



OPERATIONS AND SUPPORT PROGRAMME OFFICE, Real Life and Base Services Support Branch

Technical Officer (Quality Assurance)

Grade: 15:A2

Post No.: OS-127

Original:	English		Clearance:	NATO SECRET
Date validated:	14 January 2026		Duty Location:	Capellen, LUX
Validated by:	A. Stoia		Job Code:	A74

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Branch and is responsible for providing Quality Assurance (QA) oversight, a risk management system and compliance activities within the Branch, along with the provision of advice, guidance and training to staff as required. More precisely, the incumbent is responsible for performing the following functions:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Acting as the Branch Quality Focal Point (QFP) and Risk Management Focal Point (RMFP) as defined in the NSPA prescriptive documents related to Quality Management and Risk Management.
- Defining, writing, recommending changes to and maintaining the Branch QA documentation, Operating Procedures (OPs) and Working Procedures (WP).
- Contributing to continuous process improvement efforts in relation to International Organization for Standardization (ISO) standard certification and to project management support activities, as the QFP.
- Reviewing and improving, on a regular basis, existing business processes as well as developing and documenting new ones as required and ensuring their compliance with NSPA standards and best business practices.
- Defining requirements and effecting quality, risk and business process related training for the Branch staff as required.
- Participating in defining QA requirements in the framework of support activities of the projects assigned to the Branch, identifying related issues, and planning and developing proposals for remedies.
- Developing change management and communication approaches for all process improvement recommendations.
- Preparing and coordinating the creation of Key Performance Indicators (KPIs).
- Promoting awareness of customer satisfaction throughout the Branch.
- Defining, in coordination with the Operations and Support Programme Office (OS) Technical Officer (Quality and Risk Management and Compliance), the requirements for QA and Risk Management training for relevant staff and providing appropriate training, processes and evaluations.
- Reviewing and submitting project management and other reports and analyses in support of existing projects.
- Performing risk assessment and mitigation for complex operational logistics support projects.
- Producing reports and information in all compliance and internal control related areas for internal communication and in support of decision making.
- Preparing correspondence, presentations, reports, database queries and statistics as required using modern office automation equipment and software.
- If required, assisting the Chief of Branch in working out presentations, studies and other related activities.

- 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.
- 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

- Establishing and maintaining the Branch Quality Plan and ensuring the maintenance of a quality system appropriate to the needs of the Branch in accordance with NSPA requirements.
- Conducting audits of policy and compliance to standards, including liaison with internal and external auditors.
- Overseeing customer complaints, Discrepancy Reports (DRs) and other non-conformities, assisting Branch Office staff in their resolution ensuring that an accurate and auditable record of progress is maintained.
- Planning, organising and analysing stakeholder, customer feedback and perceptions to improve customer satisfaction.
- Gathering data, analysing and presenting reports; providing expert advice to maximize efficiency and effectiveness of logistic operations for individual site and collective theatre operations.
- Ensuring the implementation of the risk management process and managing the risks raised in the Branch in compliance with NSPA prescriptive documents on Risk Management.
- Replacing staff on equivalent graded posts, if required, in accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations (NCPRs).

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.
- Good knowledge of project management principles, tools and techniques, and the administration of contracts.
- Good knowledge of the Agency's role within NATO.
- Ability to facilitate/present persuasively and negotiate effectively to achieve desired outcomes.
- Ability to manage time and work effectively under pressure while producing quality products under short-notice deadlines.
- Ability to develop resourceful and effective solutions to problems (including personnel), focus on team performance goals and track metrics to measure performance improvements.
- Sound digital literacy with experience in using office automation systems and software applications, e.g. Microsoft Office Suite (Word, Excel, and PowerPoint).

Specific Qualifications

- Certification and demonstrated experience as QMS Lead Auditor.
- Good knowledge of ISO 9001 Quality Management and QA standards and policies.

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

- Specialist knowledge in Aerial Port of Debarkation (APOD) and/or Real Life Support and/or Utilities operations.

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.

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	14 janvier 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia		Code poste :	A74

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de branche, le/la titulaire assure la supervision en matière d'assurance de la qualité, la mise en place d'un système de gestion des risques et des activités portant sur la conformité au sein de la branche, et dispense des conseils, des orientations et des formations au personnel selon les besoins. Il/Elle exerce plus précisément les fonctions suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- exercer, pour la branche, les fonctions de point de contact "qualité" et "gestion des risques" définies dans les documents réglementaires de la NSPA relatifs au management de la qualité et à la gestion des risques ;
- définir et rédiger les documents et les procédures d'exploitation et de travail de la branche en matière d'assurance de la qualité, recommander des modifications à y apporter et en assurer la tenue ;
- contribuer, en tant que point de contact "qualité", aux travaux d'amélioration continue des processus dans le cadre de la certification de conformité aux normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et dans le contexte d'activités de soutien en matière de gestion de projet ;
- revoir et améliorer régulièrement les processus de travail existants, en élaborer et en documenter de nouveaux, s'il y a lieu, et veiller à ce que ces processus respectent les normes et les pratiques optimales de la NSPA ;
- définir les besoins en matière de formations liées à la qualité, aux risques et aux processus de travail pour les membres du personnel de la branche concernés et les dispenser, s'il y a lieu ;
- participer à la définition des exigences en matière d'assurance de la qualité dans le cadre des activités de soutien des projets confiés à la branche, identifier les problèmes connexes, et prévoir et élaborer des propositions de mesures correctives ;
- mettre au point des démarches relatives à la gestion du changement et à la communication pour toutes les recommandations d'amélioration des processus ;
- élaborer des indicateurs clés de performance et en coordonner la création ;
- sensibiliser l'ensemble de la branche à la notion de satisfaction du client ;
- définir, en coordination avec le/la responsable technique (management de la qualité et du risque & conformité) du Bureau de programme "opérations et soutien", les besoins relatifs aux formations à dispenser au personnel concerné dans les domaines de l'assurance de la qualité et de la gestion des risques, et mettre en place les formations, les processus et les évaluations qui conviennent ;
- examiner et soumettre des rapports de gestion de projet et d'autres rapports ainsi que des analyses au titre de projets existants ;
- procéder à l'évaluation et à l'atténuation des risques concernant des projets complexes de soutien logistique opérationnel ;
- établir des comptes rendus et fournir des informations dans tous les domaines liés à la conformité et au contrôle interne, aux fins de communication interne et en appui de la prise de décisions ;
- 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 ;
- aider, si besoin, le/la chef de branche dans l'élaboration d'exposés, d'études et d'autres activités connexes.

- Des déploiements sont possibles à ce poste. Son/Sa titulaire 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 ;
- 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

- élaborer et tenir à jour le plan qualité de la branche et veiller au maintien d'un système qualité qui soit en adéquation avec les besoins de la branche, conformément aux exigences de la NSPA en la matière ;
- mener des vérifications de la politique générale et de la conformité aux normes, notamment en assurant la liaison avec des auditeurs internes et externes.
- superviser les réclamations, les rapports de litige et les autres cas de non-conformité présentés par les clients, et aider le personnel de la branche à régler ces questions en veillant à la tenue d'un dossier d'avancement précis et vérifiable ;
- planifier et organiser une consultation des parties prenantes et des clients et analyser leurs retours d'informations ainsi que leurs impressions en vue d'améliorer la satisfaction des clients ;
- collecter des données, effectuer des analyses et présenter des rapports ; donner des avis de spécialiste en vue de maximiser l'efficacité et l'efficacité des activités logistiques menées pour des sites individuels ou des opérations collectives sur le théâtre ;
- veiller à la mise en œuvre du processus de gestion des risques et gérer les risques signalés au sein de la branche conformément aux documents réglementaires de la NSPA relatifs à la gestion des risques.
- remplacer, si nécessaire, des agents de même grade conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN.

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 présentant un intérêt pour l'Agence, assorties de compétences approfondies acquises progressivement (au moins six années durant) dans des fonctions en rapport avec celles de ce poste.
- Bonne connaissance des principes, des outils et des techniques de gestion de projet, ainsi que de l'administration de contrats.
- Bonne connaissance du rôle de l'Agence au sein de l'OTAN.
- Aptitude à animer/exposer avec conviction et à mener des négociations efficaces 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 fixés.
- Aptitude à mettre au point des solutions ingénieuses et efficaces aux problèmes (notamment en ce qui concerne le personnel), à se concentrer sur les résultats visés de l'équipe et à suivre les indicateurs afin de mesurer l'évolution des prestations.
- 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

- Expérience confirmée en tant que responsable d'audit de systèmes de management de la qualité et certification dans ce domaine.
- Bonne connaissance des normes et principes de management de la qualité et d'assurance de la qualité ISO 9001.

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

- Connaissances spécialisées en matière d'opérations relatives aux aéroports de débarquement et/ou au soutien "vie" et/ou aux viabilités.

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.