

Rapport annuel 2013-2014 Annual Report

Centre Flavie-Laurent Inc.

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.....7

Information générale / General information.....9

Activités / Activities.....11

Statistiques / Statistics.....11

Collaborateurs / Partnerships.....13

Radiothon 2013 & Banquet annuel.....14

Vocation spirituelle / Spritual Purpose.....14

Besoins non comblés / Unmet Needs.....15

Cadre éthique / Ethical Framework.....16

Viabilité / Sustainablity.....16

Engagement à l'excellence / Commitment to excellence.....17

Rapport du président



Une autre année propice de complétée! Biens installés dans notre nouvelle bâtisse, nous avons pu déclarer en 2014 que finalement, nous avons assez de place pour mener nos opérations. En plus, l'espace aéré a l'effet de créer un environnement très confortable pour nos clients, nos bénévoles et notre personnel.

Encore une fois cette année, nous avons profité d'un appui extraordinaire de la communauté, soit par l'entremise de dons matériels, de dons monétaires, d'octrois, ou par l'énorme don de temps qui nous est offert chaque jour par nos bénévoles. En effet, chaque année nous sommes les bénéficiaires de plus de 7,000 heures de main-d'œuvre gratuite de la part de nos bénévoles. Je me rappelle avoir entendu quelqu'un comparer le bien que fait le Centre Flavie-Laurent à la multiplication des pains. Avec un budget minime, nous faisons le travail d'une vingtaine de personnes et c'est surtout grâce à la générosité de nos bénévoles.

En 2014 le conseil d'administration a entrepris une planification stratégique pour se pencher sur les questions essentielles du centre, c'est-à-dire notre vision, notre mission et notre raison d'être. Dans le contexte du cadre d'imputabilité de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, nous avons déterminé les grandes lignes stratégiques pour le centre au cours des prochaines années. Comme priorité, nous visons spécifiquement la question de besoins non comblés de notre clientèle, notamment le besoin de services alimentaires. Un besoin qui semble ne pas être bien comblé dans notre coin de ville à Saint-Boniface. Une deuxième priorité serait de diversifier nos sources de revenus opérationnels pour réduire nos risques et de diminuer notre dépendance sur les fonds provenant des divers paliers de gouvernements. Finalement la troisième priorité serait d'établir un plan pour assurer la relève de nos ressources humaines clés en tant que personnel et bénévole. Ce sont, pour le conseil, des enjeux importants qui méritent beaucoup de discussion et d'étude avant d'être concrétisés.

Comme chaque année, c'est le temps de renouveler le conseil du Centre Flavie-Laurent. Nous saluons et remercions les membres sortants et nous accueillons les nouveaux membres du conseil, qui portent avec eux de nouvelles perspectives, idées et talents. Je tiens à remercier Rita Bourgeois, Placide Kabanda, et Charles Beaudry pour leur contribution importante au Centre Flavie-Laurent comme membres du conseil

d'administration. Puisque c'est aussi ma dernière année au conseil, je tiens à remercier tous ceux avec qui j'ai eu le privilège de travailler au cours de mes huit ans au conseil d'administration. Surtout, je remercie l'indomptable Gilbert Vielfaure, directeur général du Centre Flavie-Laurent.

Finalement, le Conseil d'administration et le personnel du Centre sont reconnaissants aux membres de la Corporation catholique de la santé du Manitoba pour l'aide et l'appui qu'ils nous ont offert tout au long de l'année.

Chairperson's Report



Another satisfying year completed for the staff and volunteers at Centre Flavie-Laurent. After a full year in our new building at 450 Provencher, we are finally able to declare that we now have enough elbow room to conduct our operations. One of the tangible benefits of this larger space and its twenty-foot ceilings is the comfortable atmosphere it creates for staff, volunteers and clients alike.

In 2014, we have yet again benefitted from extraordinary levels of support from within the community that surrounds us; whether in the form of donations of household items for our clients, or monetary gifts, or grants from various funders or the gift of time that is so generously donated by our army volunteers, we were truly blessed. In fact, every year our volunteers donate 7,000 hours of their time to our operation. Someone once observed that the output of 'good' that Centre Flavie-Laurent creates in a year is akin to the multiplication of the loaves. With a small budget, the Centre manages to deliver the equivalent of a much, much larger organization, thanks in large part to the generosity and dedication of its volunteers.

In 2014, the board undertook a strategic planning activity to review the Centre's vision and mission and to outline a strategic direction for the next three years. Within the context of the Catholic Health Corporation of Manitoba's Sponsorship Accountability Framework, we reviewed our mission and in the end, established three key strategic areas of focus for our organization. The first is centered on our clients' unmet needs, specifically the need for some sort of food service. The second area is concerned with the diversification of our sources of funding in order to lower our organizational risk and reduce our dependency on funding from various levels of government. The third area relates to the creation of a strong succession plan to address the risks associated with losing key staff or volunteers. These are ambitious and substantial strategies that will require much analysis and discussion prior to turning them into reality.

As is always the case at this time of year, the board goes through a process of change and renewal as outgoing board members leave us and new board members join, bringing with them, new perspectives, ideas and talents. I specifically want to thank the following outgoing board members: Rita Bourgeois, Placide Kabanda and Charles Beaudry, for their immense contribution to Centre Flavie-Laurent through their board work. As this is my last year on the board, I would also like to thank everyone I have had the pleasure of working with over the past eight years, especially Mr. Gilbert Vielfaure, our indomitable Executive Director.

Finally, on behalf of the board of directors, I wish to recognize and thank the Catholic Health Corporation of Manitoba for their continued support throughout this past year.

Rapport du directeur



Il est difficile d'imaginer que déjà huit années se sont écoulées depuis l'ouverture du Centre Flavie-Laurent en novembre 2005. 2013 fut notre première année complète dans notre édifice au 450 boulevard Provencher. Notre nouvel emplacement a aidé à apporter une stabilité tout en nous aidant à bâtir sur des années successives de croissance et de développement. Il nous a même permis une réflexion créative et d'être plus attentif aux besoins et désirs de nos clients.

Au cours de l'année précédente, nous nous sommes servis de chaque pouce de notre bâtisse de 8 300 pieds carrés et nous avons pu aussi éliminer nos défis passés d'accès et de stationnement. En étant beaucoup plus efficace, nous avons pu augmenter nos capacités tant au niveau des biens reçus qu'à la livraison de ceux-ci. Nous pouvions sentir que la combinaison d'une nouvelle adresse et le haut de niveau de publicité que nous avons eu par notre participation au Radiothon de Radio-Canada au cours des deux dernières années a fait augmenter notre popularité et notre crédibilité.

Un autre développement qui semble avoir eu lieu au même moment que notre déménagement sur la Provencher est ce qui regarde notre équipe de bénévoles. Même si nous avions planifié entreprendre un effort sérieux de recrutement de bénévoles en déménageant ceci ne s'est pas produit parce que de nous bénévoles se sont mis à arriver de leur propre initiative avant même que nous puissions effectuer notre plan. Nous avons actuellement une équipe d'environ soixante personnes, composée en grande partie par des professionnels à la retraite, qui donnent de leur temps chaque semaine en traitant un montant énorme d'articles. De nouveaux bénévoles semblent s'ajouter à ceux-ci chaque semaine.

2013 fut aussi l'année où nous avons plus concrètement affermi nos revenus de sources soi-disant vertes. Ceci comprend les revenus du recyclage des métaux et des vêtements inutilisables ou en surplus ainsi que de recettes de location d'un tableau d'affichage (billboard) que nous avons accepté d'avoir sur notre propriété. De plus nous avons aussi recueilli des fonds par la vente d'articles avait une certaine valeur commercialisable, mais qui n'était pas nécessairement utile à un démuni (des peintures par exemple, etc.). Tous ces revenus vertssont considérés comme importants dans la planification à long terme du CFLC.

Finalement, durant la période des douze derniers mois nous avons fait un effort plus concentré à être à l'écoute des besoins non comblés de nos clients. Faisant suite aux retrouvailles d'une étude faite par l'université de Saint-Boniface en 2012 qui avait identifié la question d'alimentation comme une priorité que nos clients souhaiteraient nous voir adresser, nous nous sommes penchés plus spécifiquement sur cette question en 2013. De première vue il est assez évident qu'un projet alimentaire pourrait exiger un effort considérable de notre part et qu'alors le tout doit être bien réfléchi. Néanmoins, l'alimentation est un grand besoin de nos clients et nous estimons qu'en travaillant en partenariat avec d'autres organismes clés, que nous sommes en mesure d'entreprendre cet effort dans un futur rapproché.

Le Centre Flavie-Laurent demeure ferme dans son engagement à fournir les besoins essentiels de la vie aux démunis. Par la grâce de Dieu nous continuerons toujours à reconnaître les lacunes de nos frères et de nos soeurs qui vivent dans la pauvreté et que par cette même grâce, nous trouverons la force d'y répondre.

Gilbert Vielfaure

Director's Report



It is hard to fathom that eight years have already passed since the opening of Centre Flavie-Laurent back in November of 2005. The year 2013 was our first complete year in our new facility at 450 Provencher boulevard and helped provide stability while at the same time enabling us to build on successive years of growth and development. It even allowed us to think creatively and to be more sensitive to the needs and wants of our clients.

During the past year we made use of every available inch of our 8,300 square foot building and were able to make accessibility and parking issues a thing of the past. We were much more efficient which translated into increased capacities both on the intake and delivery levels. One could sense that the new location along with the significant public exposure the Centre received through its partnership with the Radio-Canada Radiothon for the past two years has elevated both its popularity and credibility.

Another impressive development that seems to have occurred simultaneously with our move to Provencher is in terms of our volunteer team. Though we had planned to undertake a serious volunteer recruiting strategy upon moving this never happened because new volunteers began arriving on their own before we could put our recruiting plan into action. We now have about sixty dedicated volunteers, comprised primarily of retired professionals, who donate their time on a weekly basis processing an enormous amount of goods. New volunteers continue to come to us seemingly on a weekly basis.

2013 was also the year we more firmly established what we call our green revenues in an attempt to diversify our revenue sources in the long term. These include revenues from the recycling of metals and unused / surplus clothing as well as income from signage rental for having a billboard to be placed on our property. Also included in this income stream are sales via ebay and/or directly to interested parties of articles which have some marketable value but are not necessarily useful to a needy person's situation (ie. paintings, etc.). This revenue diversification is viewed as important in the long term planning for CFLC.

Finally, during the past twelve months we made a more concerted effort to listen to the address the unmet needs of our clients. Following up on the findings of a study conducted in 2012 by the université de Saint-Boniface that identified food as being a priority our clients would like to see Centre Flavie-Laurent address, we investigated the issue in greater depth this past year. Initial finding show that offering food services has the potential of requiring a

significant effort on our part and so it must be thought out thoroughly. Nevertheless, food services remains a great need of our clients and we are confident that in working in partnership with other key organizations, we are in a good position to undertake this initiative in near future.

Centre Flavie-Laurent remains committed to providing the basic essentials of life for people. Through God's grace we will always recognize the needs of our brothers and sisters living in poverty and through this same grace, find the strength to respond to them.

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 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 : Réjean La Roche
Secrétaire / Secretary : Mona Friesen
Trésorière / Treasurer : Gisèle Barnabé

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

Personnel / Staff

Directeur / CEO: Gilbert Vielfaure
Transport: Benjamin Clincke
Transport : Eugène Hébert
Administration: Leslie Binnin
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

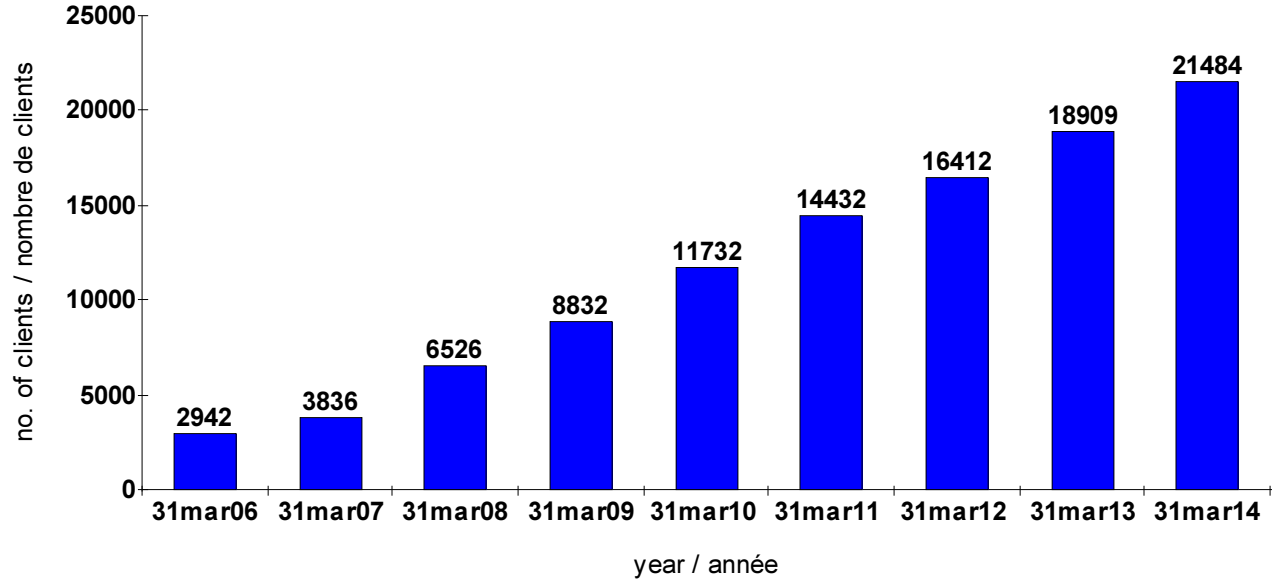
Statistiques / Statistics

(a) REGISTERED CLIENTS / CLIENTS INSCRITS

Au 31 mars 2014, il y avait **21 484** familles d'inscrites auprès du Centre. C'est une augmentation d'environ 2 500 clients depuis un an, ou à peu près 208 nouvelles familles chaque mois.

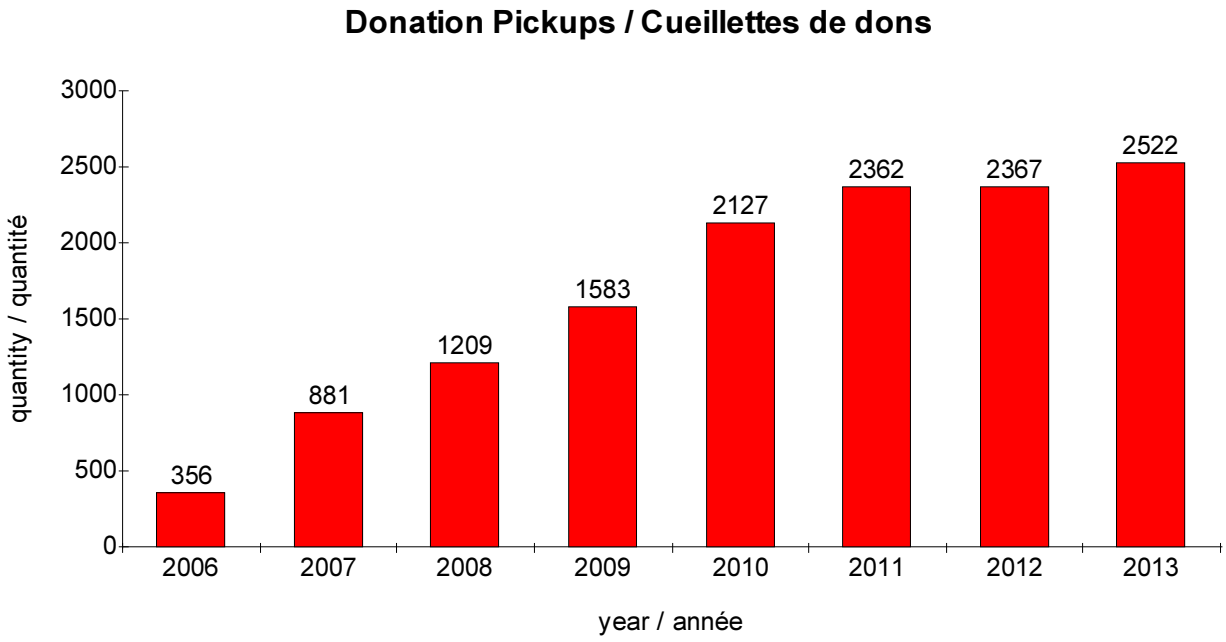
As of March 31, 2014 the total number of families registered with the Centre was **21, 484**. This is an increase of about 2,500 clients in the last year which represents about 208 new families every month.

Registered Clients Inscrits



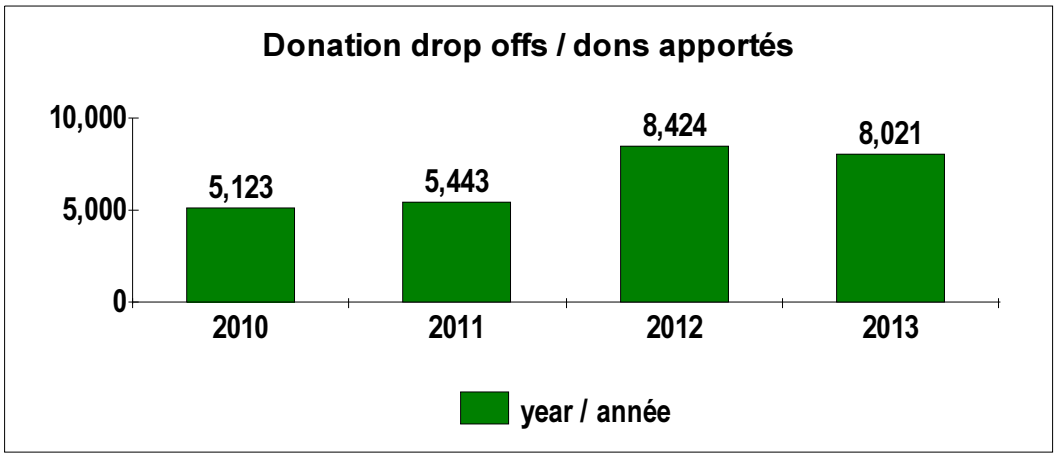
(b) DONATIONS COLLECTED / DONS RECUEILLIS

En 2013, nous avons recueilli **2 522** dons avec nos camions.
In 2013 we collected **2,522** donations with our trucks.



(c) DONATION DROP OFFS / DONS DÉPOSÉS

In 2013, there were 8, 021 donation drop offs made at the Centre
En 2013, il y a eu 8 021 livraisons de dons apportés au Centre



(c) WEEKLY TRANSACTIONS / TRANSACTIONS PAR SEMAINE



Moyennes de transactions par semaine pour la période du 1er janvier 2013 jusqu'au 31
décembre 2013:

Weekly statistical averages compiled for the period of January 1, 2013 to December 31, 2013:

Clients au Centre / Client visits to Centre ……252
Cueillettes de dons / In kind donation collections ……49
Dons déposés / Donations dropped off……154
Livraisons / Deliveries ……21

Dans cette période de douze mois, nous avons conclu **24 624 transactions**.
In this twelve month period we completed **24, 624 transactions**.

Collaborateurs / Partnerships

En 2013/14, le Centre Flavie-Laurent a continué de collaborer avec de nombreuses organisations et entreprises.

In 2013/14 the Centre partnered with numerous organizations and businesses.



Collaborateurs / Partnerships

- Appareils Provencher Appliances (meubles et lits / furniture & beds)
- Sleep Country Canada (lits / beds)
- Envirotex Recycling Inc.
- Villa Rosa
- Université de Saint-Boniface
- SLH Transport (beds)
- Hope International

Radiothon 2013 & Banquet annuel

Le huitième banquet annuel du Centre a eu lieu en conjonction avec le Radiothon 2013. Le tout c'est passé le jeudi 14 novembre 2013 au Centre Culturel franco — Manitobain à Winnipeg. Trois cent 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 d'environ 52 500 $.



Radiothon 2013 & Annual Banquet

The eight annual banquet of the Centre was held in conjuction with the Radio-Canada 2013 Radiothon. Both events were held on Thursday November 14th, 2013 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 $52,500.

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 construisons nos relations avec nos clients.

Le Centre n'a toujours personne qui est affecté à l'orientation spirituelle d'une façon particulière. 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

crucifix, etc. Nous croyons que ceci les aide à grandir dans leur foi. Nous considérons toujours créer un poste pour offrir un service spirituel ainsi que de travailleur social 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, crucifixes, 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. We are still considering the possibility of having a full time counselor / social worker on staff to meet with our clients. 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

Suite à une étude faite par l'université de Saint-Boniface (USB) en 2012 qui indiquait que les clients du CFLC nécessitaient des services alimentaires , nous avons de nouveau collaboré avec l'USB en 2013 afin d'analyser cette question plus profondément. Plusieurs consultations ont eu lieux avec de nombreux organismes y compris Moisson Winnipeg qui joue un rôle important dans ce domaine. Les retrouvailles de l'étude indiquent qu'une majorité de nos clients souhaiteraient que nous offrions un service alimentaire. Nous continuons donc à étudier la question afin de déterminer quelles sont les possibilités à cet égard.

Following a study conducted by the université de Saint-Boniface in 2012 that indicated that the clients of the CFLC were in need of food services, we collaborated with the

university again in 2013 in order to probe this question further. Numerous organizations were consulted including Winnipeg Harvest since they play a significant role in this area. The findings of this latest study indicate that CFLC clients would like us to offer food services. We therefore continue to work at this question in order to thoroughly examine all the possibilities.

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).

- We continue to sell excess clothing which is providing an increasing 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).

- Nous continuons de vendre des vêtements de surplus qui fournit un revenu annuel important toujours à la hausse.

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.



En termes pratiques d'assurer un bon rendement nous prévoyons remplacer notre système informatisé en 2014. Le système que nous utilisons actuellement est celui en place depuis l'ouverture du Centre en 2005. Le nouveau système nous permettra de produire une plus grande variété de rapports et haussera aussi le niveau de sécurité d'accès. De plus, nous augmenterons nos capacités d'inscription en ayant la flexibilité de

pouvoir avoir de nombreuses personnes accéder à la base de données simultanément plutôt qu'une personne à la fois seulement. Comme nous le faisons depuis nos débuts, nous continuerons aussi de revoir et d'analyser quotidiennement les informations dans notre base de données afin de voir de quelles façons nous pouvons améliorer nos services.

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 will be renewing our information system in 2014. The system that we are presently using has been in use since the opening of the Centre in 2005. The new system will allow us much greater reporting options and will also improve data security. As well, we will increase our sign in and sign out capabilities by having the option of having multiple users accessing the data base simultaneously compared to only one at a time previously. As has been ongoing, we will continue to examine daily data from our computer systems to see what adjustments need to be made to increase the quality of our services.