



## MULTINATIONAL MULTI ROLE TANKER TRANSPORT (MRTT) FLEET (MMF) PROGRAMME OFFICE

Technical Officer (SPC and PCO support)

Grade: 15:A2

Post No.: LT-14

---

<i>Original:</i>	English		<i>Clearance:</i>	NATO SECRET
<i>Date validated:</i>	28 April 2026		<i>Duty Location:</i>	Capellen, LUX
<i>Validated by:</i>	A. Stoia		<i>Job Code:</i>	A21

---

### SUMMARY

The incumbent reports to the Programme Manager (PM), through the Principal Programme Coordinator (PCO), and is responsible for performing the secretarial functions of the Support Partnership Committees (SPCs) and Working Groups (WGs) supported by the Programme Office. More precisely, the incumbent is responsible for performing the following functions:

### RESPONSIBILITIES

#### General Responsibilities

---

- Monitoring and coordinating the preparation of all SPC documents.
- Participating in the SPC, WG and other meetings as directed by the PM and developing relevant agendas, decision sheets and summary records.
- Ensuring all actions are taken within the Programme Office (PO) in preparation of and after each meeting.
- Assisting the PCO in coordinating and managing actions, reports and policies in all aspects of the activities.
- Co-ordinating the preparation of annual workload forecasts.
- Monitoring the administrative budgets of the PO and assisting in the calculation of the nations' administrative budget cost shares.
- Preparing and following up the Programme's action plans in accordance with instructions provided by the PCO.
- Supporting the Programme's Quality Assurance Officer (QAO) and Risk Management Focal Point (RMFP) as required, and deputising for them (when required).
- Supporting in identifying issues, planning and developing preventive and corrective actions related to the Programme's activities.
- Reviewing and improving on a regular basis the PO's Operating Procedures (OPs) and existing business processes as well as developing and documenting new ones as required and ensuring their compliance with NSPA standards and best business practices.
- Maintaining the Programme's Procedures, project handbooks and project history documents.
- Acting as the PO's training co-ordinator. Managing and maintaining the staff training records. In coordination with the PCO, participating in the definition of staff training requirements and yearly training plans.
- Supporting the PCO in the initiation and management of all Customer Satisfaction activities
- Acting as the PO's Infohub Administrator.
- Assessing and planning PO's Information Systems (IS) requirements in terms of hardware, software and training.
- Co-ordinating and monitoring the PO's activities in accordance with instructions provided by the PM.
- Acting as Health and Safety Officer, advising the PM in all Health & Safety (H&S) matters and leading or representing the PO in related meetings.

- Performing Travel on Duty (TDY) as required, in accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations (NCPRs).
- Performing other related functions as required in peacetime and any other appropriate functions assigned in times of crisis or war.
- 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**

---

- Coordinating and consolidating all necessary inputs within the different Branches and Sections in the Programme for the development and implementation of administrative budget forecasts and workforce allocation to cost centres as well as assisting in their presentation/justification to customers.
- Performing or providing support for workload analysis and forecasting developing justifications and consolidating funding requirements for training, TDY, services and other direct costs to the Agency administrative budget and monitoring the use of approved credits.
- Ensuring that financial documents pertaining to the development and execution of administrative budgets are maintained and filed appropriately.
- Coordinating a safe working environment for all staff in their functional area by assuming OH&S coordinator roles in accordance with NSPA prescriptive documents, while taking necessary steps to raise awareness and maintaining the information flow with the OH&S officer, monitoring OH&S performance standards and instructions as required.
- Designing customer satisfaction solicitations, obtaining, organizing and analysing data to identify trends, statistics and issues. Identifying positive and negative satisfaction patterns.
- Creating Customer Satisfaction resolution plans.
- Maintaining the Programme's Lessons Learned register.
- Maintaining a formal plan for prescriptive document review.
- Collecting, analysing and evaluating QA and Risk performance data and other inputs. Consolidating data into a document to facilitate the Quality Management Reviews (QMR).
- Monitoring and following up on QMR actions.
- Supporting the audits of policy and compliance to standards, including liaison with internal auditors.

## **QUALIFICATIONS**

### **General Qualifications**

---

- A Bachelor's level qualification from a nationally recognised/certified University in a related discipline and 2 years' post-related experience. Alternatively, the lack of a Bachelor's level qualification may be compensated by the demonstration of a candidate's particular abilities or experience that is/are of interest to the Agency, and include at least 6 years' extensive and progressive expertise in duties related to the function of the post.
- Experience in planning, coordinating and other administrative functions acquired in the Agency or in a similar organization.
- Knowledge of project management principles and methods with work experience in project management environments.
- Knowledge of SAP.
- Ability to cooperate with Country Liaison Representatives (CLRs) and supervisors at various levels.
- Well-developed communication skills (written, oral and presentation).
- Ability to facilitate/present persuasively and effectively to achieve desired outcomes.
- Ability to manage time and work effectively under pressure while producing quality products under short notice deadlines.
- Sound digital literacy with experience in using office automation systems and software applications, e.g. Microsoft Office Suite (Word, Excel, and PowerPoint).

## **Specific Qualifications**

---

- Wide experience in high level reporting and SPC Secretary role.
- Good knowledge of Quality, Environment, Health and Safety, Risk Management and the standards related to ISO 9001 and 14001.
- Excellent organizational skills.
- Good interpersonal skills and ability to interact with staff and national representatives at different levels.
- Good ability to analyse numerical data using software tools.
- Experience in using project management methods and tools.

## **LANGUAGE QUALIFICATIONS**

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

## **DESIRABLE QUALIFICATIONS**

- Certification in Quality, Environment, Health and Safety, Risk Management or the standards related to ISO 9001 and 14001.

## **PERSONAL CHARACTERISTICS**

- Honest, with positive "can-do" attitude and spirit of cooperation. Ability to empower team work toward established objectives.
- Passionate and motivated, equipped with strong communication skills, fostering an environment that encourages community involvement and engagement.
- Displays emotional intelligence and self-control. Holds the capacity to remain calm in the face of adversity/conflict; identifies and works to remedy collaborative concerns in accordance with procedural guidelines.
- 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**

- N/A



# BUREAU DE PROGRAMME "FLOTTE MULTINATIONALE D'AVIONS MULTIRÔLES DE RAVITAILLEMENT EN VOL ET DE TRANSPORT"

Responsable technique (soutien des CAS et du/de la PCO)

Grade : 15:A2

Poste n° : LT-14

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	28 avril 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia		Code poste :	A21

## RÉSUMÉ

Responsable envers le/la gestionnaire de programme, par l'intermédiaire du/de la coordonnateur(-trice) principal(e) de programme (PCO), le/la titulaire exerce les fonctions de secrétariat des comités d'association de soutien (CAS) et des groupes de travail dont le bureau de programme assure le soutien. Il/Elle exerce plus précisément les fonctions suivantes :

## RESPONSABILITÉS

### Responsabilités générales

- contrôler et coordonner l'élaboration de tous les documents liés aux CAS ;
- participer aux réunions de CAS, de groupes de travail et à d'autres réunions selon les instructions du/de la gestionnaire de programme et établir les ordres du jour, comptes rendus de décisions et procès-verbaux correspondants ;
- veiller à ce que toutes les mesures soient prises, au sein du bureau de programme, pour préparer chacune des réunions et après celles-ci ;
- aider le/la PCO à coordonner et à gérer les mesures à prendre, les rapports à établir et les politiques générales à définir concernant tous les aspects des activités ;
- coordonner l'élaboration annuelle des prévisions de charge de travail ;
- suivre les budgets administratifs du bureau de programme et aider à calculer les quotes-parts des pays dans ceux-ci ;
- élaborer et suivre les plans d'action du bureau de programme conformément aux instructions du/de la PCO ;
- apporter son soutien au responsable "assurance de la qualité" et au point de contact "gestion des risques" du bureau de programme, selon les besoins, et les remplacer (si nécessaire) ;
- aider à recenser les problèmes ainsi qu'à planifier et élaborer des mesures préventives et correctives liées aux activités du bureau de programme ;
- examiner et améliorer de façon régulière les procédures d'exploitation et les processus de travail existants du bureau de programme, en élaborant et en documentant de nouveaux, selon les besoins, et veiller à ce qu'ils respectent les normes et les pratiques optimales de la NSPA ;
- tenir à jour les procédures, les manuels des projets et les documents relatifs à l'historique des projets propres au programme ;
- faire fonction de coordonnateur(-trice) des formations au sein du bureau de programme ; gérer et tenir à jour les dossiers relatifs aux formations du personnel ; en coordination avec le/la PCO, participer à la définition des besoins en formation du personnel et des plans annuels de formation ;
- aider le/la PCO à lancer et à gérer l'ensemble des activités relatives à la satisfaction du client ;
- faire fonction d'administrateur(-trice) du centre d'information (InfoHub) au sein du bureau de programme ;
- évaluer et planifier les besoins du bureau de programme concernant les matériels informatiques, les logiciels et la formation dans ce domaine ;
- coordonner et suivre les activités du bureau de programme conformément aux instructions du gestionnaire de programme ;
- faire fonction de responsable "santé et sécurité", conseiller le/la gestionnaire de programme pour toutes les questions liées à la santé et à la sécurité et assurer la conduite des réunions connexes ou y représenter le bureau de programme ;

- effectuer des déplacements de service selon les besoins, conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN ;
- exercer d'autres fonctions connexes selon les besoins en temps de paix et toute autre fonction appropriée qui lui sera confiée en période de crise ou en temps de guerre.
- 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**

---

- coordonner et regrouper au sein des différentes branches et sections du bureau de programme tous les éléments nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des projets de budgets administratifs et à l'imputation de la main-d'œuvre aux centres de coûts, et aider également à la présentation de ces éléments aux clients ainsi qu'à l'élaboration des justifications correspondantes ;
- effectuer des analyses et des prévisions de charge de travail, ou fournir le soutien nécessaire, en élaborant les justificatifs et en regroupant les demandes de financement touchant à la formation, aux déplacements de service et aux services, ainsi qu'aux autres frais directs relevant du budget administratif de l'Agence, et contrôler la consommation des crédits approuvés ;
- veiller à ce que les documents financiers relatifs à l'élaboration et à l'exécution des budgets administratifs soient correctement tenus à jour et classés ;
- assurer la coordination que requiert un environnement de travail sûr pour tout le personnel relevant de son domaine fonctionnel, en assumant les fonctions de coordonnateur(-trice) en matière de santé et de sécurité au travail (SST) conformément aux documents réglementaires de la NSPA, tout en prenant les mesures nécessaires au renforcement de la sensibilisation en la matière, en maintenant l'échange d'informations avec le/la responsable SST et en assurant le suivi des normes de performance et des instructions en matière de SST en fonction des besoins ;
- concevoir les demandes de satisfaction des clients ; recueillir, classer et organiser et analyser les données en vue de recenser les tendances, dresser les statistiques et détecter les problèmes ; recenser les modèles de satisfaction positifs et négatifs ;
- élaborer des plans de résolution de la satisfaction des clients ;
- tenir à jour le registre des enseignements tirés du programme ;
- tenir à jour un plan formel pour la revue des documents réglementaires ;
- recueillir, analyser et évaluer les données relatives aux performances en matière d'assurance de la qualité et de risques, ainsi que d'autres contributions ; regrouper les données dans un document afin de faciliter les processus de revue de management de la qualité ;
- assurer le suivi des mesures de revue de management de la qualité ;
- apporter un soutien lors des vérifications de la politique générale et de la conformité aux normes, notamment en assurant la liaison avec des auditeurs internes.

## **QUALIFICATIONS**

### **Qualifications générales**

---

- Diplôme d'études supérieures de premier cycle dans une discipline pertinente, délivré par un établissement reconnu ou certifié au niveau national, et deux années d'expérience dans un domaine lié au poste. Un(e) candidat(e) peut compenser l'absence de diplôme d'études supérieures de premier cycle s'il/si elle démontre des capacités ou une expérience particulières qui présentent un intérêt pour l'Agence, assorties de compétences approfondies acquises progressivement (au moins six années durant) dans des fonctions liées à ce poste.
- Expérience de la planification, de la coordination et d'autres fonctions administratives, acquise au sein de l'Agence ou d'un organisme similaire.
- Connaissance des principes et des méthodes de gestion de projet, et expérience professionnelle dans des environnements de gestion de projet.
- Connaissance du progiciel SAP.
- Aptitude à travailler en coopération avec les représentants de liaison des pays et les chefs de service à différents niveaux.
- Compétences bien établies en matière de communication (par écrit, à l'oral et lors d'exposés).
- Aptitude à animer ou à exposer avec conviction et efficacité permettant d'atteindre les résultats souhaités.
- Aptitude à gérer le temps et à travailler efficacement sous pression tout en fournissant des prestations de qualité dans de brefs délais.
- 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

---

- Vaste expérience de l'établissement de comptes rendus de haut niveau et du rôle de secrétaire de CAS.
- Bonne connaissance de la gestion dans les domaines de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité et du risque ainsi que des normes liées aux normes ISO 9001 et 14001.
- Excellentes compétences en matière d'organisation.
- Bonnes aptitudes à interagir avec des membres du personnel et des représentants nationaux à différents niveaux.
- Bonne aptitude à analyser des données chiffrées au moyen d'outils logiciels.
- Expérience de l'utilisation de méthodes et d'outils de gestion de projets.

## 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

- Certification en gestion de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité, et du risque ou concernant les normes liées à ISO 9001 et 14001.

## QUALITÉS PERSONNELLES

- Honnêteté, attitude positive et volontaire, et esprit de coopération. Capacité à valoriser le travail d'équipe dans le but de réaliser les objectifs fixés.
- Passion et motivation alliées à une solide aptitude à communiquer, capacité à promouvoir un climat de travail favorisant la participation ainsi que l'engagement des parties prenantes.
- Intelligence émotionnelle et maîtrise de soi. Capacité à garder son calme face à l'adversité ou dans des situations conflictuelles. Aptitude à détecter les difficultés liées au travail en commun et à œuvrer pour y remédier conformément aux procédures.
- 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

- S.O.