

RAPPORT ANNUEL 2015-2016 ANNUAL REPORT

Centre Flavie-Laurent Inc.

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

TABLE DES MATIERES

Rapport du président 2

Chairperson's Report 3

Rapport du directeur 4

Director's Report 5

Information générale / General Information 6

Activités / Activities 8

Statistiques / Statistics 8

Collaborateurs / Partnerships 12

Banquet annuel 2015 13

2015 Annual Banquet 13

Vocation spirituelle / Spiritual Purpose 13

Besoins non comblés / Unmet Needs 14

Cadre éthique / Ethical Framework 15

Viabilité / Sustainability 16

Engagement à l'excellence / Commitment to excellence 17

Rapport du président



Les années se succèdent, mais ne se ressemblent pas nécessairement. Il en de même pour les activités au Centre Flavie-Laurent. Nous continuons de récolter le fruit de celles et de ceux qui ont fondé ce projet et pour cela, nous leur disons encore cette année merci.

Il est merveilleux de constater que l'appui pour les activités du Centre par la communauté ne cesse de croître année après année. Cette communauté élargie appuie le Centre par des dons matériels, des dons monétaires, des octrois ou par le don très important de soi. L'apport des nombreux bénévoles est une force motrice qui fait rayonner la mission importante qui nous a confiée. Je lève mon chapeau à tous ces bénévoles qui sur le plan quotidien donnent de leur précieux temps au Centre pour soit accueillir les gens qui le fréquentent, recevoir les dons, en faire le triage ou pour assurer la gestion de celui-ci. À vous tous et au personnel très dévoué sous l'habile direction de notre directeur général Gilbert Vielfaure, je dis un gros merci!

Suivant le processus de planification stratégique entrepris en 2014, le conseil d'administration continue d'implanter les axes du plan stratégique 2014-2019 et ceci dans le contexte du cadre d'imputabilité de la Corporation catholique de la santé du Manitoba (CCSM). Les membres du conseil d'administration ont entrepris cette année un processus de révision complet des procédures et politiques de gestion du Centre. Le comité de travail qui mérite notre reconnaissance a été présidé par la vice-présidente madame Gisèle Barnabé. Les recommandations du comité ont été adoptées en bonne et due forme par le conseil d'administration au printemps 2016.

Comme chaque année, la CCSM procède au renouvellement des mandats d'un certain nombre de membres au sein du conseil d'administration au Centre Flavie-Laurent. Je tiens à chaleureusement remercier les membres sortants, particulièrement, Denise Dupuis, Patricia Vandal et Roland Lavallée, pour leur contribution importante envers la mission du Centre Flavie-Laurent.

Finalement, je remercie les représentants de la CCSM qui appuient sans compter les activités du Centre.

Chairperson's Report



Years come and go, but never do they resemble one another at 450 Provencher Boulevard. Not so long ago, members of our community had the foresight of supporting the Centre's mission by acquiring a new building capable of supporting operations and catering to a greater number of people in need of the basic necessities. We can now proudly state to them that it is mission accomplished and that we warmly thank them for their visionary actions and undertakings.

The generosity of our Community at large never ceases to increase year after year. It is my privilege to warmly thank all those who have made one or many donations of household items for our clients, monetary gifts, grants from various funders and the gift of time by our many volunteers. In fact, every year our volunteers donate 14,000 hours of their time to our operation. I extend my appreciation to our volunteers for their gift of time and to staff for their expertise and to both for their caring devotion and their commitment in achieving the Centre's mission.

Following the strategic planning process undertaken in 2014, the Board has continued in the last year to implement the strategies from its' 2014-2019 Strategic Plan well within the context of the Catholic Health Corporation of Manitoba's (CHCM) Sponsorship Accountability Framework. Members of the Board undertook a full revision process of all policies and procedures pertaining to governance and operations of the Centre. I thank the committee members chaired by our vice-president Gisèle Barnabé for the important work accomplished. This work had to be undertaken as the activities of the Centre have grown in folds since its foundation eleven years ago.

As it is always the case at this time of the 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 outgoing board members, Denise Dupuis, Patricia Vandal and Roland Lavallée, for their many contributions to Centre Flavie-Laurent Center through their board work.

In closing, I wish to thank all representatives of the CHCM for their unrelenting support of our activities.

Rapport du directeur général



L'année 2015-2016, comme chaque année depuis l'ouverture du Centre Flavie-Laurent, a été pleine de croissance et de développements pour le CFLC. Il est véritablement frappant de voir le Centre continuer de grandir sans cesse – qui aurait pu prévoir une telle histoire?

Voici quelques réflexions de l'année financière terminée le 31 mars 2016 :

La première se rapporte au montant de dons d'articles que nous avons reçus. En moyenne, plus de 1 000 dons ont été apportés au Centre chaque mois en 2015-2016, une augmentation d'environ 22 % comparativement à l'année précédente, qui s'avérait déjà la meilleure à cet égard. Cette hausse est particulièrement significative du point de vue de la force de l'appui communautaire qu'elle représente pour notre œuvre. La seconde réflexion porte sur les dons en argent qui ont aussi connu une hausse remarquable de 24 % en un an, atteignant environ 122 000 $. Nous attribuons cette réussite à la fois à des améliorations dans nos stratégies de collecte de dons et de reconnaissance et, encore une fois, à l'appui toujours grandissant du public qui soutient les plus démunis de notre société. C'est aussi remarquable que nos donateurs et donatrices viennent de partout à Winnipeg ainsi que des communautés environnantes. Lorsque nous réfléchissons à la viabilité à long terme du Centre Flavie-Laurent, nous trouvons rassurant de constater que nos efforts sont soutenus par des centaines sinon des milliers d'amis généreux. Également, cet appui donne encore plus d'élan aux bénévoles et au personnel en valorisant le travail qu'ils accomplissent.

En pensant à l'avenir, nous restons toujours ouverts aux possibilités. Au cours de l'année, le Centre s'est penché sur la question de la mise sur pied d'un service alimentaire, mais il reste des défis à surmonter pour y arriver. De plus, la demande pour les services uniques offerts par Centre est à la hausse et nous nous devons de mettre l'accent sur la gestion de cette croissance dans le futur immédiat. Actuellement, notre réflexion porte sur l'augmentation de notre production afin de répondre encore mieux aux besoins de notre clientèle et de lui offrir une plus grande sélection d'articles. Puisqu'il n'y a plus d'espace libre dans notre édifice, nous devrons faire preuve de créativité pour réaliser ce but.

Le Christ a dit que nous aurions toujours des pauvres avec nous. Le CFLC constate cette vérité quotidiennement et nous nous engageons d'y voir sans arrêt — que ce même Seigneur nous donne la grâce de venir en aide aux démunis fidèlement et avec amour.

Executive Director's Report



The fiscal year ending March 31st 2016, similar to every year since the opening of Flavie-Laurent Centre, was a year of growth and development for the Centre. It is truly captivating to see the CFLC continue to expand nonstop – who could have foreseen such a story.

Here are a few thoughts about this past fiscal year:

The first thing that comes to mind concerns the number of in kind donations that we receive. On average, more than 1000 item donations were brought to the Centre each month in 2015-2016, an increase of 20% as compared to the previous year which was already the best one on record. This increase is quite significant in demonstrating the strong community support the Centre enjoys. Another important achievement during this same fiscal year was the increase we saw in monetary donations that shot up 24% from 2014-2015 to close at about $122,000. Credit for this success can be attributed to better fundraising and donor recognition strategies and, once again, to the ever increasing public support for our work on behalf of the impoverished. It is also noteworthy that our donors come from across all parts of Winnipeg and indeed province wide. As we think ahead to the Centre's long term viability it is comforting to know that our efforts are supported by hundreds if not thousands of generous friends. Equally as important, this support also gives renewed impetus to our volunteers and staff by giving value to the work they are doing.

In the future we remain open to the possibilities. During the past year, the Centre did bring further reflection to the idea of offering food services, but there remain significant challenges in being able to accomplishing this. Furthermore, the demand for the unique services offered by the Centre is on the increase and we must focus our energies on managing this increase for the immediate future. Presently, our priority is set on increasing our production in order to even more effectively meet the needs of our clients and offer them a wider selection of items. Since there is no more space available in our building, we will have to employ creative forces in order to achieve these goals.

Christ said that we would always have the poor with us. At Flavie-Laurent Centre we see this every day, and we commit ourselves to see to it unceasingly – may this same Lord grant us the Grace to assist those in need faithfully and with love.

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 : Porter secours, aide et soulagement aux pauvres en cherchant à combler leurs besoins immédiats.

Mission : Le Centre Flavie-Laurent, en concertation avec son milieu, apporte aide et confort aux personnes démunies et vulnérables en redistribuant gratuitement des articles vestimentaires, meubles et biens de maison.



Vision: To help, assist and bring relief to the poor by seeking to meet their immediate needs.

Mission: Flavie-Laurent Centre, in partnership with its milieu, provides help and comfort to the impoverished and to those who are vulnerable by redistributing at no cost clothing, furniture and household items.

Conseil d'administration / Board of Directors

Président / Chair :	Réjean La Roche
Vice-présidente / Vice Chair :	Gisèle Barnabé
Secrétaire / Secretary :	Julie Turenne-Maynard
Trésorière / Treasurer :	Wilgis Agossa

Pat Vandal Roland Saurette Eugène Prieur Denise Dupuis

Personnel / Staff

Directeur général / Executive Director:	Gilbert Vielfaure
Transport/Transportation:	Benjamin Clincke Eugène Hébert Toumy Xaiyasen
Administration:	Ghita Jabir
Expédtion et réception / Shipping & Receiving :	Mourtalla Ndiaye Caleb Dondo

Bénévoles / Volunteers



Chaque année, soixante-quinze personnes consacrent plus de 14 000 heures à l'œuvre du Centre Flavie-Laurent de façon régulière.

Every year a team of about seventy-five people donate over 14,000 hours of their time to help on a regular basis at the CFLC.

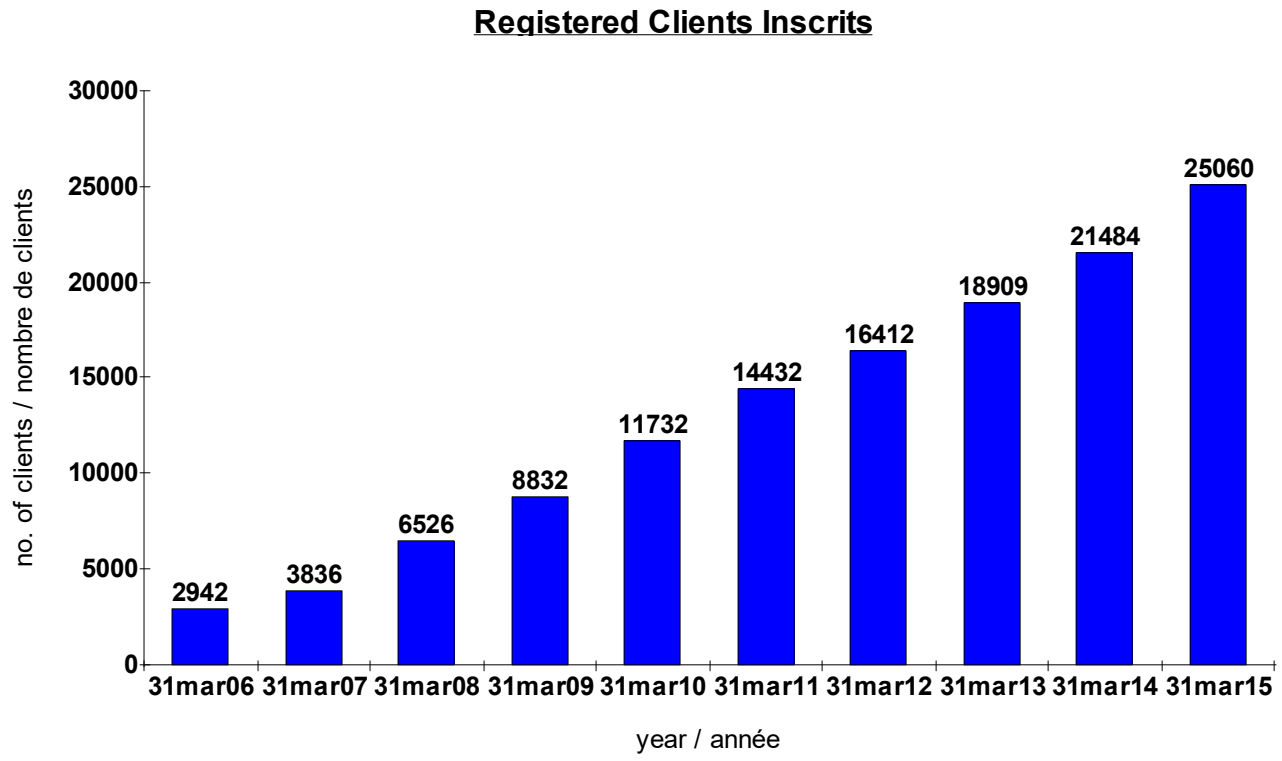
Activités / Activities

Statistiques / Statistics

(a) REGISTERED CLIENTS / CLIENTS INSCRITS

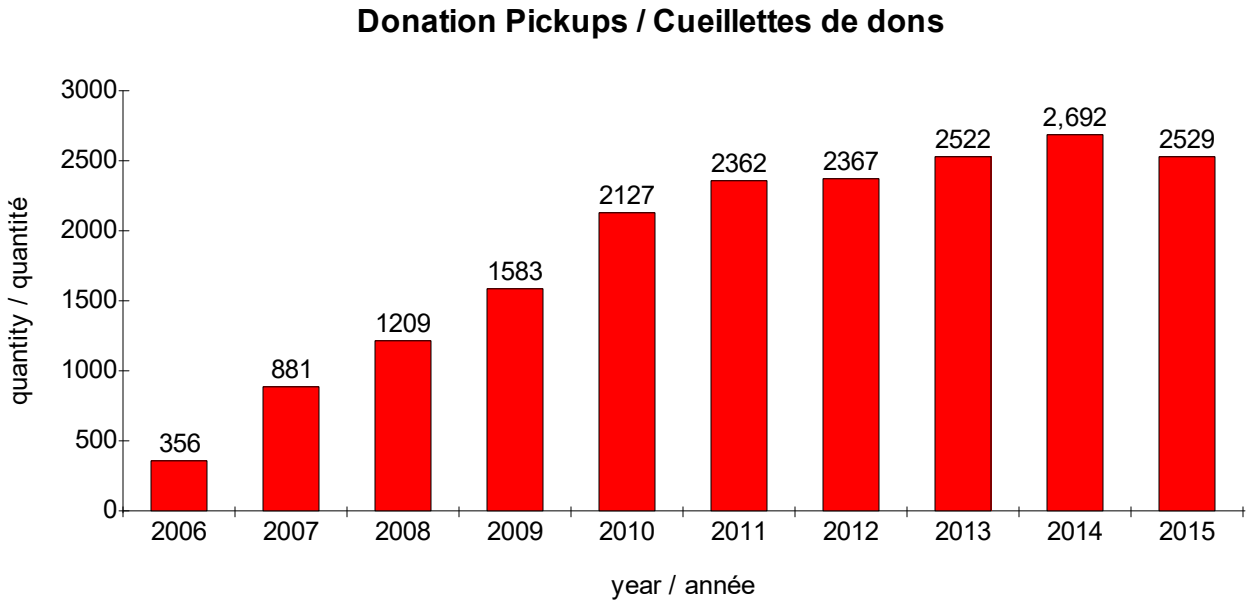
Au 31 mars 2015, il y avait **25 060** familles inscrites auprès du Centre. C'est une augmentation d'environ 3 500 clients depuis un an, ou à peu près 208 nouvelles familles chaque mois. De plus, 6, 638 différentes familles sont venues au CFLC pendant l'année.

As of March 31, 2015, the total number of families registered with the Centre was **25,060**. This is an increase of about 3,500 clients in the last year which represents about 208 new families every month. Further, 6, 638 different families came to the CFLC during the year.



(b) DONATIONS COLLECTED / DONS RECUEILLIS

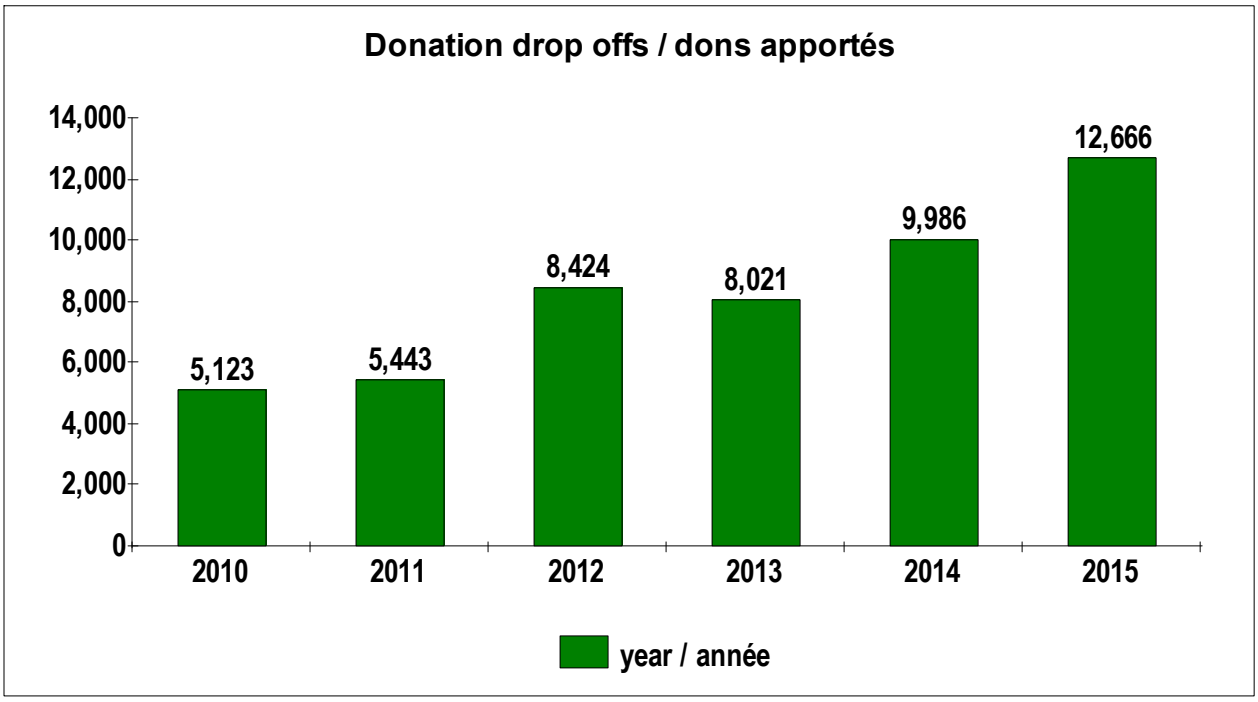
En 2015, nous avons recueilli **2 529** dons avec nos camions.
In 2015, **2,529** donations were collected with our trucks.





(c) DONATION DROP OFFS / DONS DÉPOSÉS

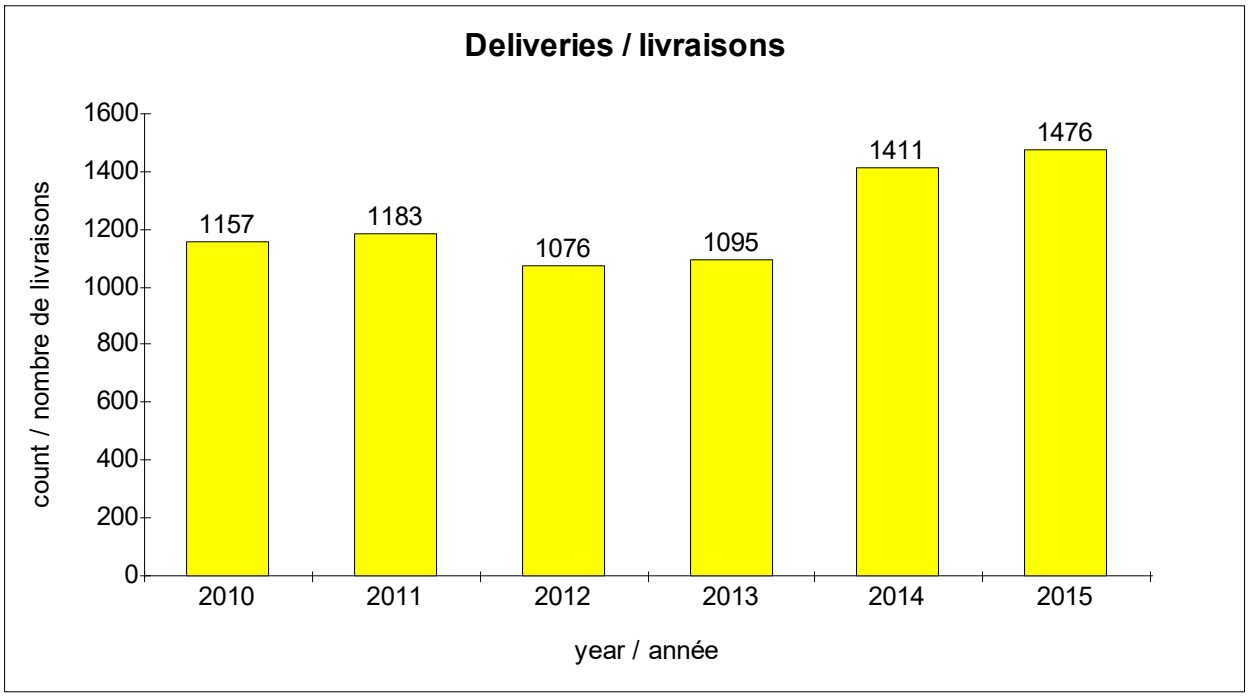
In 2015, 12, 666 donation drop offs were made at the Centre.
En 2015, il y a eu 12 666 livraisons de dons apportés au Centre.





(d) DELIVERIES TO CLIENT HOMES / LIVRAISONS AUX CLIENTS





En 2015, nous avons fait 1 476 livraisons d'articles aux domiciles de nos clients.

In 2015, we made 1,476 deliveries of articles to client homes

(e) WEEKLY TRANSACTIONS / TRANSACTIONS PAR SEMAINE

Moyennes de transactions par semaine:
Weekly statistical averages:

1janv. – 31dec.	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Clients au Centre / Client au Centre	279	255	252	240	296
Dons cueillis / donations collected	49	52	49	47	43
Dons déposés / Donations dropped off	244	192	154	118	103
Livraisons / Deliveries	28	27	21	21	21

Dans cette période de douze mois (1 jan-31dec 2015), nous avons effectués **30 809 transactions**.

In this twelve-month period (Jan 1-Dec 31 2015), we completed **30, 809 transactions**.

Collaborateurs / Partnerships

En 2015-2016, le Centre Flavie-Laurent a continué de collaborer avec de nombreuses organisations et entreprises.

In 2015-2016, the Centre partnered with numerous organizations and businesses.

- Appareils Provencher Appliances
- Sleep Country Canada
- Envirotex Recycling Inc.
- Villa Rosa
- Université de Saint-Boniface
- Sears Canada
- Hope International
- Canadian Diabetes
- Siloam Mission
- Musée de Saint-Boniface
- Caisse Groupe Financier
- La Liberté (journal)

Banquet annuel 2015

Le dixième banquet annuel du Centre a eu lieu le jeudi, 5 novembre 2015 au Centre culturel franco-manitobain à Winnipeg. Trois cent cinquante (350) personnes ont assisté au banquet qui a généré un profit de plus de 23 000 $.

2015 Annual Banquet

The tenth annual banquet of the Centre was held on Thursday November 5th, 2015 at the Franco-Manitoban Cultural Centre in Winnipeg. Three hundred and fifty (350) people attended the banquet which raised more than $23,000.

Vocation spirituelle / Spiritual Purpose

À l'exemple de S^{r} Flavie-Laurent et de la fondatrice des Sœurs Grises, Sainte Marguerite d'Youville, nous sommes bien conscients que le succès de notre œuvre dépend de la Grâce du Seigneur qui nous donne la force pour bien servir les démunis. Nous reconnaissons aussi que nous sommes appelés à être des témoins de l'amour de Dieu pour ceux et celles qui viennent au Centre Flavie-Laurent. Nous encourageons donc toute notre équipe de toujours prier pour nos clients afin que nous puissions être des signes d'encouragement et de compassion pour ceux-ci. 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.

Il n'y n'a personne qui est affecté à l'orientation spirituelle d'une façon particulière au Centre Flavie-Laurent. Nous offrons 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. Notre conviction est que ceci les aide à grandir dans leur foi. Bon nombre 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.

Following in the footsteps of Sr. Flavie Laurent and the foundress of the Grey Nuns, St.Marguerite d'Youville, we are always aware that the success of our work is dependent upon the Grace of God who gives us the strength to well serve the impoverished.

We also recognize that we are called to be witnesses of the love of Lord to those who come to us for help. We therefore encourage all of our staff and volunteers to always pray for our clients so that we may be signs of hope and compassion to them. 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 no designated spiritual care position at the Centre. We continue to have books, Bibles, self-help manuals, etc. and 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. Also, 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

En 2015, il n'y a pas eu, comme tel, de nouveaux développements par rapport à la question de besoins non comblés. Cependant, nous avons continué d'examiner la possibilité d'offrir, d'une façon ou d'une autre, de la nourriture à nos clients. En fin de compte, rien de concret s'est réalisé pour faire avancer ce projet parce que la question de trouver un emplacement pour opérer ce projet demeure sans réponse.

Aussi en 2015, sous le volet de l'alimentation, nous avons collaboré avec le Musée de Saint-Boniface pour distribuer la nourriture collectionnée lors de la Guignolée 2015. Comme l'année dernière, nous avons fait partenariat avec le journal La Liberté, Caisse Groupe Financier, la CCSM, et l'Archidiocèse de Saint-Boniface pour distribuer des sacs de nourriture à Noël.

Finalement, le CFLC a été l'heureux récipiendaire d'un octroi de la Winnipeg Foundation pour nous aider à poursuivre le service de counselling que nous avions mis sur pied tôt en 2015 en collaboration avec la clinique Youville, le Centre de renouveau Aulneau et Sara Riel.

No new developments as such were undertaken in 2015 in the area of unmet needs. However, we did continue to look into the possibility of offering some form of food distribution services.

As it turned out, no concrete steps were taken in this endeavor as the important question of finding an adequate location for hosting this project could not be confirmed.

In 2015 we once again worked with the St. Boniface Museum to collect and distribute food that was received during the 2015 Guignolée (Christmas carolling). Finally, at Christmas we partnered with La Liberté (newspaper), Caisse Financial Group, CHCM and the Archdiocese of St. Boniface in distributing food that had been collected at various Caisse branches.

Finally, we were pleased to receive the news that the Winnipeg Foundation awarded us a grant to help maintain the counselling services that we began in early 2015. These services are offered in partnership with Youville Clinic, Aulneau Renewal Centre and Sara Riel.

Cadre éthique / Ethical Framework

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. La petite taille de notre organisation permet à tous les membres de notre équipe de travailler ensemble. Faisant ainsi, ils s'encourageant les uns les autres et se lancent le défi de toujours rehausser 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 d'assurer que les principes et les valeurs de la foi catholique sont toujours respectés et mis en pratique.

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, all of our team members have the opportunity 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.

Viabilité / Sustainability

Since our beginning, CFLC has strived to identify various potential fundraising streams to help meet the fiscal demands of our organization's work:

- The annual CFLC fundraising banquet is now well established and provides an important means of revenue while creating awareness of the Centre's work;

- 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. The following is a breakdown of the main areas of revenue for such sales and the amount that was raised for each in 2015-2016;

1. Miscellaneous items (artistic items, for example) $14,000
2. Excess clothing $13,000
3. Recycling of metal $ 6,000

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 excellent de faire connaître l'œuvre.

- Nous collaborons depuis plusieurs années avec des tierces parties 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). Voici les sources de revenu principales de ce genre de ventes ainsi que le montant que chacun a rapporté en 2015-2016;

1. Articles variés (par exemple, des objets artistiques) 14 000 $
2. Vêtements de surplus 13 000 $
3. Recyclage de métaux 6 000 $

Engagement à l'excellence / Commitment to excellence

Nous prenons au sérieux la question de l'engagement à l'excellence. Pour nous, notre œuvre est plus que du travail, c'est vraiment une mission qui veut voir au bien-être des gens. On peut dire que nous mesurons notre niveau de succès d'après la qualité de notre service et ensuite par la quantité, qui n'est tout de même pas sans importance. Nous sommes bien fiers des nombreux compliments que reçoit le Centre et nous nous laissons inspirés par ceux-ci pour nous pousser à faire encore plus. Notre équipe entière, le personnel comme les bénévoles, reconnait l'importance de notre œuvre et y tient à cœur.

Voici deux exemples d'accomplissement que nous avons réussi en 2015 qui favorise l'engagement à l'excellence : le premier est la mise en œuvre de notre nouveau système informatisé pour mieux desservir notre clientèle ainsi que nos donateurs et donatrices. Ce nouveau système, créé sur mesure pour nos besoins, remplace celui dont nous nous servions depuis les débuts du Centre en 2005. Nous avons maintenant un outil sécuritaire et puissant pour produire des rapports informatifs. Aussi, notre capacité d'inscrire les clients et de prendre leur inventaire est incomparablement améliorée puisque nous pouvons maintenant desservir autant de clients à la fois que nous avons de personnel pour le faire.



Un autre exemple de nos efforts d'améliorer nos services en 2015 est notre décision d'embaucher du personnel capable de communiquer en Arabe. Plusieurs de nos clients actuelles parlent cette langue, mais avec l'arrivée des réfugiés parvenant de la Syrie tard en 2015, cet atout a été indispensable. Bon nombre des Syriens ne parlent que l'Arabe.

Aider les gens à obtenir les besoins essentiels de la vie est ce que nous voulons faire du mieux de nos capacités. Nous cherchons sans cesse de nouvelles façons de faire pour améliorer notre capacité.

We take seriously the issue of excellence at Flavie-Laurent Centre. For us, our work is more than a job: it is literally a mission whose bottom line is the welfare of people. It could be argued that the success of our efforts is not measured so much by quantity as by quality, though performance obviously cannot be ignored. We are very proud of the numerous compliments that abound about the CFLC and use this as a source of inspiration to even better our accomplishments. The entire CFLC team, staff and volunteers, recognizes the importance of the work we are doing and takes pride in it.

In 2015, a couple of noteworthy developments demonstrate our attempt to address our commitment to excellence. Our new Web-based information system was activated on July 23, 2015 and is another significant step in ensuring that we are making use of all the tools at our disposal to better serve both our clients and donors. This completely custom designed system replaces the previous one in use since the opening of the Centre in 2005. The new system allows us much greater reporting options and will also improve data security. As well, we have increased 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.

Another example of enhancement services achieved in 2015 is the hiring of new staff fluent in Arabic. Many of the existing clients of the CFLC speak Arabic, but this asset proved to be particularly beneficial with the large influx of Syrian refugees coming to us for help in late 2015. Most of these people only spoke only and our ability to communicate with them proved to be priceless in so many ways.

Helping people obtain the basic essentials of life is what we are about and we endeavor to do this to the utmost of our abilities. Being always on the lookout for new and improved ways of offering our services remains one of our ongoing priorities.