



Department of Transportation and Infrastructure

Transportation Information Centre Operator

Administrative Services Level 3

Regular positions

Open

Radio Communications Branch

Fredericton

Who we are?

The work we do has a positive impact on our communities and helps improve the everyday lives of New Brunswickers. Together, we are over 45,000 New Brunswickers who are passionate problem-solvers, who make a difference and are proud to call New Brunswick home.

The Department of Transportation and Infrastructure's mission is to contribute to New Brunswick's economy and quality of life by providing and supporting sustainable infrastructure that allows for the safe and efficient movement of people, goods and government services to the public. Not only is the department responsible for managing over 18,000 kilometers of provincial highways, it also manages the planning, design and construction of hospitals, schools and other government buildings.

The Radio Communications Branch is responsible for the provision of Radio Communications services for all government departments and agencies.

What you will do?

Operating from a contact centre, and reporting to the Assistant Director of Radio Communications, the successful candidate will be responsible for providing comprehensive assistance to the public. Receiving inquiries or issues by telephone, the Transportation Information Centre Agent responsibilities include, but are not limited to:

- Answering and assessing incoming calls through effective communication with callers requesting non-emergency assistance from the Department of Transportation and Infrastructure (DTI).
- Receiving and responding to inquiries, incident notifications and complaints from the public.

Ministère des Transports et de l'Infrastructure

Opératrice ou Opérateur du Centre d'information sur les transports

Services administratifs niveau 3

Postes réguliers

Ouvert

Direction des radiocommunications

Fredericton

Qui sommes-nous?

Le travail que nous effectuons a des répercussions positives sur nos collectivités et permet d'améliorer la vie quotidienne de la population néo-brunswickoise. Nous sommes plus de 45 000 Néo-Brunswickois qui se passionnent pour la résolution de problèmes, ont une influence sur le cours des choses et sont fiers de vivre ici au Nouveau-Brunswick.

Le ministère des Transports et de l'Infrastructure remplit un vaste mandat et il est déterminé à assurer l'entretien et l'amélioration des infrastructures publiques du Nouveau-Brunswick. La mission du ministère des Transports et de l'Infrastructure est de contribuer à l'économie et à la qualité de vie du Nouveau-Brunswick en fournissant et en soutenant une infrastructure durable qui permet la circulation sécuritaire et efficace des personnes, des biens et des services gouvernementaux vers le public. En plus de gérer des routes provinciales s'étendant sur plus de 18 000 kilomètres, il gère la planification, la conception et la construction des hôpitaux, des écoles et d'autres édifices gouvernementaux.

La Direction des radiocommunications est responsable de fournir des services de radiocommunications pour divers ministères et organismes gouvernementaux.

En quoi consiste le travail?

Travaillant à partir d'un centre d'appel et relevant du directeur adjoint des radiocommunications, le candidat retenu sera chargé de fournir une assistance complète au public. Recevant des demandes de renseignements ou des problèmes par téléphone, les responsabilités de l'agent du centre d'information sur les transports comprennent, entre autres, les suivantes :

- Répondre aux appels entrants et les évaluer en communiquant efficacement avec les appelants qui demandent une aide d'urgence ou une aide non urgente du ministère des Transports et de l'Infrastructure (MTI).
- Recevoir les demandes de renseignements, les avis d'incidents et les plaintes du public et y donner suite.

- Providing accurate and timely information to the caller. Relay information to other DTI units as required.
- Retrieving and recording information from multiple communication and technology systems.
- Maintaining up-to-date information on NB 511 Road condition information systems.
- Fournir des informations précises et opportunes à l'appelant. Relayer l'information à d'autres unités du MTI selon les besoins.
- Récupérer et enregistrer des renseignements de divers systèmes de communication et technologiques.
- Tenir à jour le système d'information sur les conditions routières NB 511.

Work environment:

- Office location: 300 St. Mary's Street, Fredericton
- Standard office hours: 8.15 am – 4.30 pm
- We promote a scent-reduced environment.

Who you are?

Key behavioural competencies:

- Analytical Thinking/Judgment
- Client Service Orientation
- Effective Interactive Communication
- Results Orientation
- Teamwork and Cooperation.

Essential Qualifications:

- A minimum of a one (1) year post-secondary diploma in a related field and a minimum of three (3) years' directly related experience or,
- Graduation from high school or GED and four (4) years directly related experience.
- Extensive use of multiple computer programs and telephone.

An equivalent combination of education, training and experience may be considered.

Written and spoken competence in English and spoken competence in French is required for some positions. Other positions will require written and spoken competence in English. Please state your language capability.

- Applicants must clearly demonstrate the essential qualifications to be given further consideration.
- Résumés should be in chronological order specifying education and employment in months and years including part-time and full-time employment.
- Please ensure that your preferred language of assessment is identified in your résumé.

Asset Qualifications:

Preference may be given to candidates that demonstrate the following assets:

- Experience in a high-volume contact centre

Milieu de travail:

- Emplacement du bureau: 300, rue St. Mary's, à Fredericton
- Heures de bureau normales : 8 h 15 - 16 h 30
- Nous préconisons l'utilisation réduite de produits parfumés au travail.

Qui êtes-vous?

Compétences comportementales:

- Raisonnement analytique/jugement
- Établissement de relations/de réseaux
- Communication interactive efficace
- Orientation vers les résultats
- Travail d'équipe et collaboration

Qualifications essentielles:

- Un diplôme d'études postsecondaires d'une durée minimale d'un (1) an dans un domaine connexe et un minimum de trois (3) ans d'expérience connexe ou,
- Un diplôme d'études secondaires ou GED et quatre (4) ans d'expérience directement liés au poste.
- Utilisation intensive de plusieurs programmes informatiques et téléphoniques.

L'équivalent en éducation, en formation et en expérience pourrait être considéré.

La connaissance de l'anglais parlé et écrit et du français parlé est nécessaire pour certains postes. D'autres postes n'exigent que la connaissance de l'anglais parlé et écrit. Veuillez indiquer votre capacité linguistique.

- Les candidats doivent faire clairement état des qualifications essentielles afin que leur candidature ne soit pas rejetée.
- Le curriculum vitae doit être présenté par ordre chronologique et préciser les mois et les années correspondants au début et à la fin de toute formation terminée et toute expérience de travail à temps partiel et à temps plein.
- Veuillez indiquer la langue préférée pour l'évaluation dans votre curriculum vitae.

Qualifications constituant un atout :

La préférence peut être accordée aux candidats possédant la les qualifications suivantes:

- Expérience dans un centre d'appel à fort volume

Subject to the response to this competition, candidates may be required to demonstrate on their application the asset qualifications in addition to the essential qualifications in order to be given further consideration.

The Department of Transportation and Infrastructure offers:

- Meaningful work and the opportunity to support New Brunswickers in times of need.
- Opportunities for career growth, professional development and training.
- Comprehensive benefits package which includes paid vacation, Health and Dental Plan, Life Insurance, Long-Term Disability and the Public Service Shared Risk Pension Plan.
- Free access to Employee and Family Assistance Program (EFAP) and services.

SALARY: \$1,593.00 to \$1,932.00 bi-weekly, based on 36.25 hours per week

Providing a safe workplace for all. Your health and safety are important to us. GNB has implemented preventative measures across the organization to ensure your health and safety.

How to apply?

We encourage applicants to apply on-line, by e-mail to dti.competitions@gnb.ca or by mail at the following address by **September 12, 2022** indicating competition number **2022-D31-04**. This competition may be used to fill future vacancies at the same level.

Department of Transportation and Infrastructure
Human Resources Branch
P. O. Box 6000, Fredericton NB E3B 5H1
Telephone: (506) 453-3939

We thank all those who apply, however, only those selected for further consideration will be contacted.

Equal Opportunity Employer

We are an Equal Opportunity Employer. We are committed to building a workforce that reflects the diversity of our communities in which we live and serve. We encourage and support applications from Aboriginals, persons with disabilities, and members of visible minority groups. Candidates registered with the [Equal Employment Opportunity Program](#) and veterans, who are among the most qualified, will be given preference at the time of selection.

Check out what it is like to work at the Government of New Brunswick, where we are working together as [One Team One GNB](#) to improve the lives of New Brunswickers every day!

Let's connect. You belong here.

Selon le nombre de candidature reçues pour ce concours, il se peut que les candidats soient obligés dans leur demande de faire état de la qualification constituant un atout en plus des qualifications essentielles afin que leur candidature ne soit pas rejetée.

Le ministère des Transports et de l'Infrastructure vous offre:

- Une expérience de travail enrichissante et l'occasion de venir en aide aux gens du Nouveau-Brunswick au besoin.
- Possibilités de formation, de perfectionnement professionnel et d'avancement.
- Une trousse d'avantages sociaux complète, qui comprend des congés payés, un régime de soins médicaux et dentaires, un régime d'assurance-vie, un régime d'invalidité longue durée et l'accès au Régime de retraite dans les services publics du Nouveau-Brunswick.
- Accès gratuit au Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) et aux services qu'il offre.

SALAIRE: de 1 593,00 \$ à 1 932,00 \$ à la quinzaine, basé sur une semaine de 36,25 heures.

Un lieu de travail sécuritaire pour tous. Votre santé et votre sécurité nous tiennent à cœur. Le GNB a mis en place des mesures de prévention à l'échelle de l'organisation afin d'assurer votre santé et votre sécurité.

Comment présenter une demande?

Nous encourageons les postulants à poser leur candidature en ligne, par courrier électronique à dti.competitions@gnb.ca ou par la poste à l'adresse suivante au plus tard **le 12 septembre 2022**, en précisant le numéro du concours **2022-D31-04**. Ce concours peut servir à pourvoir de futurs postes vacants de même niveau.

Ministère des Transports et de l'Infrastructure
Direction des ressources humaines
C. P. 6000, Fredericton NB E3B 5H1
Téléphone: (506) 453-3939

Nous désirons remercier tous les postulants, mais nous ne communiquerons qu'avec les candidats retenus.

Égalité d'accès à l'emploi

Nous offrons l'égalité d'accès à l'emploi. Nous tenons à bâtir un effectif qui reflète la diversité des collectivités dans lesquelles nous vivons et que nous servons. Nous encourageons et soutenons la présentation de candidatures par les Autochtones, les personnes handicapées et les membres de minorités visibles. Les personnes inscrites au [Programme d'égalité d'accès à l'emploi](#) et les anciens combattants qui démontrent qu'ils sont parmi les plus qualifiés auront la préférence au moment de la nomination.

Regardez pour voir ce que c'est de travailler au gouvernement du Nouveau-Brunswick, où nous travaillons ensemble comme [Une équipe, un GNB](#) pour améliorer la vie des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois au quotidien!

Gardons le contact. Votre place est ici.