

Donner de l'espoir - Giving Hope



Centre Flavie-Laurent

Rapport annuel 2010-2011 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..... | 8 |
| Statistiques / Statistics | 8 |
| Collaborateurs / Partnerships..... | 9 |
| Banquet annuel 2010 / 2010 Annual Banquet..... | 9 |
| Mission et plan stratégique / Mission and Strategic Plan | 10 |
| Faits saillants / Highlights..... | 10 |
| Priorités / Priorities | 10 |
| Spiritualité et éthique / Spirituality and Ethics..... | 11 |
| Engagement à l'excellence / Commitment to excellence | 12 |

Rapport du président



Au fil des ans, nous nous sommes habitués à la croissance soutenue de l'activité au Centre et cette année n'a pas fait exception. Le nombre de clients inscrits dépasse maintenant 14 000 et ce chiffre continue de croître chaque jour. Malgré les nombreux défis associés à la croissance, notre personnel et nos bénévoles dévoués continuent de prospérer dans cet environnement. Ils savent que leur dévouement au Centre sera récompensé au centuple.

En avril 2010, nos bénévoles ont reçu le Prix du premier ministre en reconnaissance de la qualité et la quantité de leur travail. Cela a confirmé pour nous ce que nous savions déjà, que nous avons une des meilleures équipes de bénévoles dans le pays. Ils se sont engagés à aider nos clients à rencontrer certains de leurs besoins les plus élémentaires d'une manière qui favorise la dignité et le respect et de la personne.

Grâce à l'exposition médiatique et la communication de bouche à oreille notre réputation a grandi et notre nom est reconnu dans toute la ville. Nous avons vu une augmentation significative des dons d'objets de toutes les parties de la ville. En 2010-2011, nous avons continué à élargir notre approche communautaire en collaborant avec d'autres organisations caritatives pour réduire la pauvreté dans notre ville. Nous avons aussi entrepris un partenariat avec les programmes de travail social et de soins infirmiers du Collège universitaire de Saint-Boniface pour soutenir des projets de recherche et en favorisant des occasions de bénévolat pour les étudiants et des entreprises privées.

Une priorité essentielle pour le conseil en 2010 était de remédier au déficit du Centre qui était le résultat d'un manque à gagner par rapport aux dépenses nécessaires pour maintenir l'exploitation du centre à son niveau actuel d'activité. Nous avons entrepris plusieurs initiatives pour accroître nos sources de revenus en faisant demande à nos partenaires gouvernementaux et le lancement d'une campagne de financement direct à l'automne de 2010. Cette campagne a été un grand succès et a dépassé nos attentes avec un total de 70 000 \$. Nous avons également eu du succès dans l'obtention de plusieurs nouvelles subventions qui ont contribué à améliorer notre situation financière. Notre banquet annuel a de nouveau été un grand succès, en générant un bénéfice de 15 000 \$. Le banquet est aussi une occasion de sensibiliser notre communauté. Nous sommes déjà à planifier un événement beaucoup plus important en 2011. La conséquence de ces activités a été de changer d'une situation financière précaire à une



situation beaucoup plus stable et nous a permis de finir l'année avec un excédent.

Le problème le plus pressant auquel nous devons concentrer nos énergies pour l'année à venir est le manque d'espace. Nous avons agrandi notre immeuble à deux reprises, mais nous avons toujours besoin de plus d'espace dans le bâtiment pour les clients. L'espace à l'extérieur est beaucoup trop exigü pour la circulation des véhicules et l'entreposage temporaire. Essentiellement, notre capacité de croissance est limitée par notre emplacement actuel. Un projet a été entrepris afin d'examiner les options possibles pour résoudre cette question.

Je tiens à remercier personnellement les membres sortants du conseil pour leur travail acharné et leur contribution au Centre au fil des années. Je tiens particulièrement à remercier Lise Hamelin qui a été membre du conseil depuis sa création. Lise a servi comme vice-présidente et s'est dévouée pour mieux structurer le travail des bénévoles.

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 toute l'aide et le soutien offert tout au long de l'année.

Paul Vallée

Chairperson's Report



Over the years, we have become accustomed to steady growth in activity at the centre and this year was no exception. The number of registered clients now exceeds 14,000 and continues to grow every day. Despite the many challenges associated with growth, our staff and dedicated volunteers continue to thrive in this environment. They know that what they put into the Centre will be paid back many times over through the act of helping others.

In April 2010, our volunteers were awarded the Premier's Award in recognition for the quality and quantity of their work. This confirmed for us what we already knew, which is that we have one of the best volunteer teams in the country. They are committed to helping our clients meet some of their most basic needs, in a manner that fosters respect and human dignity.

Through word of mouth and continued media exposure, our reputation has grown and our name has become more recognized throughout the city. We have seen a significant increase in donations in kind from all parts of the city. In 2010-2011 we also continued to expand our community outreach by collaborating with other charities to reduce poverty in our city. We also partnered with Collège universitaire de Saint-Boniface's Social Work and Nursing programs to support research projects and to provide volunteering opportunities to students and private companies.

A key priority for the board in 2010 was to deal with the Centre's potential operating deficit which was the result of a shortfall in revenues relative to the expenses required to keep the centre operating at its current levels of activity. We undertook several initiatives to increase our revenue streams which included reaching out to our government partners as well as launching a direct fundraising campaign in the fall of 2010. The fundraising campaign was extremely successful and the response exceeded our expectations, contributing an additional \$70,000 to our revenues. We were also successful in obtaining several new grants that contributed to our financial well-being. Our annual banquet was once again a great success, contributing \$15,000 and raising community awareness. We are already planning for a much larger event in 2011. The result of these activities was to take the Centre from a precarious financial position to a significantly more stable position and a surplus at the end of the year.

The most pressing operational issue and focus for 2011-2012 is the lack of space in our current location. We have expanded our building twice and still, we need more space in the building for clients and more space outside to account for drop-off traffic,



temporary storage and vehicle traffic. Essentially our ability to grow is limited by our current location. A project has been struck to review potential options to resolve this issue.

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 Lise Hamelin who has been on the board since its inception; she served as Vice-President and was instrumental in establishing a strong volunteer organization.

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

Rapport du directeur



La meilleure défense c'est l'attaque! Voilà un dicton qu'on entend surtout dans le domaine des sports, mais c'est une idée qui peut aussi nous servir de bien des façons dans nos vies. En d'autres mots, nous devons accueillir avec enthousiasme les possibilités qui nous sont présentées plutôt que d'en avoir peur. C'est certainement la philosophie du Centre Flavie-Laurent, même si parfois de passer à l'action est difficile.

En cette cinquième année d'opération du Centre, le succès de notre œuvre est assuré. Le nombre croissant de clients et l'appui solide que nous recevons d'individus, d'organisations et de bureaux gouvernementaux témoignent tous de ce succès. Bien que nous nous réjouissons de ceci, nous ne devons surtout pas perdre de vue la tâche devant nous. Il faut être bien attentifs d'offrir un service de haute qualité au plus grand nombre de démunis possible. Nous devons aussi prendre le temps de bien discerner les défis qui nous attendent et développer des solutions pour les résoudre d'avance. Le bien-être d'autrui l'exige.

Nous commençons une nouvelle année avec enthousiasme et un plein d'énergie pour améliorer davantage la qualité de notre travail. Le sourire d'un client satisfait fait notre bonheur, mais le regard inquiet d'un autre à qui manque toujours l'essentiel nous pousse à agir.

Gilbert Vielfaure

Director's Report



The best defense is a good offence! Commonly heard in sports circles, this saying also applies to many areas of our lives. In other words, we should look forward to new opportunities and not just enjoy our past successes. This is certainly the endeavour of the Flavie-Laurent Centre, although translating it into concrete action is always an ongoing challenge.

In this fifth year of operation since its opening in 2005, the success of the Centre is undisputed as the ever increasing number of clients and the strong support the CFLC receives from individuals, organizations and governmental agencies proves. It seems a good pat on the back may be in order, but we must keep focused on the task at hand. We must strive to maintain a high quality of service to as many people in need as possible. In doing so we must also be able to discern what challenges await us and develop strategies to meet them. We are not in the "money" business but rather in the "people" business and we must do everything we can to help as many individuals in need.

We begin a new year full of energy and zeal to improve the quality of our work at the Centre. The smile of a satisfied client brings joy to our heart, but the worried face of another who still lacks the basics of life impels us to work harder.

Gilbert Vielfaure



Information générale / General Information



Centre Flavie Laurent Inc.
164, rue Marion Winnipeg (Manitoba) R2H 0T4
Téléphone / télécopieur (fax) 204-233-4936
www.cflc.info / fl@cflc.info
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 : Jocelyne Gagnon
Trésorière / Treasurer : Louise Nolette
Jacqueline Bockstael
Lise Hamelin
Paul Langhan
Placide Kabanda
Rita Bourgeois

Personnel / Staff

Directeur / CEO: Gilbert Vielfaure
Transport: Benjamin Clincke
Transport : Eugène Hébert
Administration: Shannon Pickell

Bénévoles / Volunteers

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

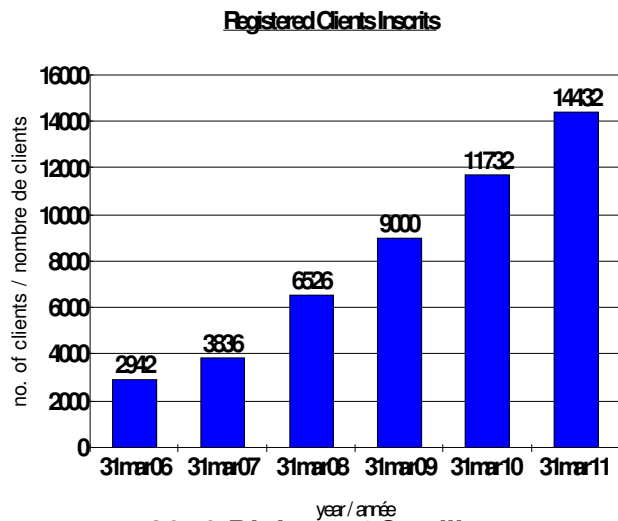
Every year a team of about fifty people donate over 7,000 hours of their time to help on a regular basis at the CFLC.

Activités / Activities

Statistiques / Statistics

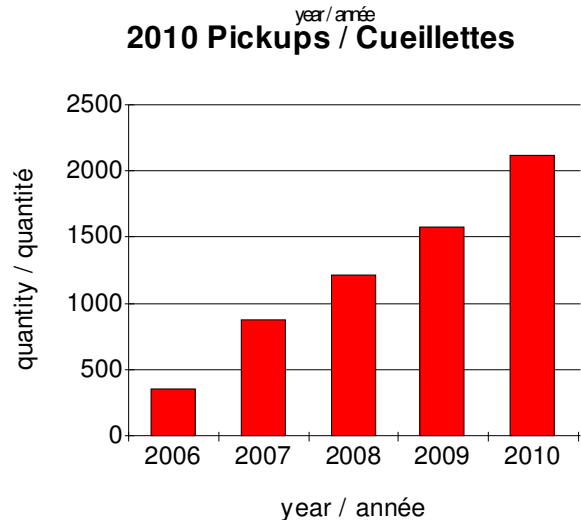
Au 31 mars 2011, il y avait **14 432** familles d'inscrites auprès du Centre. C'est une augmentation de 2 700 clients depuis un an, ou environ 225 nouvelles familles chaque mois.

As of March 31, 2011 the total number of families registered with the Centre was **14,432**. This is an increase of 2,700 clients in the last year which represents about 225 new families every month.



En 2010, nous avons recueilli **2127** dons avec nos camions à comparer à **1583** en 2009.

In 2010 we collected **2,127** donations with our trucks, compared to **1,583** in 2009.



Moyennes de transactions par semaine pour la période du 1er janvier 2010 jusqu'au 31 décembre 2010. Weekly statistical averages compiled for the period of January 1, 2010 to December 31, 2010:

| | |
|--|-------|
| Clients au Centre / Client visits to Centre | 3 182 |
| Cueillettes de dons / In kind donation collections | 413 |
| Dons déposés / Donations dropped off..... | 1 074 |
| Livraisons / Deliveries | 22 |

Dans cette période de douze mois, nous avons conclu **23 611 transactions**.

In this twelve month period we completed **23,611 transactions**.

Collaborateurs / Partnerships

En 2010, le Centre Flavie-Laurent a continué de collaborer avec de nombreuses organisations et entreprises.

In 2010 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)

Collège Universitaire de Saint-Boniface

Katimavik

Hope International



Banquet annuel 2010 / 2010 Annual Banquet

Le cinquième banquet annuel du Centre a eu lieu le dimanche 21 novembre 2010 à la salle paroissiale des Saints- Martyrs-Canadiens. Comme chaque année, la salle était comble. Trois cents personnes assistaient à cette collecte de fonds annuelle. Le banquet a généré un profit de 14 000 \$. En 2011, nous prévoyons trouver une salle plus grande afin d'accueillir un plus grand nombre d'invités.

The fifth annual banquet of the Centre was held on Sunday November 21, 2010 at the Saints-Martyrs-Canadiens Parish Hall in Winnipeg. As in previous years, the hall was filled with three hundred friends of the Centre gathered to share a meal and raise funds to help the Centre continue its work. The banquet raised \$14,000. In 2011 we will be looking for a larger venue so that we may welcome a larger number of guests.

Mission et plan stratégique / Mission and Strategic Plan

Faits saillants / Highlights

Le 21 avril 2010, nos bénévoles ont reçu le prix du premier ministre pour leur travail auprès du Centre Flavie-Laurent. Ce prix reconnaissait non seulement le nombre d'heures donné par nos bénévoles ainsi que la qualité de leur travail.

On April 21, 2010 the volunteers of the Flavie-Laurent Centre received the Premier's Award in recognition for their work at the Centre. This award is an important acknowledgement of the quantity of work the volunteers put in as well as the quality of their efforts.

A l'automne 2010 le centre faisait face à une situation financière difficile. Au mois d'octobre, nous avons demandé l'aide du public en lançant une campagne de collecte de fonds. Aux mois de novembre et décembre, le Centre a reçu presque 70 000 \$ de plus qu'au cours de la même période en 2009. La plus grande partie de ces dons nous sont venus d'individus. La réussite de notre campagne a permis de bonifier la situation financière du Centre et a démontré de nouveau l'appui fort dont jouit le CFLC auprès du public en général.

In the fall of 2010 the Centre was foreseeing a substantial budgetary shortfall. In October of 2010 we embarked on a fund raising campaign. In November and December of 2010 the Centre received almost \$70,000 more than it did in the same time period in 2009. Most of the donations were received from individual donors. This resounding success of our fund raising campaign not only stabilized the Centre's finances but provided yet more proof of the strong support our work enjoys.

Priorités / Priorities

Nous continuons de manquer d'espace au Centre. La bâtisse et la propriété sont trop petites. La question de la superficie du terrain a pris beaucoup d'ampleur récemment suite à quelques accidents. Nous nous efforçons de trouver un autre lieu plus propice où nous pourrions opérer le Centre.

Space remains the most important issue facing us at this time. There is a pressing need for both more building space and a larger lot. The latter has become increasingly significant as there have been a few accidents and close calls. We are actively searching for viable options to resolve this situation in the near future.

Spiritualité et éthique / Spirituality and Ethics

En 2010, nos bénévoles ont complété une formation avancée au sujet de l'accueil et le service offert aux clients du Centre. Ce fut aussi une occasion pour revoir l'historique du Centre ainsi que de permettre une mise au point sur le fonctionnement de notre œuvre.

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 tel que des chapelets, des croix, etc. Nous osons croire que ceci leur aide à grandir dans leur foi. Nous considérons toujours l'idée de créer un poste pour offrir un service spirituel à nos clients. Il est important cependant de noter que plusieurs de nos bénévoles sont des religieux, des religieuses ainsi que des laïcs qui sont très engagés dans leur foi chrétienne et offrent un riche témoignage spirituel à la clientèle.

In 2010 the volunteers of the Centre completed an advanced development training session that dealt with many aspects of welcoming clients and how to best serve them. This also proved to be an opportune time to remind ourselves of the history of the Centre and to reflect on how achieve its defined mission.

Our ethical reflection within our organization has culminated in the production of procedures manuals that instruct our staff and volunteers on proper conduct and expectations. There is always an ongoing reflection on how we can best serve our clients by showing them greater understanding and compassion.

There is no designated spiritual care position at the Centre. We try to make books, Bibles, self-help manuals, etc. and a religious article such as rosaries, crosses, statues, etc. available to our clients as much as possible since there is a demand. 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 be important that this person concern themselves with spiritual care. It should also be noted that many of our volunteers nuns, brothers and lay people who are quite involved in their Christian faith. They serve, without a doubt, as positive spiritual role models.





Engagement à l'excellence / Commitment to excellence

Nous examinons quotidiennement les données de nos systèmes informatisés pour voir quels ajustements nous pouvons apporter à nos efforts afin d'augmenter notre productivité (voir pages 9 et 10). Les commentaires des clients et d'autres détails pertinents sont aussi enregistrés. Nous croyons avoir en place les outils pour bien évaluer la qualité de notre œuvre.

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