

RAPPORT ANNUEL 2016-2017 ANNUAL REPORT



Centre Flavie-Laurent Inc.



TABLE DES MATIÈRES/ TABLE OF CONTENTS

Rapport de la présidente	3
Chairperson's Report	4
Rapport du directeur général	5
Executive Director's Report	6
Information générale/ General Information.....	7
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.....	7
Activités/ Activities	9
Statistiques/ Statistics.....	9
Collaborateurs/ Partnerships.....	13
Banquet annuel 2016.....	13
2016 Annual Banquet	13
Vocation spirituelle/ Spiritual Purpose	14
Besoins non comblés/ Unmet Needs.....	15
Cadre éthique/ Ethical Framework.....	15
Viabilité/ Sustainability	16
Engagement à l'excellence/ Commitment to Excellence.....	17

Rapport de la présidente



Plus que jamais, le nombre de nos confrères et consœurs qui dépendent du Centre Flavie-Laurent pour se procurer les nécessités de la vie augmente. En 2016, le nombre de familles qui ont fait appel à ses services a augmenté de 6 % comparativement à l'année précédente.

C'est une situation regrettable qui préoccupe le conseil d'administration du Centre Flavie-Laurent. Heureusement, l'appui réservé aux activités du Centre par la communauté et ses bailleurs de fonds lui permet de rehausser l'offre de services. Grâce à une subvention reçue durant l'hiver 2016 par le biais de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, le Centre remplace un camion vieillissant par un camion avec une plus grande capacité et ajoute un nouveau camion à sa flotte, ce qui augmente sa capacité de collecte de dons matériels et de livraison d'appareils et de meubles. Également, plus du tiers des dépenses du Centre en 2016-2017 ont été payées par nos fidèles donateurs et donatrices — le personnel et les bénévoles sont honorés de cet appui remarquable de leur travail. Et que dire de ces nombreux bénévoles qui se dévouent à la réception, au tri, à la réparation et à l'étalage de la montagne d'objets et de vêtements qui passent par le Centre quotidiennement? Sans ce don de soi exemplaire, le Centre ne pourrait pas accomplir son mandat. Au nom de mes collègues au conseil d'administration, je remercie les bailleurs de fonds du Centre, ses donateurs, ses bénévoles et son personnel dévoué.

En 2015-2016, le conseil d'administration du Centre Flavie-Laurent avait fait une révision en profondeur de sa structure de gouvernance et s'était doté de politiques. Au cours de la dernière année, il s'est appliqué à mettre en œuvre cette nouvelle structure qui comprend, entre autres, plus de travail en comité. Une attention plus importante a été accordée à la formation des nouveaux du conseil. Notre conseil d'administration a également fait des révisions importantes au plan stratégique du Centre Flavie-Laurent adopté en 2014 et l'a prolongé d'un an, jusqu'en 2020. Je remercie chaleureusement mes collègues de leur engagement envers ce processus de renouveau qui nous permet de travailler ensemble plus efficacement.

Finalement, je remercie la Corporation catholique de la santé du Manitoba de son appui constant. Le Centre a l'intention de s'engager activement dans l'optimisation des services et des ressources au sein de notre réseau de communautés de service.

Chairperson's Report



More and more of our brothers and sisters depend on the Centre Flavie-Laurent for the necessities of life. In 2016, the number of families who utilized its services increased by 6% in comparison to the previous year, a regrettable situation which concerns the Centre Flavie-Laurent Board.

Fortunately, funder and community support provided to the Center's activities is allowing for an increased offer of services. Thanks to a grant received in 2016 from the Homelessness Partnering Strategy, the Center is replacing an older truck and adding a new vehicle to its fleet, which increases its capacity to collect material donations and to deliver furniture and appliances. Further, more than 30% of the Center's 2016-2017 expenses were paid by its loyal donors – the staff and volunteers are honored by such remarkable support of their work. And what more can we say about the many volunteers who dedicate their precious time to the reception, sorting, repair and display of the mountain of objects and clothing that flow through the Center on a daily basis? Without their exemplary help, the Centre Flavie-Laurent would simply not be able to accomplish its mandate. On behalf of my colleagues of the Board, I sincerely thank our funders, donors, volunteers and dedicated staff.

In 2015-2016, the Centre Flavie-Laurent had led an exhaustive review of its governance structure and had adopted a series of policies. During the past year, we have applied ourselves to the implementation of this updated structure which includes more committee work. Special attention was given to the orientation of new Board members. Our Board has also completely reviewed its strategic plan adopted in 2014 and extended it by one year to 2020. I sincerely thank my colleagues for their dedication towards this process of renewal which helps us work more efficiently.

Finally, I thank the Catholic Health Corporation of Manitoba for its ongoing support. The Center is intent on being actively engaged in the optimization of the services and resources in our network of communities of service.

Rapport du directeur général



La pauvreté est un problème sérieux qui nous déchire le cœur — ce n'est donc pas étonnant qu'on en entende parler quotidiennement dans les nouvelles. Durant l'année se terminant le 31 mars 2017, le Centre Flavie-Laurent a encore été témoin, jour après jour, de la pauvreté sans relâche. Notre défi était donc de trouver des moyens innovateurs pour adresser les besoins pressants pour les nécessités de la vie.

En 2016-2017, nous avons cherché à renforcer nos partenariats avec d'autres organisations qui œuvrent aussi dans le domaine de la pauvreté pour devenir un meilleur fournisseur de services. À mesure que nous gagnons de la maturité dans la réalisation de notre mission, il devient de plus en plus évident que le réseautage n'est pas un luxe, mais bien une nécessité si nous voulons améliorer et augmenter notre portée. Durant la dernière année, nous avons cultivé notre partenariat clé avec Siloam Mission qui, sur une base quasi hebdomadaire, nous fournit des objets de surplus de haute qualité de son excès d'inventaire. Notons également que Villa Maria continue à nous fournir des nécessités pour bébé toute l'année, ce qui est très pertinent étant donné le pourcentage élevé de notre clientèle formée de mères célibataires. Cependant, les partenariats nous fournissent également l'occasion de donner plus efficacement en travaillant avec d'autres intervenants dans le domaine afin de trouver ceux et celles qui sont dans le besoin et les aider le plus vite possible. Par exemple, nous continuons à nourrir un partenariat solide avec l'Association canadienne pour la santé mentale. Son personnel accompagne régulièrement ses clients lorsque ces derniers visitent le Centre. Afin de gérer ces clients rapidement et efficacement, nous avons établi un processus taillé sur mesure. La même approche s'applique aux clients de Logement d'abord qui visitent le Centre avec des travailleurs en provenance de onze différentes organisations. Nous sommes particulièrement fiers d'avoir fourni la plus grande partie du mobilier nécessaire à l'ouverture de la Maison Morberg, un logement de transition pour les sans-abris situé au 311, boulevard Provencher. Enfin, en 2016-2017, nous avons formalisé de nouvelles ententes avec Envirotex Recycling et l'Association canadienne du diabète.

Le Centre Flavie-Laurent ne répondra jamais aux besoins de toutes les personnes qui vivent dans la pauvreté, cependant il continue à avoir un impact significatif qui atténue la souffrance. À l'avenir, nous continuerons à cultiver des partenariats plus collaboratifs qui rehausseront nos capacités et nous permettront d'aider encore plus de personnes dans le besoin.

Executive Director's Report



Poverty is such a serious and heartbreaking problem that it is a topic of news on an almost daily basis. During the year ending March 31, 2017, the Centre Flavie-Laurent once again witnessed relentless poverty day in and day out. Our challenge remained to seek out new innovative ways to better and more effectively address the pressing need for necessities in our society.

One of the ways we sought to be a better service provider in 2016-2017 was to strengthen our partnerships with other organizations working in this same area of poverty. As we continue to mature in our mission, it becomes more and more obvious that networking with partner organizations is not a luxury, but a necessity if we are intent on improving and increasing the reach of the Centre. One of the key partnerships we further developed in the past year was with Siloam Mission, which on an almost weekly basis provided us with high quality surplus items from its stock. It is also worth noting that Villa Maria also continued to be a steadfast provider of baby items throughout the year, which is pertinent given that single mothers make up a large percentage of our clientele. However, partnerships are not all about receiving, they are also about giving more effectively by working with partners in the field to seek out those who are in need and to help them as quickly as possible. In this regard, we continue to foster a strong relationship with the Canadian Mental Health Association, for example, whose workers come to the Centre on a regular basis accompanied by their clients. To handle those cases expediently and respectfully, we have established a special process. The same approach applies to Housing First clients that visit the Centre along with their workers who represent eleven different organizations. Of special note was the prominent role the Centre played in providing much of the start-up furnishings for Morberg House, a transitional housing facility for the homeless located at 311 Provencher Boulevard. Finally, in 2016-2017, we formalized new agreements with both Envirotex Recycling and the Canadian Diabetes Association that provide incoming funds to CFLC for the distribution of surplus clothing and miscellaneous articles.

Meeting the needs of all people living in poverty may not be an attainable goal, but there is little doubt that Centre Flavie-Laurent continues to have a significant impact in the alleviation of suffering. Moving forward, we will continue to foster more collaborative partnerships that will further enhance our capabilities and thus help even more people in need.

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 registration 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: Gisèle Barnabé
Vice-présidente/ Vice Chair: Julie Turenne-Maynard
Trésorière/ Treasurer: Wilgis Agossa
Secrétaire/ Secretary: Modou Fall Sall

Roland Saurette, Eugène Prieur, Stéphane Hawey, Aminata Niane

Personnel/ Staff

Directeur général/ Executive Director: Gilbert Vielfaure

Coordonnatrice des bénévoles et aide aux clients/
Volunteer and Client Needs Coordinator: Ghita Jabir

Transport/ transportation: Benjamin Clincke
Eugène Hébert
Toumy Xaiyasen

Expédition et réception/
Shipping and Receiving: Mourtalla Ndiaye
Nico Bourrier
Caleb Dondo

Bénévoles/ Volunteers

Chaque année, quatre-vingts personnes consacrent plus de 14 000 heures à l'œuvre du Centre Flavie-Laurent de façon régulière (heures compilées au Centre, plus heures estimées).



Every year a team of about eighty people donate over 14,000 hours of their time to help on a regular basis at the CFLC (hours compiled at the Centre, plus estimated hours).

Activités/ Activities

Statistiques/ Statistics

a) *CLIENTS INSCRITS/ REGISTERED CLIENTS*



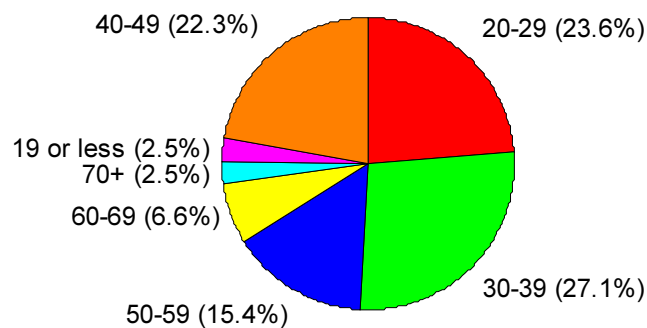
Pour l'année terminant le 31 mars 2017 :

- **7 084** clients ont effectué **14 514** visites au Centre.
- en moyenne, il y a eu **58,5** visites de clients par jour en 2016-2017.

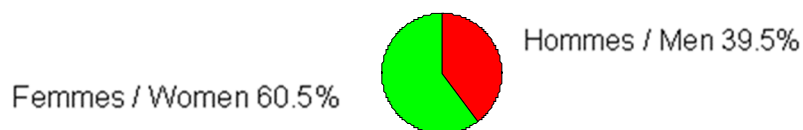
For the year ending March 31, 2017:

- **7, 084** clients made **14, 514** visits to the Centre.
- On average, there were **58.5** client visits every day in 2016-17.

Démographie/ Demographics



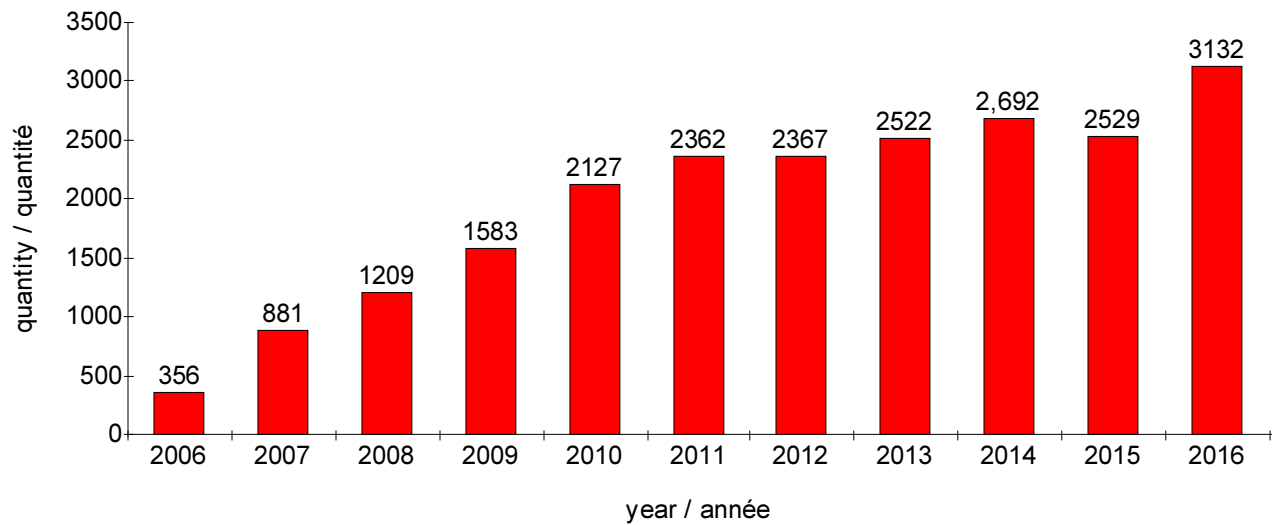
Sexe/ Gender



b) DONS RECUEILLIS/ DONATIONS COLLECTED

En 2016, nous avons recueilli **3 132** dons avec nos camions.

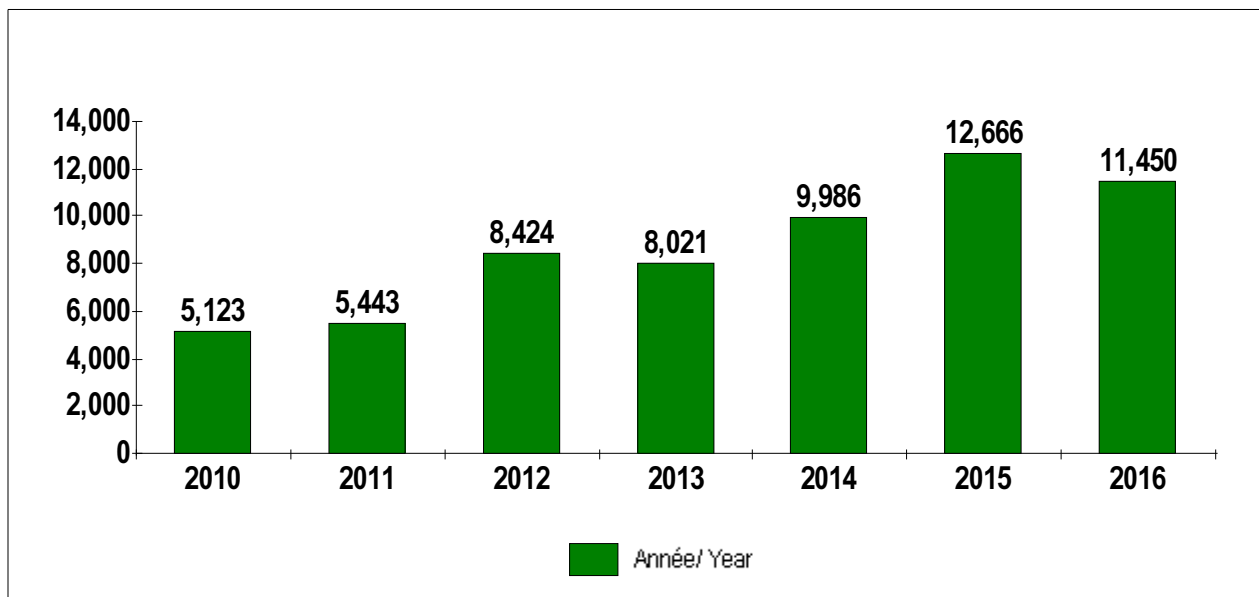
In 2016, **3,132** donations were collected with our trucks.



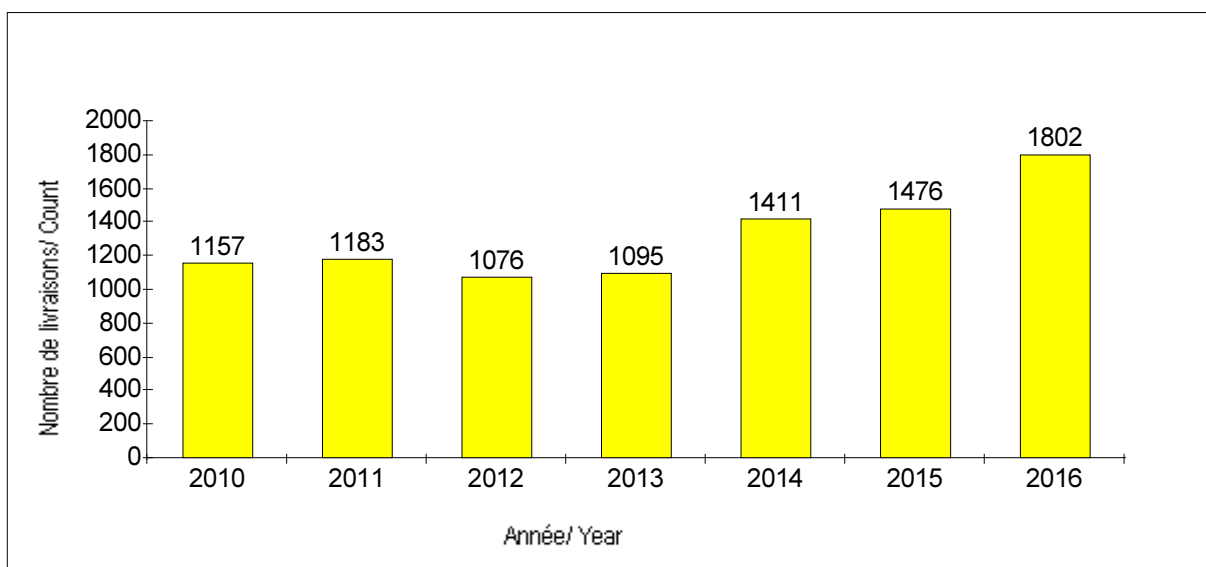
c) DONS DÉPOSÉS/ DONATION DROP-OFFS

En 2016, il y a eu **11 450** livraisons inscrites de dons apportés au Centre.

In 2016, **11, 450** recorded donation drop-offs were made at the Centre.



(d) **LIVRAISONS AUX CLIENTS/ DELIVERIES TO CLIENT HOMES**



En 2016, nous avons fait **1 802** livraisons d'articles aux domiciles de nos clients.

In 2016, we made **1,802** deliveries of articles to client homes.

Collaborateurs/ Partnerships

En 2016-2017, le Centre Flavie-Laurent a continué de collaborer avec de nombreuses organisations et entreprises.

In 2016-2017, 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
- Caisse Groupe Financier
- La Liberté (journal)

Banquet annuel 2016

Le onzième banquet annuel du Centre a eu lieu le jeudi 3 novembre 2016 au Centre culturel franco-manitobain à Winnipeg. Deux cent soixante-quinze (275) personnes ont assisté au banquet qui a généré près de 19 000 \$ en profit et en dons. Le banquet est aussi un excellent moyen de faire connaître notre œuvre et de reconnaître nos bénévoles.



2016 Annual Banquet

The eleventh annual banquet of the Centre was held on Thursday November 3rd, 2016, at the Franco-Manitoban Cultural Centre in Winnipeg. Two hundred and seventy-five (275) people attended the banquet which generated close to \$19,000 in profits and donations. The banquet is also an opportunity to share information on the Centre and to recognize our volunteers.

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. Nos relations avec nos clients sont basées sur la dignité et le respect de chacun d'entre eux, y compris du respect de leurs valeurs spirituelles.

Toutes les activités du Centre portent sur le don, le don d'objets, mais surtout le don de soi. Notre milieu de travail est nourrissant sur le plan spirituel pour le personnel et les bénévoles. L'existence même du Centre dépend de la générosité des uns et des autres, ce que nous gardons toujours à l'esprit. Enfin, nous avons le privilège de participer à un projet de société qui vient en aide à ceux parmi nos frères et sœurs qui sont trop souvent délaissés.

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 serve the impoverished well. Our calling is to be witnesses of the love of the Lord for those who come to us for help. We build our relationship with every client on dignity and respect, including the respect of individual spiritual values.

All of the Centre's activities involve giving, the giving objects, but mostly the giving of oneself. Our working environment is spiritually nourishing for the staff as well as the volunteers. That the existence of the Centre depends on the generosity of so many is always top of mind. Finally, we are privileged to participate in a societal project in aid of those amongst our brothers and sisters who are too often neglected.

Besoins non comblés/ Unmet Needs

En 2016-2017, nous nous sommes concentrés sur la maximisation de notre capacité de collecte et de distribution de dons. Nous nous sommes organisés pour l'ajout d'un camion à notre flotte en 2017-2018 et avons commencé à faire la collecte de dons le samedi. De plus, nous continuons à améliorer nos processus administratifs pour devenir plus efficaces. À cet effet, nous avons entamé la transition vers un logiciel de comptabilité basé sur le Web, ce qui nous permettra d'éliminer certains doublons dans nos procédures. Enfin, le personnel et les bénévoles mettent l'accent sur le roulement rapide et efficace de la marchandise que nous recevons.

In 2016-2017, we concentrated our efforts on maximizing our capacity to collect and distribute donations. We planned for the addition of a truck to our fleet in 2017-2018 and we have started collecting donations on Saturdays. Furthermore, we continue to improve our administrative processes to become more efficient. To that effect, we initiated the transition towards web-based accounting software. Finally, staff and volunteers are prioritizing rapid and efficient turnover of the merchandise we receive.

Cadre éthique/ Ethical Framework

Nous tenons à cœur à ce que le rendement des employés et des bénévoles du Centre témoigne d'un travail d'excellence accompli avec intégrité et dévouement. La petite taille de notre organisation permet à tous les membres de notre équipe de travailler ensemble. Nous nous encourageons les uns les autres et nous lançons le défi de toujours rehausser la qualité de notre travail. Cependant, tout en comptant sur l'intégrité et la bonne volonté de chacun, nous avons en place des mesures pour assurer une distribution équitable de la marchandise. Entre autres, nous tenons un registre détaillé de la marchandise distribuée à la clientèle et on ne peut pas, à la fois, être client et bénévole au Centre.

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. Although we count on the integrity and the good will of all who are involved, we do have measures in place to ensure an equitable distribution of merchandise. For example, we keep a detailed register of the merchandise distributed to clients. In addition, one cannot be both a client of the Centre and work at the Centre as a volunteer.

Viabilité/ Sustainability

Depuis ses débuts, le Centre Flavie-Laurent cherche à varier les moyens de prélèvement de fonds pour soutenir son œuvre. Pour la première fois en 2016, le Centre a sollicité des dons deux fois durant l'année, au printemps et à l'automne dans le cadre de son banquet annuel. Cette démarche s'est avérée fructueuse et sera répétée en 2017. Également, un comité spécial de collecte de fonds et des communications a été mis sur pied en 2016-2017. L'intention du conseil est d'en faire un comité permanent en 2017-2018.

Nous collaborons depuis plusieurs années avec des tierces parties pour vendre des items que nous recevons comme dons et 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 revenus générés par ces activités en 2016-2017 :

- | | |
|--|-----------|
| 1. Articles variés (par exemple, des objets artistiques) | 26 000 \$ |
| 2. Vêtements de surplus | 27 500 \$ |
| 3. Recyclage de métaux | 4 500 \$ |

Ces revenus ont presque doublé en un an, passant de 33 000 \$ en 2015-2016 à 58 000 \$ en 2016-2017.

Since its beginning, the Centre Flavie-Laurent has strived to diversify its sources of funding. For the first time in 2016, we added a spring letter drive to fall campaign centred on the banquet. In 2017, we will be retaining this successful strategy. Further, we piloted a fundraising and communications ad hoc committee in 2016-2017. The Board's intends on making this committee permanent.

We have for numerous years collaborated with third party associates in selling items donated to the Centre that don't 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 revenue generated by those sales in 2016-2017:

- | | |
|--|----------|
| 1. Miscellaneous items (artistic items, for example) | \$26,000 |
| 2. Excess clothing | \$27,500 |
| 3. Recycling of metal | \$ 4,500 |

Revenue from these streams has almost doubled in a year, increasing from \$33,000 in 2015-2016 to \$58,000.

Engagement à l'excellence/ Commitment to 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 d'excellence d'après la qualité de notre service et ensuite par la quantité, qui n'est tout de même pas sans importance. Par exemple, les bénévoles s'assurent d'étaler la marchandise de façon attrayante. Également, toute la marchandise est vérifiée pour en assurer la sécurité. Nous nous efforçons d'accepter tous les dons qui nous sont proposés, dans la grande mesure du possible, mais lorsque nous ne pouvons pas utiliser quelque chose, nous faisons tout notre possible pour le recycler. Malgré le volume imposant de marchandise que nous recevons, nous en jetons très peu.



Notre équipe entière, le personnel comme les bénévoles, reconnaît l'importance de notre œuvre et y tient à cœur. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous nous attardons à l'amélioration de nos systèmes administratifs et maximisons l'offre de services dans l'espace dont nous disposons.

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.

For us, our work is more than a job: it is literally a mission with the welfare of people as the bottom line. One could argue that excellence is not measured so much by quantity as by quality, though performance obviously cannot be ignored. For example, volunteers display merchandise in an appealing way. In addition, they make sure that material is safe for distribution. As much as possible, we accept all the items donated to the Centre, however, when we cannot use something we try to recycle it. Incredibly, we throw out very little merchandise.

The entire CFLC team, staff and volunteers, recognizes the importance of the work we are doing and takes pride in it. As we have previously mentioned, we are improving our administrative systems and increasing the services we offer without increasing the space available to us.

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.