



# Centre Flavie-Laurent



## Rapport Annuel 2009 / 2010 Annual Report



*Corporation catholique de la santé du Manitoba*

*Catholic Health Corporation of Manitoba*

## **Table des matières / Table of Contents**

Rapport du président / Chairperson's Report	3
Rapport du directeur / Director's Report	7
Information générale / General Information	8
1.Activités et nouvelles / Activities & News	9
a-Statistiques / Statistics	9
b-Collaborateurs / Partnerships	10
c-Aménagements / Renovations	11
d-Banquet	11
2.Éthique, soins spirituels / Ethics, spiritual care	11
3.En allant de l'avant / Future Considerations	12
Sommaire / Summary	14

# **RAPPORT DU PRÉSIDENT**

*Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010*



Durant l'année fiscale 2009-2010, il y a eu des augmentations importantes dans tous les secteurs de nos activités, soit le nombre de clients inscrits, le nombre de visites par jour, le nombre de livraisons et le nombre de cueillette de dons. Le centre est un local très occupé. Ceux qui ont la chance de visiter le matin sont surpris de constater la longue file de gens qui attendent l'ouverture. Une fois les portes ouvertes, c'est le chaos pour le reste de la journée. Pour notre personnel et nos bénévoles, le travail est très enrichissant car les effets positifs sur nos clients sont évidents.

Notre équipe de plus de cinquante bénévoles continue à être le cœur de l'opération. C'est grâce à leur dévouement à notre mission et à nos clients que notre crédibilité s'accroît. Le comité de bénévoles se charge du recrutement et de la formation des bénévoles. Ce comité se charge aussi de leur témoigner notre reconnaissance pour leur dévouement.

Pour l'année 2009-2010, le Conseil d'administration avait les objectifs suivants : de compléter les rénovations au centre entreprises l'année précédente, d'améliorer le processus d'enregistrement pour mieux protéger la confidentialité des clients, de faire accroître la renommée du centre, et de gérer le centre de façon à lui assurer sa viabilité. Nous sommes bien satisfaits des résultats de l'année. Les aménagements de nos locaux ont été complétés. Nous avons atteint la limite de l'espace que notre édifice peut occuper sur le terrain.

Cette année le centre a été le sujet de plusieurs reportages. Au mois de mars, le centre a figuré dans un reportage spécial du CBC intitulé « Not Enough Money ». Ce reportage, des articles dans *La Liberté* et le *Winnipeg Free Press* ainsi que des entrevues à la radio ont tous contribué à faire augmenter le nombre de dons d'articles au centre. Toute cette médiatisation a fait répandre la réputation et la renommée du centre dans toute la ville et la province.

Nos efforts pour l'obtention de fonds ont été fructueux et nous avons recueilli un bon nombre de dons personnels ainsi que quinze mille (14 000 \$) dollars lors du banquet annuel. Le département des Services à la famille et Logement Manitoba a renouvelé notre subvention de quatre-vingt cinq mille dollars (85 000\$) pour une période de trois ans. Un grand défi pour les prochaines années sera de trouver de nouvelles sources permanentes de revenu pour assurer un bel avenir au centre.

Pour ce qui est du conseil d'administration quelques membres ont démissionné, car leur mandat était arrivé à échéance. De nouveaux membres ont été recrutés et apporteront sans doute de nouvelles idées. Je tiens à remercier les membres sortant pour leur contribution. J'aimerais remercier d'une façon spéciale, M. Germain Simard qui a siégé à la présidence pendant quatre ans. C'est grâce à son leadership que le Centre Flavie-Laurent a fait une importante contribution dans la lutte contre la pauvreté dans la ville de Winnipeg.

En terminant, le Conseil d'administration, la gestion et le personnel du Centre souhaite exprimer leur reconnaissance aux membres de la Corporation catholique de la santé du Manitoba pour l'appui qu'ils nous ont offert tout au long de l'année.

**Paul Vallée, *président***

## CHAIRPERSON'S REPORT

*April 1<sup>st</sup>, 2009 to March 31<sup>st</sup>, 2010*



In fiscal year 2009-2010, le Centre Flavie-Laurent experienced growth in all areas, namely the number of registered clients, the number of average daily visits, the number of deliveries and the number of donation pick-ups. The Centre has become an extremely busy place. Those who have had the opportunity to visit us first thing in the morning are amazed to see a line-up forming, as people wait for the doors to open. Once open, a kind of organized chaos takes over for the remainder of the day. For our staff and volunteers, helping our clients remains an extremely rewarding experience as the feedback is immediate.

Our team of over fifty volunteers continues to be the heart of our organization. Without them, we would certainly not be able to operate the centre. Their dedication to our mission and to helping our clients is visible every day. It is our volunteer committee's responsibility to ensure that they receive the training, support and recognition required to carry out their work.

The board of director's objectives for 2009-2010 focussed on completing the building renovations begun in the previous year, improving the client registration process in order to protect our clients' privacy, increasing the centre's visibility in the community and managing the affairs of the centre in a way that ensures its long-term viability. Looking back on the year, we are very pleased with the progress made on all fronts. Building renovations were completed as planned and we have now expanded as much as possible in our current location.

In 2009-2010, the Centre Flavie-Laurent received more media coverage than ever before. In March, the Centre was profiled as part of a week-long CBC television news special called "Not Enough Money". This exposure, along with other articles in *La Liberté* and the *Winnipeg Free Press* as well as interviews on most of the major radio stations, served to increase the number of donations of goods to the Centre. Thanks to this increased level of media exposure, the Centre's name and good reputation has spread to all parts of the city, whereas in the past, we were mostly known in St-Boniface and the South end of the city.

Our fundraising efforts in 2009-2010 were as successful as past years, with a good number of personal donations and over \$14,000 raised at our annual fundraising banquet. In addition, the Department of Family Services and Housing, Province of Manitoba has renewed our funding of eighty five thousand dollars (\$85,000.00) per year for the next three years. As we look to the future, our biggest challenge will be securing additional sources of operational funding to ensure that the centre is on sound financial footing

and able to support the staffing levels required to meet the demand for our service.

At this time of year, a few board members are leaving us, as they finish their mandate. The new board members who have been appointed will, without a doubt, bring new ideas and perspectives to the table. I wish to personally thank our outgoing board members for their hard work and contribution to the Centre over the years. I would especially like to thank Mr. Germain Simard, who was President of the Board of Directors for the first 4 years of its existence. Under his leadership, the Centre Flavie-Laurent has grown to become an important part of the social services and anti-poverty landscape in Winnipeg.

Finally, the Board, Management and staff of CFLC thank its sister organizations within the Catholic Health Corporation of Manitoba for all the help and support they have provided throughout the year.

**Paul Vallée, *Chairperson***



## **Rapport du directeur    *Gilbert Vielfaure***

L'année 2009 fut une autre année de croissance importante pour le Centre Flavie-Laurent. Nous nous demandons encore une fois combien plus de gens auront besoin de nos services et comment nous pourrions répondre à cette demande en tenant en ligne de compte nos ressources. Il faudra un jour voir à peut-être limiter le nombre de clients que le Centre peut desservir.

Cette question n'est pas nouvelle, il s'agit de faire notre possible pour répondre à toutes les demandes. Nous devons faire comme nos fondatrices, les Soeurs Grises, et mettre toute notre confiance dans Providence pour nous permettre de bien faire notre travail. Il n'est pas facile de refuser d'aider une personne dans le besoin. Une politique qui limiterait le nombre de clients acceptés au CFLC quotidiennement est facile à faire. Mais de refuser une maman qui arrive en autobus accompagnée de ses enfants durant l'hiver n'est pas évident. Notre travail n'est pas accompli tant qu'un besoin demeure.

Nous poursuivons notre mission d'aider les démunis. En autant que le travail du centre est une grande tâche, il reste néanmoins que c'est pour nous tout un privilège de pouvoir rendre service aux autres et nous devons toujours trouver la force d'y rester fidèle.

## **Director's Report    *Gilbert Vielfaure***

The year 2009 was, as usual, another year of marked growth for the Flavie-Laurent Centre. Once again, as we reflect on the past twelve months, we wonder how many more people will require our services and how we are going to keep up with these in terms of available resources. At some point in time do we need to draw a line and say enough is enough and limit the number of folks we can help?

The issue of limiting the number of clients CFLC receives in one day has been reflected upon many times in the past. However we remain committed to simply keeping up with the demand as it comes. We trust in Divine Providence to achieve this, as the Grey Nuns had when they began this work. The hard reality of having to refuse to help someone in need is easier said than done. We could easily establish a policy to limit the number of clients that the Centre would serve on a daily basis. But it would be difficult to refuse a single mother who traveled by bus with her children because she was the one over the limit. Help has no limit. We must strive to meet all requests for help.

Our work of helping the less fortunate is an important task. It is a privilege for everyone working at the CFLC to be able to help fill the needs of our clients. It is not always easy, but we always seem to find the strength required to carry on.

# Centre Flavie Laurent Inc.



164, rue Marion Winnipeg (Manitoba) R2H 0T4

Téléphone / télécopieur (fax) 204-233-4936

www.cflc.info / fl@cflc.info

No. d'enregistrement / charitable reg.no. 822377875 RR0001

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

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

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

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

## Conseil d'administration / Board of Directors

- Paul Vallée (président / chair)
- Angèle St.Vincent (vice-président / vice chair)
- Jocelyne Gagnon (secrétaire / secretary)
- Louise Nolette (trésorière / treasurer)
- Jacqueline Bockstael
- Yolande Freynet
- Lise Hamelin
- Paul Langhan
- Germain Simard

## Personnel / Staff

- Gilbert Vielfaure, *Dir. général / CEO*
- Benjamin Clincke, *transport*
- Andrew Beveridge, *transport*
- Gabrielle Jeanson, *administration*
- Jocelyne Lavack, *administration*
- Eugène Hébert, *transport*

## Bénévoles / Volunteers

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

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





# 1) ACTIVITÉS & NOUVELLES / ACTIVITIES & NEWS

## A-Statistiques / Statistics

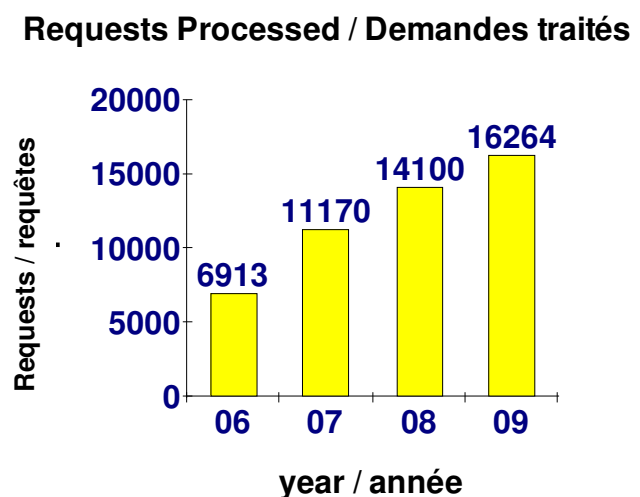
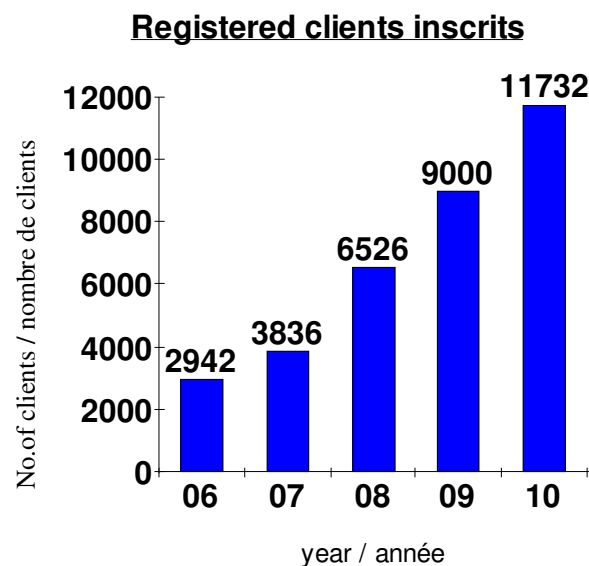
Au **31 mars 2010** il y avait **11,732** familles d'inscrites avec le Centre. Ceci est un augmentation de 2900 clients depuis un an ce qui represente environ 241 nouvelles familles mensuellement. Le nombre de demandes traitées en 2009 (16,264) a augmenté d'environ 14% comparativement à l'année précédente.

Aussi en 2009 nous avons recueilli **1583** dons avec nos camions à comparer à **1209** en 2008.

Depuis 1 décembre 2009 nous avons commencés a produire des rapports plus compréhensifs regardant les statistiques du travail accompli par le Centre. Voici donc des moyennes par semaine pour la période du **1 décembre 2009 jusqu'au 31 mars 2010**;

1. Clients au Centre .....305
2. Cueillettes de dons.....33
3. Dons apportés.....94
4. Livraisons d'articles.....22

Dans les derniers quatre mois nous avons complétés **7574 transactions**. La totalité de ces données est beaucoup plus représentative des efforts qui sont nécessaires chaque jour pour permettre au CFLC d'accomplir sa mission.



**As of March 31, 2010** the total number of families registered with the Centre was **11,732**. This is an increase of 2900 clients in the last year which represents about 241 new families every month. The total number requests for help processed in 2009 (16,264) increased by 14% in comparison to the previous year.

Also in 2009 we collected **1583** in kind donations with our trucks—in 2008 we made **1209** collections.

Starting on December 1/09 we began to process more comprehensive statistical reports regarding the work being accomplished by the CFLC. The following are weekly averages compiled for the period of **Decembre1, 2009 to March 31, 2010**;

1. client visits to Centre .....305
2. In kind donation collections.....33
3. Donation drop-offs.....94
4. Item deliveries.....22

In the last four months of we have completed **7574 transactions**. The sum of these statistics is much more representative of the efforts which are required to make every day in order for the CFLC to complete its work.

### **B-Collaborateurs / Partnerships**

En 2009 le Centre Flavie-Laurent a continué de collaborer avec de nombreuses organisations et entreprises.

In 2009 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)
- 1-800-got-junk
- DeClutter.ca
- Kloos Hauling
- La Shop Lesage (ventes / sales)
- MCC Thrift Stores

### **C- Aménagements 2009 / 2009 Renovations**

À l'automne 2009, nous avons complété d'autres aménagements à l'édifice actuel en remplaçant des portes, des fenêtres et des lumières. Avec ces dernières améliorations complétées nous ne prévoyons aucun autre aménagement important dans le futur rapproché.

**We** completed other building renovations / upgrades that included replacing doors, windows and lighting. No other important construction / renovation to the present building is foreseen in the immediate future.



### **D-Banquet annuel 2009 / 2009 annual banquet**

Le quatrième banquet annuel du Centre a eu lieu le dimanche 22 novembre 2009 à la paroisse de Saints-Martyrs-Canadiens. Trois cent amis se sont rencontrés pour cette levée de fonds annuelle. Cette année le banquet a généré un bénéfice de 14,000 \$.

**The** fourth annual banquet of the Centre was held on Sunday November 22, 2009 at Saints-Martyrs parish hall in Winnipeg. Three hundred friends of the Centre gathered to share a meal and raise funds to help the Centre continue its work. This year the banquet raised \$14,000.



## **2) ÉTHIQUE ET SOINS SPIRITUELS / ETHICS & SPIRITUAL CARE**

Il n'y a eu aucune nouvelle initiative en 2009/10 dans le domaine de l'éthique, mais en 2010 nos bénévoles devront compléter une formation plus poussée. Cette formation comprendra l'accueil et le service offert aux clients du Centre. Nous souhaitons mieux desservir nos clients en leur démontrant une plus grande compréhension et compassion.

Le Centre n'a toujours personne qui a la responsabilité particulière de fournir de l'orientation spirituelle. Nous continuons cependant d'offrir, autant que possible, des livres (Bibles, manuels, etc.) et des articles religieux (chapelets, croix, etc.) à nos clients puisqu'il y a une demande pour ceux-ci. Nous demeurons convaincus que ceci aide les individus à grandir dans leur foi. Nous considérons toujours l'idée de créer dans le futur un poste dont le préposé ou la préposée offrirait ce service à nos clients. Il est important cependant de noter que plusieurs de nos bénévoles sont des religieux et des religieuses et plusieurs bénévoles sont très impliqués dans leur foi chrétienne et offrent un riche témoignage spirituel à la clientèle.

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



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

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

### **3) EN ALLANT DE L'AVANT / FUTURE CONSIDERATIONS**

Compte tenu de la croissance continue du CFLC il faudrait considérer d'étudier plusieurs priorités afin que nous puissions poursuivre l'oeuvre sans trop de difficultés. Ces priorités demeurent semblables à celles identifiées dans le rapport annuel 2008/09 :

1. Le besoin d'espace dans l'édifice demeure toujours présent. Nous tenons un contact continu avec le programme des sans abri afin d'identifier des possibilités de financements pour la question d'espace.
2. L'achat d'un deuxième camion est maintenant complété.

3. Une solution à long terme du financement opérationnel du Centre devra être trouvée dans un futur rapproché. Les revenus ne combrent pas les dépenses qui ne cessent d'augmenter. Les salaires sont la majeure partie de nos dépenses. Le Centre a présentement six employés à temps plein. Si de nouvelles sources de financement ne sont pas identifiées ou s'il n'y a pas d'augmentation des sources actuelles une réduction des services pourrait s'imposer. De nouvelles demandes d'aide ont été acheminées aux gouvernements et nous prévoyons une campagne de prélèvement en 2010 pour aider à solutionner cette situation.

4. Le renouvellement du système informatisé est encore en voie de développement et nous espérons que le tout sera complété par l'été 2010. Entre autres, le nouveau système permettra une plus grande flexibilité de reportage ainsi que la possibilité d'avoir l'entrée de données simultanément par des personnes autorisées.

**W**ith the continued growth of the CFLC it will be necessary to address some upcoming priorities in order for the Centre to continue its mission with little or no negative impact. These priorities remain, for the most part, similar to those identified in the 2008/09 annual report;



1. The need for more building space remains. We are maintaining contact with the homelessness and housing initiative in order to identify any grant money possibilities with regards to the space issue.

2. A second truck has been acquired.

3. A long term financial solution to address the operating expenses of the Centre will have to be found in the near future. The present sources of funding are no longer able to keep up to the ever increasing expenses in this area. The biggest expense the Centre has is with regards to salaries (the CFLC currently has six full time employees) and without new streams of funding or an increase in the amount received from the current sources the Centre will have no choice but to trim services. Requests for the additional government funding have been made and a direct mail fundraising campaign is planned in 2010 to help address this issue.

4. The complete renewal of information systems of the Centre is still ongoing but hope-

fully will be completed by the summer of 2010. Amongst other things it will allow a greater reporting capacity and will also provide the option of multiple points of data entry.

## **SOMMAIRE / SUMMARY**

L'année se terminant le 31 mars 2010 fut un grand succès. La popularité du CFLC augmente sans cesse et sa crédibilité atteint de nouveaux sommets. Les défis ne manquent pas mais nous sommes confiants que la Providence, par l'intercession de Sœur Flavie Laurent, pourvoira aux besoins. Nous tenons à offrir un service unique et de qualité. Les commentaires positifs de nombreux clients nous encouragent à persévérer dans ce travail important que nous accomplissons.

**T**he year ending March 31, 2010 was a great success. The popularity of the CFLC is increasing and its credibility keeps getting stronger. Though many challenges await us we are confident that Divine Providence, through the intercession of Sister Flavie Laurent, will provide to meet the needs. We remain vigilant of always offering a unique service of high quality and the comments of appreciation that we receive from numerous clients encourage us to persevere in work that we are doing.