



OPERATIONS AND SUPPORT PROGRAMME OFFICE, Support Services Office

Technician (Logistics)

Grade: 12:B5

Posts Nos.: OS-30,31,32,152,153

<i>Original:</i>	English		<i>Clearance:</i>	NATO SECRET
<i>Date validated:</i>	28 July 2026		<i>Duty Location:</i>	Capellen, LUX
<i>Validated by:</i>	A. Stoia		<i>Job Code:</i>	A36

SUMMARY

The incumbent reports to the Officer and is responsible for executing the logistics tasks necessary for the effective management and development of the assigned projects. More precisely, the incumbent is responsible for executing the following tasks:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Processing customer requisitions and Service Notifications (SNs), and taking the applicable actions in order to meet the requirements in a timely and cost effective manner.
- Executing relevant contract administration, monitoring workload input progress to the contractors and executing production and delivery control for all projects managed in the Office.
- Creating and maintaining master data records and ensuring their accuracy.
- Processing call for repairs or Direct Exchange (DX) requisitions received from customers and maintaining the repair customer files updated.
- Requesting and implementing US Foreign Military Sales (FMS) cases and/or commercial contracts when needed.
- Ensuring the correctness of the requisition/repair status information provided to customers.
- Evaluating customer follow-ups to ensure proper processing.
- Reviewing contractors' invoices and supporting documents for compliance with contractual, logistic and technical requirements prior to certification.
- Initiating customer billing for maintenance and services, and verifying billing details prior to release of invoices to customers.
- Processing the customers and/or suppliers Discrepancy Reports (DRs).
- Preparing correspondence, presentations, reports, database queries and statistics as required, using modern office automation equipment and software.
- Participating in meetings and conferences as required.
- Executing other related tasks as required in peacetime and any other appropriate tasks assigned in times of crisis or war.
- This post is deployable. The incumbent of this post may be required to deploy or may be assigned to a remote location, to perform duties (inside or outside a theatre/deployment location) in support of Council-approved operations/missions or in support of national or multinational operations/missions authorised by the Agency Supervisory Board of NSPO.
- In the event of crisis or war the incumbent will, subject to the agreement of their national authorities, remain in the service of the Agency.

Specific Responsibilities

- Assisting in studies and in analysing the flow of repair and supply activities and preparing inputs for the projects for internal use and/or presentation to the customers.
- Providing inputs in liaison with the procurement and financial representatives dedicated to the Programme Office and updating documentation for customer use.
- Supporting analyses of the existing Agency's enterprise software (SAP) work procedures, proposing improvements and preparing reports for the designated supervisor.
- Assisting in preparing briefings and other information for customers on all aspects of maintenance operations.
- Assisting in preparing workload forecasts and budget estimates, and monitoring the actual cost of system support activities against the forecast.
- Executing other related duties as directed.
- Replacing staff on equivalent graded posts, if required, in line with the NATO Civilian Personnel Regulations (NCPR).

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- Higher vocational training in a relevant discipline and 3 years' post-related experience. Acceptable alternatives: secondary education and 5 years' post-related experience, or an equivalent education combined with an appropriate amount of relevant, professional experience.
- Ability and willingness to work in a multi-functional team.
- Sound digital literacy with experience in using office automation systems and software applications, e.g. Microsoft Office Suite (Word, Excel, and PowerPoint).

Specific Qualifications

- Proficiency in technical writing and the use of technical data.
- Very good knowledge of SAP, especially of the SAP logistics modules and their application.
- Willingness to be trained and ability to learn on-going processes and methods developed by the Programme Office and the Agency.
- Well-developed communication skills (written and oral).
- Sense of diplomacy when dealing with persons inside and outside the Agency at all levels and of different nationalities.
- Interest in maintaining personal proficiency and skills and keeping current on technological advances.

LANGUAGE QUALIFICATIONS

- NATO's official languages are English and French. The work of this post requires fluency in English, while working knowledge of French is desirable.

DESIRABLE QUALIFICATIONS

- N/A

PERSONAL CHARACTERISTICS

- All NSPA personnel are expected to conduct themselves in accordance with the current NATO Code of Conduct agreed by the North Atlantic Council (NAC), and thus display the core values of integrity, impartiality, loyalty, accountability, and professionalism.

ADDITIONAL INFORMATION

- Travel to or work in locations outside of NATO area by seconded staff will be in accordance with national policy.



BUREAU DE PROGRAMME "OPÉRATIONS ET SOUTIEN", Bureau "services de soutien"

Technicien(ne) [logistique]

Grade : 12:B5

Postes n^{os} : OS-30, 31, 32, 152, 153

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	28 juillet 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia		Code poste :	A36

RÉSUMÉ

Sous la direction du/de la responsable, le/la titulaire exécute les tâches logistiques nécessaires à la gestion et au développement efficaces des projets qui lui sont confiés. Il/Elle exécute plus précisément les tâches suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- traiter les demandes des clients ainsi que les avis de service et prendre les dispositions nécessaires en vue de répondre aux besoins de manière rapide et économiquement avantageuse ;
- administrer les contrats appropriés, suivre l'avancement de la charge de travail soumise aux titulaires de marché et contrôler la production et la livraison pour tous les projets gérés au sein du bureau ;
- créer des fiches de données de base, les tenir à jour et veiller à leur exactitude ;
- traiter les demandes de réparation ou d'échange standard envoyées par les clients et tenir les fichiers clients relatifs aux réparations ;
- demander la mise en place de contrats FMS (ventes militaires américaines à l'étranger) ou commerciaux et les mettre en œuvre en cas de besoin ;
- veiller à l'exactitude des informations communiquées aux clients concernant l'état d'avancement des demandes et des réparations ;
- évaluer les relances des clients pour qu'il y soit donné suite de manière appropriée ;
- vérifier, avant leur certification, que les factures des titulaires de marché et les justificatifs les accompagnant sont conformes aux exigences contractuelles, logistiques et techniques ;
- lancer le processus de facturation aux clients concernant la maintenance et les services, et vérifier les éléments figurant sur les factures avant leur envoi aux clients ;
- traiter les rapports de litige envoyés par les clients ou par les fournisseurs ;
- établir, selon les besoins, de la correspondance, des exposés, des rapports, des requêtes d'interrogation de base de données et des statistiques en utilisant des matériels et logiciels modernes de bureautique ;
- participer à des réunions et à des conférences selon les besoins ;
- exécuter d'autres tâches connexes selon les besoins en temps de paix et toute autre tâche appropriée qui lui sera confiée en période de crise ou en temps de guerre.
- Des déploiements sont possibles à ce poste. Le/La titulaire de ce poste peut être envoyé(e) en déploiement ou affecté(e) sur des sites éloignés, afin d'y exercer ses fonctions (au sein ou en dehors de théâtres ou de lieux de déploiement) en appui d'opérations ou de missions approuvées par le Conseil de l'Atlantique Nord ou en appui d'opérations ou de missions nationales ou multinationales autorisées par le Comité de surveillance d'agence de la NSPO.
- En cas de crise ou de guerre, le/la titulaire restera au service de l'Agence, sous réserve de l'accord de ses autorités nationales.

Responsabilités particulières

- aider à réaliser des études et à analyser le flux des activités relatives aux réparations et à l'approvisionnement, et préparer les informations à fournir concernant les projets, pour utilisation interne ou présentation aux clients ;
- fournir des informations, en liaison avec les personnels chargés des achats et des finances affectés au bureau de programme, et mettre à jour la documentation destinée aux clients ;
- aider à analyser les procédures de travail existantes du progiciel de gestion intégrée de l'Agence (SAP), proposer des améliorations et élaborer des rapports destinés au/à la supérieur(e) hiérarchique désigné(e) ;
- aider à préparer des exposés et d'autres informations à présenter aux clients concernant tous les aspects des activités de maintenance ;
- aider à établir des prévisions de charge de travail et des projets de budgets, et suivre les coûts réels des activités de soutien des systèmes par rapport aux prévisions ;
- exécuter d'autres fonctions connexes conformément aux instructions ;
- remplacer, si nécessaire, du personnel occupant des postes de grade équivalent conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Formation professionnelle supérieure dans une discipline pertinente assortie de trois ans d'expérience en lien avec le poste. Autres formations ou expérience acceptables : études secondaires assorties de cinq ans d'expérience en lien avec le poste ou formation équivalente combinée à une expérience professionnelle suffisante et pertinente.
- Capacité et volonté de travailler au sein d'une équipe multifonctionnelle.
- Solide maîtrise des outils numériques assortie d'une expérience de l'utilisation des systèmes et des logiciels de bureautique [p. ex. la suite Microsoft Office (Word, Excel et PowerPoint)].

Qualifications particulières

- Aptitude à rédiger des textes techniques et à exploiter des données techniques.
- Très bonne connaissance de SAP, en particulier de ses modules logistiques et de leur application.
- Être disposé(e) à suivre des formations et être capable d'apprendre des méthodes et des processus actuels mis au point par le bureau de programme et l'Agence.
- Compétences bien établies en matière de communication (écrite et orale).
- Sens de la diplomatie dans les contacts avec des personnes de tous niveaux, internes ou externes à l'Agence et de nationalités différentes.
- Volonté de maintenir ses compétences et aptitudes personnelles à niveau et de suivre les évolutions technologiques.

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les langues officielles de l'OTAN sont l'anglais et le français. Une bonne maîtrise de l'anglais est nécessaire pour le travail effectué à ce poste, et une connaissance pratique du français est souhaitable.

QUALIFICATIONS SOUHAITABLES

- S.O.

QUALITÉS PERSONNELLES

- Il est attendu de tous les membres du personnel de la NSPA qu'ils se comportent conformément au texte en vigueur du Code de conduite de l'OTAN adopté par le Conseil de l'Atlantique Nord et qu'en conséquence, ils incarnent les valeurs fondamentales que sont l'intégrité, l'impartialité, la loyauté, le sens des responsabilités et le professionnalisme.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Les déplacements des personnels détachés vers des lieux situés en dehors de la zone de l'OTAN et leur travail dans ces lieux sont soumis aux politiques générales nationales.