CFLC seront revisitées afin d'assurer qu'elles sont toujours un reflet précis de ce que vit actuellement le Centre. Ce sera aussi le temps de se pencher davantage sur la question de quels autres services qui manquent dans notre société que le Centre pourrait peut-être offrir.

Il est à noter qu'au mois de janvier 2013, nous avons collaboré avec l'université de Saint-Boniface qui a mené un sondage cherchant à identifier les besoins les plus pressants de nos clients. Les plus grands besoins exprimés furent pour des services alimentaires et pour des services de counselling.

In 2013 we will be holding a strategic planning session. During this time both the vision and the mission of the Centre will be reviewed to ensure that they are an accurate reflection of the actual work of the CFLC . This will also provide an opportunity for the Centre to reflect on what services may be lacking in our society that it may be in a position to offer.

It is off interest to note that in January of 2013 we collaborated with the Université de Saint-Boniface in conducting a needs survey with some of our clients. The greatest needs expressed were for food services and counselling.

Cadre éthique / Ethical Framework

There is an ongoing concern that the staff and volunteers of the Centre perform at the utmost of their abilities in an atmosphere of complete transparency and dedication. Because we are a small organization there is an opportunity for all of our team members to interact and challenge each other in this regards. Our smaller size also allows management to be involved on a personal level with each individual in order to ensure that the principles and beliefs of the Catholic faith are always respected and lived out.

Nous tenons à cœur que le rendement des employés et des bénévoles du Centre témoigne d'un travail d'excellence accomplit avec intégrité et dévouement. L'avantage d'être une petite organisation permet que tous les membres de notre équipe puissent

travailler ensemble. Faisant ainsi ils s'encourageant les uns les autres et se lancent le défit de toujours hausser la qualité de leur travail. Un autre avantage d'une petite entreprise est que la direction peut aussi se permettre d'avoir une relation personnelle avec chacun afin de s'assurer que les principes et les valeurs de la foi catholique sont toujours respectés et mis en pratique.

Viabilité / Sustainability

Since our beginning we have undertaken to identify various potential fundraising streams to help in meeting the fiscal demands of our work;

- The annual CFLC fundraising banquet is now well established and provides an important means of revenue while making know the work of the Centre.
- We have for numerous years collaborated with third party associates in selling items that we have received as donations that may not have a practical application for a person in need but that may be of value to the general public (ie. artistics items for example).
- Recently the CFLC has entered a partnership with a company that purchases excess clothing that the Centre accumulates. Previously this excess was simply given away but the sale of this clothing is now providing a significant annual revenue.

Depuis ses débuts, le Centre Flavie-Laurent cherche des moyens de prélèvement de fonds pour venir appuyer les demandes financières de notre œuvre;

- Le banquet annuel du CFLC est bien connu et fait salle comble d'une année à l'autre tout en prélevant une somme d'argent importante. C'est aussi un moyen par excellence de faire connaître l'œuvre.
- Nous collaborons depuis plusieurs années avec des associés tiers pour vendre des items que nous recevons comme dons qui n'ont pas de valeur pratique pour les démunis, mais qui pourraient avoir une valeur pour d'autres membres du public (des articles artistiques par exemple).

- Plus récemment, le CFLC a formé un partenariat avec une entreprise qui achète les vêtements de surplus que le Centre accumule. Auparavant, ce surplus était donné, mais la vente de ces vêtements rapporte présentement un revenu annuel important.

Engagement à l'excellence / Commitment to excellence

Le Centre Flavie-Laurent s'engage continuellement à offrir ses services d'appui pour les démunis avec le plus haut niveau de qualité possible. L'équipe entière du CFLC reconnaît l'importance du travail que nous accomplissons et nous y prenons une fierté.

Si nous devions identifier un point de difficulté que nous envisageons au Centre, ce serait sans doute le défi qu'apporte la variété culturelle de gens que nous desservons. Ce défit se vie particulièrement dans la communication avec ces gens qui souvent ne parlent pas l'anglais ni le français. Cette difficulté fait que parfois il y a un manque compréhension des besoins d'un individu. Ceci est frustrant tant pour notre personnel que pour le client lui-même. Malheureusement il n'y a pas de réponses faciles pour résoudre cette question, mais nous y demeurons bien sensibles.



En termes pratiques d'assurer un bon rendement nous examinons quotidiennement les données de nos systèmes informatisés pour voir quelles révisions nous pouvons apporter à nos efforts afin d'augmenter notre productivité. Les commentaires des clients et d'autres détails pertinents sont aussi enregistrés. Nous bénéficions aussi des discussions et des partages avec nos collaborateurs qui nous présentent souvent une façon différente de voir notre œuvre. Bref, nous croyons avoir en place les outils pour bien évaluer la qualité de notre travail.

If we were to point out one challenging area for us in achieving service excellence it would probably be the difficulty posed in having to deal with the vast cultural diversity of our client base. Many people who come to us speak neither English nor French and it can be quite a challenge trying to understand the needs of these individuals at times. This can be as frustrating for our staff as for the client himself. Unfortunately there is no obvious easier answer to this dilemma but we remain very aware of it and are always trying to find means and ways of at least improving the situation.

Flavie-Laurent Centre is committed to offering its services of assistance to people in need at the highest level of quality possible. The entire CFLC team recognizes the importance of the work we are doing and takes pride in it.

On a practical level we examine daily data from our computer systems to see what adjustments need to be made to increase our productivity. Client feedback and other relevant details are also recorded. We also have ongoing discussions and exchanges we our collaborators who often will present different viewpoints about the work we do. In short, we believe we have in place the tools to accurately assess the quality of our work.