

Service Desk Team Leader (IT-155 A2)

Poste n° IT-155 / Réf. n° 198/2024

FICHE DE POSTE - veuillez cliquer [ICI](#)

• Qualifications générales

- Diplôme d'études supérieures, de préférence en informatique, ou formation équivalente.
- Au moins cinq années d'expérience dans un environnement similaire (à savoir dans le soutien d'applications professionnelles, de l'automatisation des processus de travail et des systèmes d'entreprise).
- Aptitude dans les domaines de l'organisation et de la gestion de projet ; aptitude confirmée à travailler au sein d'équipes multinationales et pluridisciplinaires (qui comprennent des prestataires) traitant de questions techniques complexes et interdépendantes.
- Aptitude à communiquer clairement et efficacement, oralement et par écrit, dans des domaines techniques et autres, avec des techniciens et des gestionnaires non spécialistes, notamment dans des circonstances difficiles.
- Aptitude à travailler de façon indépendante ainsi qu'en équipe, à se motiver soi-même et à travailler sous pression avec des délais serrés.

• Qualifications particulières

- Formation approfondie ou vaste expérience technique dans le domaine des TIC [ce qui comprend les systèmes, les applications et les produits, l'échange de données informatisé (EDI), la mise en réseau, Internet, la technologie des systèmes d'exploitation et la sécurité des systèmes].
- Plusieurs années d'expérience professionnelle dans un service d'assistance ou dans le domaine des opérations liées à la réussite du client, avec une compréhension et une connaissance approfondies des opérations du service d'assistance.
- Très bonnes aptitudes en matière de relations interpersonnelles et de communication car le/la titulaire sera en contact avec différents groupes d'utilisateurs et de collègues dans diverses situations.
- Aptitude à assurer le soutien de systèmes et d'environnements techniques gérés par d'autres membres du personnel.
- Connaissance des outils servant à soutenir les services d'assistance, les outils de collaboration et l'annuaire Active Directory.
- Grande connaissance du domaine de la cybersécurité, notamment dans le contexte des applications du service d'assistance

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les deux langues officielles de l'OTAN sont l'anglais et le français. La langue de travail à ce poste étant principalement l'anglais, il est essentiel d'avoir une bonne maîtrise de cette langue et une connaissance pratique du français est souhaitable.

QU'OFFRONS-NOUS?

- Environnement multiculturel

Numéro de poste:
IT-155

Réf. n°:
198/2023

Domaine d'activités du poste:
Systèmes d'information et technologie

Grade:
grade OTAN 15:A2

Niveau d'études minimum:
Diplôme universitaire (Licence/Bachelor)

Lieu d'affectation:
Capellen, Luxembourg

Qui peut postuler ?:
Le personnel civil de l'OTAN et les candidat(e)s externes possédant la nationalité d'un pays membre de l'OTAN sont invités à postuler.

Date limite de candidature:
28 fevrierr 2024

[type_of_project]:
Suspended

Étape actuelle du processus:
Candidat sélectionné

- Contrat initial de trois ans avec salaire mensuel compétitif hors taxes (sous réserve de l'article 19 de l'accord d'Ottawa sur l'exonération fiscale)
- Avantages supplémentaires pour le personnel expatrié, y compris les indemnités d'expatriation et d'éducation (le cas échéant) et les congés dans les foyers supplémentaires
- Excellente couverture santé
- Excellent équilibre travail/vie personnelle
- Congé annuel généreux de 30 jours plus les jours fériés
- Régime de retraite

DÉTAILS DU POSTE

- Salaire mensuel de base: EUR 7 370,72, non imposable.

COMMENT POSTULER ?

Tou(te)s les candidat(e)s (internes ou externes) sont invité(e)s à consulter la rubrique des [FAQs](#) avant de postuler.

Les candidat(e)s internes de la NSPA devront en outre soumettre leur dernier **rapport de performance** clôturé.

Le personnel de la NSPA de même grade pourra soumettre une demande de transfert jusqu'au 14 février 2024.

Les candidatures envoyées par courriel seront automatiquement rejetées.

INFORMATIONS IMPORTANTES

Les candidat(e)s civil(e)s OTAN qualifié(e)s de même grade en préavis par suppression d'emploi seront considéré(e)s en priorité.

Il est prévu de tenir des entretiens environ six semaines après la date limite de dépôt des candidatures. Le Bureau "Acquisition et développement de talents" vous fera savoir en temps utile la suite qui sera donnée à votre candidature.

De plus, veuillez noter qu'en raison du vif intérêt suscité par la NSPA et du nombre élevé de candidatures potentielles, il ne pourra pas être donné suite aux demandes de renseignements adressées par téléphone ou par courrier électronique.

L'Agence souhaiterait que les pays destinataires l'aident en lui présentant des candidat(e)s dont l'habilitation de sécurité peut être obtenue (ou confirmée) rapidement et qui seraient en mesure de prendre leurs fonctions dès que possible après leur sélection.

La NSPA, en tant qu'employeur, accorde une grande importance à la diversité des parcours et des perspectives, et est déterminée à recruter et à fidéliser des personnes talentueuses issues d'horizons divers. La NSPA examinera les candidatures des ressortissant(e)s de tous les pays membres, et encourage vivement les femmes à postuler.

Mesures prises par la NSPA en raison de la COVID-19:

Tous les avis de vacance de postes susceptibles d'être pourvus par voie de mutation prévoient l'obligation d'être entièrement vacciné au moment de la réception de l'offre d'emploi. Aucune offre d'emploi n'est faite aux candidats susceptibles d'être déployés qui refusent d'être vaccinés.

REMARQUE IMPORTANTE:

Votre candidature doit être soumise en une seule fois et vous ne **pourrez plus** modifier vos données une fois qu'elles auront été enregistrées.