

## Operations Manager - Role Description

Last Updated: November 29,2022

---

### The Organization

Shelter Movers provides moving and storage services at no cost to women and families fleeing abuse. We are the only service of this kind in Canada, and our volunteers are no less exceptional. Every year, in collaboration with community partners, our volunteer teams contribute over 15,000 hours to support people transitioning to lives free of violence and abuse.

Working at Shelter Movers means contributing to a mission that will make a meaningful impact on families experiencing abuse and supporting survivors as they transition to a life free of violence. It also means playing a role in ending gender-based violence. We are growing and looking to add caring, compassionate, and dependable people to our team.

### The Role

The Operations Manager reports directly to the local Chapter Director and National Director of Operations. This role oversees all aspects of the moving and storage services of Shelter Movers in their local Chapter and works closely with their team to ensure smooth operations.

### Responsibilities

- Supervising and supporting supervisors of the Intake, Move Coordination, Scheduling, and Lead Movers teams
- While on shift, being available by phone and on Slack to Intake, Move Coordination, Lead Mover, and Scheduling teams to discuss any urgent operational issues
- Developing and maintaining relationships with shelters and other referral agencies by delivering informational presentations, checking in with agency managers routinely and directly addressing concerns when they arise
- Maintaining relationships with operational partners (i.e. vehicle rental company, storage company, security company, translation services, pet fostering) by delivering informational presentations, checking in with company managers routinely and directly addressing concerns when they arise
- Chairing regular local Operations meetings with Intake Supervisor, Move Coordination Supervisor, Lead Mover Supervisor, and any other relevant staff to review current status of storage, staffing, partnerships etc. As well as to address any operational concerns
- Meeting regularly with Chapter Director & National Operations Director to provide critical updates, reports, and statistics where necessary to demonstrate the effectiveness of current operational policies and procedures
- Managing ongoing and temporary projects (i.e student placements) as needed
- Working closely with Volunteer Services Manager to coordinate recruitment efforts relevant to the Operations team (i.e. all Admin Volunteer roles & Mover/Driver roles), including identifying operational roles and creating appropriate job descriptions

- Supporting the Volunteer Services team in new volunteer onboarding for Operations roles by providing updated information for volunteer orientation presentations as needed
- Maintaining local sections of the operational manuals and documentation for Intake, MC, Scheduling & Lead Movers
- Available as a backup to any local operational roles as needed, including on moves

### **Qualifications**

- Project and/or team management experience
- Strong communication and problem-solving skills
- Fully bilingual with Strong written and spoken French and English skills
- The ability to maintain a voice that is supportive, approachable, trauma-informed, anti-racist, anti-oppressive, client-centered and inclusive and accurate in all areas of communication
- Knowledge of the Violence Against Women and Gender Based Violence sectors, specifically women's shelters an asset
- Comfortable remotely leading large teams
- Volunteer management experience an asset
- Strong ethics and strives for integrity and excellence in all areas of responsibility
- Strong organizational skills and reliable work habits

### **Role Details:**

- 21 hours per week
- \$27-\$30 per hour, depending on experience and qualifications
- Flexible work schedule
- Time Commitment: On call hours on some weekday evenings and weekends. Please note: an 'on call' shift means that the work isn't continuous; it's more a matter of answering urgent messages within a set time frame during your shift.
- Remote position with some in-person meetings and events, including attending moves or visiting storage locations.

### **To Apply**

- Email your resume and cover letter to [hr@sheltermovers.com](mailto:hr@sheltermovers.com)

*Note that the successful candidate will be subject to successful completion of a criminal background check and reference check.*

*Shelter Movers is an equal opportunity employer. Women, racialized people, people who identify as LGBTQ+, and people living with a disability are particularly encouraged to apply for this position. To request an accommodation, contact [hr@sheltermovers.com](mailto:hr@sheltermovers.com).*

### **Covid-19 Hiring Statement**

Shelter Movers continues to operate and provide our unique moving and storage services, notwithstanding the COVID-19 pandemic. We have implemented stringent safety measures to protect our volunteers, staff, partners, and clients.

### L'organisation

Transit Secours (TS), un organisme de bienfaisance pancanadien porté par des bénévoles, fournit des services de déménagement et d'entreposage gratuits aux survivant·e·s quittant la violence. TS est le seul service du genre au Canada. Chaque année, en collaboration avec des entreprises partenaires et des organismes communautaires, nos équipes consacrent plus de 70 000 heures de travail à soutenir les familles en transition vers une vie sans violence.

Travailler chez Transit Secours, c'est contribuer à une bonne cause, avoir un impact significatif sur les familles victimes de violences et soutenir les survivants dans leur transition vers une vie sans violence. C'est aussi jouer un rôle dans l'élimination de la violence basée sur le genre. Nous recrutons sans cesse des personnes bienveillantes et généreuses pour agrandir notre équipe.

### Le poste

Le·La gestionnaire des opérations se rapporte directement à la direction de la succursale locale et à la direction nationale des opérations. Ce poste requiert une supervision de tous les éléments des services de déménagement et d'entreposage de Transit Secours de la succursale locale, en collaboration avec l'équipe, afin d'assurer le bon déroulement.

### Responsabilités principales

- Veiller et soutenir les superviseur·se·s des équipes suivantes : à l'accueil, de coordination des déménagements, de planification, et de déménageur·se·s en chef
- Pendant son quart de travail, être disponible à des fins d'urgence opérationnelle, par téléphone et sur la plateforme *Slack*, pour les équipes suivantes : à l'accueil, de coordination des déménagements, de déménageur·se·s en chef, et de planification
- Développer et maintenir des liens avec les maisons d'hébergement et les organismes d'aiguillage en faisant des présentations informatives, en vérifiant auprès des gestionnaires d'organismes régulièrement, et en traitant directement les préoccupations au fur et à mesure
- Maintenir un lien avec les partenaires opérationnel·le·s (c.-à-d. compagnie de location de véhicule, compagnie d'entreposage, compagnie de sécurité, services de traduction, services d'adoption des animaux de compagnie) en faisant des présentations informatives, en vérifiant auprès des gestionnaires d'organismes régulièrement, et en traitant directement les préoccupations au fur et à mesure
- Présider aux réunions locales des opérations accompagné·e du·de la superviseur·se à l'accueil, du·de la superviseur·se de la coordination des déménagements, du·de la superviseur·se des déménageur·se·s en chef, et tout·e autre employé·e pertinent·e, afin de faire la révision de l'état actuel des centres d'entreposage, du personnel, des partenariats, etc. De même que la remédiation des préoccupations opérationnelles
- Rencontrer régulièrement la direction de la succursale et la direction nationale des opérations pour discuter des mises à jour, des rapports, et des statistiques critiques lorsqu'il y a lieu de démontrer l'efficacité des politiques et des procédures opérationnelles actuelles

- Gérer au besoin les projets en cours et provisoires (c.-à-d. stage étudiant)
- Collaborer avec le·la gestionnaire des services de bénévoles afin de coordonner les efforts du recrutement à l'équipe des opérations (c.-à-d. tous les rôles des bénévoles administratif·ve·s et déménageur·se·s/conducteur·trice·s), y compris les rôles opérationnels, en plus de la création appropriée des descriptions de poste
- Soutenir l'équipe des services de bénévoles lors de l'intégration de nouveau·elle bénévole pour les rôles opérationnels en fournissant, au besoin, les mises à jour nécessaires pour les présentations des sessions d'orientation des bénévoles
- Maintenir les sections locales des manuels opérationnels et la documentation pour les responsables à l'accueil, le·la coordonnateur·trice des déménagements (CM), les responsables en planification, et les déménageur·se·s en chef
- Être disponible, au besoin, pour appuyer tous les rôles opérationnels, y compris les déménagements

### Qualifications

- Expérience de projet et/ou en tant que gestionnaire d'équipe
- De solides aptitudes en communication et en résolution de problème
- Parfaitement bilingue démontrant une excellente maîtrise en français et en anglais, écrit et oral
- Habilité à maintenir une voix encourageante, ouverte, tenant compte des traumatismes, anti-raciste, anti oppressive, centrée sur la clientèle, inclusive et précise dans tous les domaines de communication
- Connaissance des secteurs liés à la violence faite aux femmes et à la violence basée sur le genre, particulièrement axée sur les maisons d'hébergement pour les femmes, est un atout
- Être à l'aise à diriger de grandes équipes à distance
- Expérience en gestion des bénévoles est un atout
- Avoir de solides principes d'éthique et mettre l'accent sur l'intégrité et l'excellence dans tous les domaines de responsabilité
- Fortes compétences d'organisation et habitudes de travail fiables

### Détails du poste:

- 21 heures par semaine
- 27\$-30\$, selon expérience et qualifications
- Horaire de travail flexible
- Disponibilité: les heures de garde certains soirs de la semaine et des fins de semaine. Veuillez noter: un quart de travail de garde se définit par être disponible à répondre aux messages d'urgence dans un délai prévu pendant vos heures de travail.
- Travail à distance avec certaines réunions en présentiel et des événements, y compris la participation à des déménagements ou la visite des centres d'entreposage

### Pour postuler

- Faire parvenir votre curriculum vitae et votre lettre de motivation à [hr@sheltermovers.com](mailto:hr@sheltermovers.com)

*Notez: Une vérification des antécédents criminels et des références seront entreprises pour le·la candidat·e retenu·e, et un NAS valide est requis.*

*Transit Secours souscrit au principe d'égalité d'accès à l'emploi. Les femmes et les personnes non-binaires racisées, et/ou s'identifiant comme LGBTQ+, et/ou vivant avec un handicap sont encouragé·e·s à postuler. Veuillez communiquer avec [rh@transitsecours.com](mailto:rh@transitsecours.com), pour toute demande d'adaptation.*

### **Déclaration d'embauche Covid-19**

*Malgré la pandémie de la COVID-19, les fonctions opérationnelles et les services de déménagements et d'entreposage, unique en soi, continuent à Transit Secours. Nos mesures de sécurité rigoureuses protègent davantage nos bénévoles, notre personnel, nos partenariats, et nos clients.*