



CORPORATE MANAGEMENT AND OVERSIGHT OFFICE, Continuous Improvement and Processes Office

Continuous Improvement and Process Officer

Grade: 15:A2

Post No.: AX-58

Original:	English		Clearance:	NATO SECRET
Date validated:	04 June 2026		Duty Location:	Capellen, LUX
Validated by:	A. Stoia		Job Code:	A21

SUMMARY

The incumbent reports to the Head of Continuous Improvement and Processes Office (Head of Office) and is responsible for supporting a wide range of functions associated with process management and continuous improvement across the Agency. More precisely, the incumbent is responsible for performing the following functions:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Supporting development and coordination of the establishment of a consistent methodology, framework and system for Agency process management and continuous improvement in accordance with NATO Support and Procurement Organisation (NSPO) governing rules and procedures.
- Identifying areas of improvement within the Agency's processes, systems, procedures and way of working with a view to improve and modernize service delivery and customer satisfaction by integration, benchmarking, digitalization and automation.
- Promoting and guiding process improvement activities across the Agency in consistency with the process frameworks and standards, supporting and providing technical advice to the teams and Process Owners in recognizing and identifying opportunities of improvement, planning and implementing changes, and sustaining improvements.
- Supporting the Head of Office in preparing and maintaining documentation and guidance material for Process Owners and process community on process management, improvement and other process related initiatives and projects.
- Identifying prioritized processes with the Head of Office and working with Process Owners directly to support improvement activities for prioritized areas.
- Supporting Process Owners in producing high quality process maps and documentation that are relevant and accurate for business needs, creating, developing and controlling process maps and documentation where addressed by the Head of Office, monitoring their accuracy and effectiveness and keeping them and related tools functioning and up-to-date.
- Providing specialist knowledge and technical advice to the Head of Office on mapping and designing processes to designated areas of expertise in the Agency.
- Supporting development of new processes and policies under the direction of the Head of Office, in collaboration with various departments and Process Owners.
- Supporting the Head of Office in analyzing, measuring and improving organizational process performance and in developing measurement system and metrics as necessary.
- Promoting and communicating process management, related activities and continuous improvement culture within the Agency.
- Organising and supporting training on process management and continuous improvement to Process Owners and teams, where requested by the Head of Office.

- Supporting the Head of Office in process community and working group related tasks, leading the community and group where requested by Head of Office.
- Deputising for the Head of Office, in their absence, and when required.
- 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

- Providing process integration and streamlining expertise to all stakeholders, working with Information and Communications Technology (ICT) teams and Enterprise Resources Planning (ERP) migration team where needed to benefit from digitalization, automation and process integration and streamlining.
- Assisting in maintaining NSPA's Internal Control Framework and Internal Control System, supporting revising the Operating Instruction (OI) and Operating Procedures (OPs) on Internal Control and any other internal policy in respect to internal control.
- Ensuring coordination between process mapping and Quality Assurance mandatory compliance requirements, e.g. AQAP 2110 and ISO 9001.
- Ensuring processes support all the control and compliance requirements that apply to NSPA.
- Ensuring the implementation of the risk management process and managing the risks raised in the Office in compliance with NSPA prescriptive documents on Risk Management.
- Contributing to the Process Integration Function (PIF) to coordinate Internal Control, Process Management, Data Governance, Quality Assurance and Risk Management.
- Representing the Agency in relevant platforms on behalf of the Head of Office and support Head of Office by contributing to works for relevant NATO-wide professional bodies.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- A Bachelor's level qualification from a nationally recognised/certified University in audit, business administration, process/systems management, IT or in a related discipline and 4 years' post-related experience in the duties related to the function of the post. 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 7 years' extensive and progressive expertise in international public or private institutions, or large public sector environment in the duties related to the function of the post.
- Autonomy in delivering results and managing tasks in a fast-paced environment.
- Ability to develop resourceful and effective solutions to problems, focus on team performance goals and track metrics to measure performance improvements.
- Ability to integrate various linked information and data, has both detail-oriented and holistic perspective and strong analytical skills.
- Sound digital literacy with experience in using office automation systems and software applications, e.g. Microsoft Office Suite (Word, Excel, and PowerPoint).

Specific Qualifications

- Recognised qualification and/or extensive training with a focus on process management, continuous improvement or in a related field.
- Ability to use MS Project and Visio.
- Ability to prepare flowcharts and to use process management tools.
- Knowledge of Business Process Modeling and Notation (BPMN).
- Knowledge and experience on using process management tools.
- Knowledge of Lean Process Management.

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

- University degree in audit, business administration, process/systems management or IT.
- Master's degree in process management, IT management, operations management or lean/agile methodologies.
- Specific process and lean related qualifications such as Six Sigma.
- SAP knowledge and SAP S/4HANA training/qualification.
- Experience in actively using a process management tool such as SAP Signavio, ARIS or BIC Process Design.

PERSONAL CHARACTERISTICS

- Ability to multi-task, manage time and work effectively under pressure while producing high-quality products under short-notice deadlines.
- 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 "GESTION ET SUPERVISION D'ENTREPRISE", Bureau "amélioration continue et processus"

Responsable "amélioration continue et processus"

Grade : 15:A2

Poste n° : AX-58

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	4 juin 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia		Code poste :	A21

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de l'amélioration continue et des processus (chef de bureau), le/la titulaire assure le soutien d'une vaste gamme de fonctions liées à la gestion des processus et à l'amélioration continue dans l'ensemble de l'Agence. Il/Elle exerce plus précisément les fonctions suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- aider à l'élaboration et à la coordination de la mise en place d'une méthode, d'un cadre et d'un système cohérents concernant la gestion des processus et l'amélioration continue dans l'ensemble de l'Agence en suivant les règles et procédures directrices de l'Organisation OTAN de soutien et d'acquisition (NSPO) ;
- recenser les domaines d'amélioration concernant les processus, les systèmes, les procédures et les méthodes de travail au sein de l'Agence en vue d'améliorer et de moderniser la prestation de services et la satisfaction des clients par l'intégration, l'analyse comparative, la numérisation et l'automatisation ;
- promouvoir et orienter les activités d'amélioration des processus à l'échelle de l'Agence dans le respect des cadres de travail et des normes ; aider, notamment en fournissant des avis techniques, les équipes et les responsables de processus à reconnaître et à déceler les possibilités d'amélioration, à planifier et à mettre en œuvre les changements, et à soutenir des améliorations durables ;
- aider le/la chef de bureau à élaborer et à tenir à jour la documentation ainsi que les supports d'orientation destinés aux responsables de processus et aux autres parties prenantes en ce qui concerne la gestion et l'amélioration des processus ainsi que d'autres initiatives et projets liés aux processus ;
- déterminer les processus prioritaires avec le/la chef de bureau et travailler directement avec les responsables de processus pour soutenir les activités d'amélioration dans les domaines concernés ;
- aider les responsables de processus à élaborer des cartographies des processus de grande qualité et une documentation qui soient pertinentes et précises afin de répondre aux besoins opérationnels ; créer, développer et contrôler des cartographies des processus et une documentation selon les instructions du/de la chef de bureau, contrôler leur exactitude et leur efficacité, et tenir celles-ci et les outils connexes à jour et en état de fonctionnement ;
- mettre à disposition du/de la chef de bureau des connaissances de spécialiste et des avis techniques concernant la cartographie et la conception de processus dans les domaines de compétence désignés au sein de l'Agence ;
- aider à l'élaboration de nouveaux processus et de nouvelles politiques sous la direction du/de la chef de bureau, en collaboration avec les différents services et responsables de processus ;
- aider le/la chef de bureau à analyser, mesurer et améliorer l'efficacité des processus organisationnels et à mettre au point un système et des critères de mesure, selon les besoins ;
- promouvoir la gestion des processus, les activités connexes et la culture d'amélioration continue au sein de l'Agence, et communiquer à ce sujet ;
- organiser, à l'intention des responsables de processus et de leurs équipes, une formation sur la gestion des processus et l'amélioration continue et apporter un soutien en la matière, à la demande du/de la chef de bureau ;

- apporter un soutien au/à la chef de bureau concernant les tâches relatives aux parties prenantes aux processus et aux groupes de travail, en dirigeant la communauté et le groupe selon les demandes du/de la chef de bureau ;
- remplacer le/la chef de bureau en son absence et selon les besoins ;
- 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

- mettre ses compétences en matière d'intégration et de rationalisation des processus à la disposition de toutes les parties prenantes, en travaillant avec les équipes chargées des technologies de l'information et de la communication et l'équipe chargée de la migration du progiciel de gestion intégrée, s'il y a lieu, afin de tirer parti de la numérisation, de l'automatisation, de l'intégration et de la rationalisation des processus ;
- aider à tenir à jour le cadre et le système de contrôle interne de la NSPA, en aidant à la révision des instructions et des procédures d'exploitation portant sur le contrôle interne ainsi que de toute autre politique générale interne en la matière ;
- assurer la coordination entre les exigences relatives à la cartographie des processus et celles relatives à la conformité obligatoire en matière d'assurance de la qualité, comme la publication interalliée sur l'assurance de la qualité (AQAP) 2110 et la norme ISO 9001 ;
- veiller à ce que les processus répondent à toutes les exigences en matière de contrôle et de conformité applicables à la NSPA ;
- veiller à la mise en œuvre du processus de gestion des risques et gérer les risques signalés au sein du bureau conformément aux documents réglementaires de la NSPA portant sur la gestion des risques ;
- contribuer à la fonction d'intégration des processus afin de coordonner le contrôle interne, la gestion des processus, la gouvernance des données, l'assurance de la qualité et la gestion des risques ;
- représenter l'Agence au sein des plates-formes pertinentes pour le compte du/de la chef de bureau et soutenir celui/celle-ci en contribuant aux travaux réalisés pour les organismes professionnels pertinents à l'échelle de l'OTAN.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Diplôme d'études supérieures de premier cycle délivré par un établissement reconnu ou certifié au niveau national dans le domaine de l'audit, de l'administration des affaires, de la gestion des processus/systèmes, de l'informatique ou dans une discipline pertinente, assorti de quatre années d'expérience dans des fonctions liées à ce 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 présentant un intérêt pour l'Agence, assorties de compétences approfondies acquises progressivement (au moins sept années durant) dans des institutions internationales, publiques ou privées, ou au sein d'un organisme de grande taille du secteur public dans des fonctions en rapport avec celles du poste.
- Capacité à atteindre des résultats et à gérer des tâches de manière autonome dans un environnement caractérisé par un rythme de travail rapide.
- Aptitude à mettre au point des solutions ingénieuses et efficaces aux problèmes, à se concentrer sur les résultats visés de l'équipe et à suivre les indicateurs afin de mesurer l'évolution des prestations.
- Aptitude à intégrer diverses informations et données liées entre elles. Vision globale et souci du détail. Solides compétences en matière d'analyse.
- 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

- Qualification reconnue ou formation approfondie axée sur la gestion des processus, l'amélioration continue ou un domaine connexe.
- Aptitude à utiliser les applications Microsoft Project et Visio.
- Aptitude à élaborer des organigrammes et à utiliser des outils de gestion des processus.
- Connaissance de la méthode BPMN (modélisation et notation des processus métiers).
- Connaissance et expérience de l'utilisation d'outils de gestion des processus.
- Connaissance de la gestion optimisée (Lean Management) des processus.

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

- Diplôme d'études supérieures dans le domaine de l'audit, de l'administration des affaires, de la gestion des processus/systèmes ou de l'informatique.
- Diplôme d'études supérieures de deuxième cycle en gestion des processus, gestion informatique, gestion d'exploitation ou en lien avec les méthodes Lean/Agile.
- Qualifications spéciales liées aux processus et à la méthode Lean (par exemple Six Sigma).
- Connaissance du progiciel SAP et formation ou qualification concernant SAP S/4HANA.
- Expérience de l'utilisation active d'un outil de gestion des processus comme SAP Signavio, ARIS ou BIC Process Design.

QUALITÉS PERSONNELLES

- Aptitude à mener plusieurs tâches de front, à gérer le temps et à travailler efficacement sous pression tout en fournissant des prestations de grande qualité dans de brefs délais.
- 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.