

	NATO	NORTH ATLANTIC TREATY ORGANIZATION INTERNATIONAL STAFF
	OTAN	ORGANISATION DU TRAITÉ DE L'ATLANTIQUE NORD SECRETARIAT INTERNATIONAL

VACANCY NOTIFICATION/ NOTIFICATION DE LA VACANCE DU POSTE

Soft Services Facility Coordinator-241491

Primary Location: Belgium-Brussels
NATO Body: NATO International Staff (NATO IS)
Schedule: Full-time
Application Deadline: 18-Nov-2024, 11:59:00 PM
Salary (Pay Basis): 4,319.16Euro (EUR) Monthly
Grade NATO Grade G10-G12
Description

1. SUMMARY

Within the Executive Management division (EM), the role of Infrastructure and Facilities Management (IFM) is to support NATO's political and decision-making processes by managing and maintaining the NATO Headquarters site. IFM provides the International Staff (IS), International Military Staff (IMS), national Delegations, Partners, independent bodies, and all others accommodated at NATO Headquarters, with facility management services. IFM is responsible for the overall management, supervision, and technical and financial control, of all in-sourced and out-sourced facility, maintenance, transportation and logistics services, major and minor investment projects, and asset and inventory management in support of NATO Headquarters functions.

The Soft Services section is part of IFM and is responsible for the provision of the catering, cleaning, waste, retail, helpdesk, events coordination and exterior ground maintenance service at the NATO Headquarters.

The incumbent assists the Head, Soft Services in the establishment of contract technical specifications, technical work requirements, and performance criteria for service delivery in the domains of the soft services (catering, cleaning, retail, exterior ground maintenance, waste). They assist the Head, Soft Service for contract lifecycle management, ensuring that service providers and suppliers meet contract performance requirements in terms of quality, quantity, schedule, cost/price, and invoicing. The incumbent supervises the implementation of changes or specific projects for Soft Services' contractors. They furthermore assure coordination with the NATO Office of Security (NOS) and Health and Safety Officer to guarantee contract compliance with all Security and Health and Safety rules. The incumbent is also responsible for all marketing related communication for internal commercial contractors and communication to all NATO staff related to Soft Services' activities.

2. QUALIFICATIONS AND EXPERIENCE ESSENTIAL

The incumbent must:

- possess higher secondary education degree with 6 years of relevant experience in soft services' environment, in large scale companies or public administration OR upper vocational training/ post-secondary degree in facilities, building or real estate sector with 3 years of relevant experience;
- have proven experience in contract management;
- have proven sufficient technical knowledge to follow up on soft services projects, contracts or issues;
- demonstrate the capacity to analyze and establish requirements and problems, to work-out a quick fix with the contractors if required;
- be competent with off-the-shelf analytical tools and software (e.g., MS Excel, Word and PowerPoint);
- have good writing skills;
- possess the following levels of NATO's official languages (English/French): V ("Advanced") in one; III ("Intermediate") in the other.

DESIRABLE

The following would be considered an advantage:

- experience in soft services with multicultural customers;
- experience in marketing communication;
- experience working in a fast-paced environment;
- experience working in project management.

3. MAIN ACCOUNTABILITIES

Expertise Development

Manage, track, and report on supplier performance throughout the contract lifecycle to ensure that service providers and suppliers meet contract performance requirements in terms of quality, quantity, schedule, cost/price, and invoicing. Manage complaints and coordination between contractors and NATO staff. Work on department guidelines and standard procedures, writing statement of works related to Soft Services' contracts and coordinate with relevant offices and divisions (i.e. Office of Financial Control, NOS, etc.). Formalize service provider and supplier guidance and instructions under the supervision of the Head, Soft Services.

Project Management

Organize, plan, schedule and coordinate activities, de-conflicting activities with other NATO service providers and affected building occupants. Actively plan and manage soft services' projects across the NATO HQ, including improvement and change projects. Be the point of contact for project follow-up and remediation of all Soft Services related day to day services and projects. Manage implementation / change projects for soft services contractors from conceptual development of the project until its start. Assure proper initiation of internal processes for

invoicing and billing and review invoices for compliance with quantity and quality of the performed works or services.

Stakeholder Management

Assure coordination with the NOS, Health and Safety Officer and other IFM related sections, to guarantee works compliance with all security and health and safety rules during works execution. Communicate with external service providers to ensure clear identification and application of applicable contractual requirements and results. Work with the contractor to organize marketing or events towards the internal customers in order to improve the commercial visibility. Provide effective front desk service for all internal and external customers/contractors.

Information Management

Prepare all necessary internal and official correspondence required for the preparation, coordination and execution of soft services activities.

Perform any other related duty as assigned.

4. INTERRELATIONSHIPS

The incumbent reports to the Head, Soft Services and works in an autonomous environment at the NATO HQ. They work closely with the other IFM entities, NOS and other relevant NATO staff.

Direct reports: N/a.

Indirect reports: N/a.

5. COMPETENCIES

The incumbent must demonstrate:

- Achievement: Works to meet standards;
- Analytical Thinking: Sees basic relationships;
- Clarity and Accuracy: Checks own work;
- Conceptual Thinking: Sees patterns based on life/work experience;
- Customer Service Orientation: Takes personal responsibility for correcting problems;
- Empathy: Reads non-verbal cues and understands meanings;
- Impact and Influence: Takes multiple actions to persuade;
- Initiative: Is decisive in a time-sensitive situation;
- Teamwork: Cooperates.

6. CONTRACT

Contract to be offered to the successful applicant (if non-seconded): Definite duration contract of three years' duration; possibility of an indefinite duration contract thereafter.

Contract clause applicable:

In accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations, the successful candidate will receive a definite duration contract of three years, which may be followed by an indefinite duration contract.

If the successful applicant is seconded from the national administration of one of NATO's member States, a 3-year definite duration contract will be offered, which may be renewed for a further period of up to 3 years subject to the agreement of the national authority concerned. The maximum period of service in the post as a seconded staff member is six years.

Serving staff will be offered a contract in accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations.

NOTE: Irrespective of previous qualifications and experience, candidates for twin-graded posts will be appointed at the lower grade. Advancement to the higher grade is not automatic, and will not normally take place during the first three years of service in the post. Under specific circumstances, serving staff members may be appointed directly to the higher grade, and a period of three years might be reduced by up to twenty four months for external candidates. These circumstances are described in the IS directive on twin-graded posts.

7. USEFUL INFORMATION REGARDING APPLICATION AND RECRUITMENT PROCESS

Please note that we can only accept applications from nationals of NATO member countries. Applications must be submitted using e-recruitment system, as applicable:

- For NATO civilian staff members only: please apply via the internal recruitment portal ([link](#));
- For all other applications: www.nato.int/recruitment

Before you apply to any position, we encourage you to [click here](#) and watch our video providing 6 tips to prepare you for your application and recruitment process.

Do you have questions on the application process in the system and not sure how to proceed? [Click here](#) for a video containing the information you need to successfully submit your application on time.

More information about the recruitment process and conditions of employment, can be found at our website (<http://www.nato.int/cps/en/natolive/recruit-hq-e.htm>)

Appointment will be subject to receipt of a **security clearance** (provided by the national Authorities of the selected candidate), approval of the candidate's **medical file** by the NATO Medical Adviser, verification of your study(ies) and work experience, and the successful completion of the **accreditation** and notification process by the relevant authorities.

NATO will not accept any phase of the recruitment and selection prepared, in whole or in part, by means of generative artificial-intelligence (AI) tools, including and without limitation to chatbots, such as Chat Generative Pre-trained Transformer (Chat GPT), or other language generating tools. NATO reserves the right to screen applications to identify the use of such tools. All applications prepared, in whole or in part, by means of such generative or creative AI applications may be rejected

without further consideration at NATO's sole discretion, and NATO reserves the right to take further steps in such cases as appropriate.

8. ADDITIONAL INFORMATION

NATO is committed to diversity and inclusion, and strives to provide equal access to employment, advancement and retention, independent of gender, age, nationality, ethnic origin, religion or belief, cultural background, sexual orientation, and disability. NATO welcomes applications of nationals from all member Nations, and strongly encourages women to apply.

Building Integrity is a key element of NATO's core tasks. As an employer, NATO values commitment to the principles of integrity, transparency and accountability in accordance with international norms and practices established for the defence and related security sector. Selected candidates are expected to be role models of integrity, and to promote good governance through ongoing efforts in their work.

Due to the broad interest in NATO and the large number of potential candidates, telephone or e-mail enquiries cannot be dealt with.

Applicants who are not successful in this competition may be offered an appointment to another post of a similar nature, albeit at the same or a lower grade, provided they meet the necessary requirements.

The nature of this position may require the staff member at times to be called upon to travel for work and/or to work outside normal office hours.

The organization offers several work-life policies including Teleworking and Flexible Working arrangements (Flexitime) subject to business requirements.

Please note that the International Staff at NATO Headquarters in Brussels, Belgium is a non-smoking environment.

For information about the NATO Single Salary Scale (Grading, Allowances, etc.) please visit our [website](#). Detailed data is available under the Salary and Benefits tab.

Coordonnatrice/Coordonnateur (installations de services aux occupants)-241491

Emplacement principal : Belgique-Bruxelles

Organisation: OTAN SI

Horaire: Temps plein

Date de retrait: 18-nov.-2024, 23:59:00

Salaires (Base de paie): 4 319,16Euro (EUR) Mensuelle

Grade NATO Grade G10-G12

Description

1. RÉSUMÉ

Le Service Gestion des infrastructures et des installations (IFM), qui relève de la Division Gestion exécutive (EM), a pour mission de soutenir les processus politiques et décisionnels de l'OTAN en assurant la gestion et la maintenance du siège de l'Organisation. L'IFM fournit des prestations multiservices/multitechniques (*facility management*) au Secrétariat international (SI), à l'État-major militaire international (EMI), aux délégations des pays membres, aux représentants des pays partenaires, aux organismes indépendants, ainsi qu'à toutes les autres entités implantées au siège de l'OTAN. Il est chargé d'assurer la gestion globale, la supervision et le contrôle technique et financier de l'ensemble des services – exécutés en interne et externalisés – d'aménagement, de maintenance, de transport et de logistique, ainsi que des petits et grands projets d'investissement. Il est également responsable de la gestion des avoirs et des stocks nécessaires au soutien des différentes fonctions du siège.

La Section Services aux occupants, qui fait partie de l'IFM, est responsable de toute une série de services au siège de l'OTAN (restauration, nettoyage, gestion des déchets, espaces commerciaux, *helpdesk*, coordination des événements et entretien des espaces extérieurs).

La/Le titulaire du poste aide la/le chef de la Section Services aux occupants à établir les clauses techniques contractuelles, les spécifications techniques et les critères d'exécution applicables aux prestations dans le domaine des services aux occupants (restauration, nettoyage, espaces commerciaux, entretien des espaces extérieurs, gestion des déchets). Elle/Il lui apporte également son aide pour la gestion du cycle de vie des contrats et elle/il veille à ce que les prestataires et les fournisseurs respectent les dispositions contractuelles pour ce qui est de la qualité, de la quantité, du délai d'exécution, du coût/prix et de la facturation des prestations. La/Le titulaire supervise la mise en œuvre de changements ou de projets spécifiques concernant les contractants de la Section. Elle/Il travaille en coordination avec le Bureau de sécurité de l'OTAN (NOS) et l'administratrice/administrateur Santé et sécurité afin de garantir le respect des règlements en matière de sécurité, de santé et de sûreté. Elle/Il est également responsable de toutes les communications marketing pour les contractants commerciaux internes et de la

communication avec l'ensemble du personnel OTAN concernant les services aux occupants.

2. QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE ACQUIS ESSENTIELS

La/Le titulaire du poste doit :

- posséder un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et avoir une expérience professionnelle pertinente de 6 ans dans le domaine des services aux occupants, acquise dans de grandes entreprises ou dans l'administration publique OU avoir suivi une formation professionnelle supérieure/posséder un diplôme de niveau post-secondaire dans le domaine des infrastructures, des bâtiments ou des biens immobiliers et avoir une expérience professionnelle pertinente de 3 ans ;
- avoir une expérience avérée de la gestion de marchés ;
- avoir les connaissances techniques requises pour assurer le suivi de projets et de contrats ou régler des problèmes dans le domaine des services aux occupants ;
- avoir la capacité avérée d'identifier et d'analyser les besoins et les problèmes et de trouver, si nécessaire, des solutions rapidement applicables avec les contractants ;
- savoir se servir des outils d'analyse et des logiciels standards (tels que MS Excel, Word et PowerPoint) ;
- avoir de bonnes aptitudes rédactionnelles ;
- avoir au minimum le niveau de compétence V (« avancé ») dans l'une des deux langues officielles de l'OTAN (anglais/français), et le niveau III (« intermédiaire ») dans l'autre.

ACQUIS SOUHAITABLES

Seraient considérées comme autant d'atouts :

- une expérience des services aux occupants pour une clientèle multiculturelle ;
- une expérience de la communication marketing ;
- une expérience professionnelle dans un environnement de travail dynamique ;
- une expérience de la gestion de projet.

3. RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

Développement de l'expertise

Assure la gestion, le suivi et le compte rendu des prestations pendant le cycle de vie des contrats et veille à ce que les prestataires et les fournisseurs respectent les dispositions contractuelles pour ce qui est de la qualité, de la quantité, du délai d'exécution, du coût/prix et de la facturation des prestations. Gère les plaintes et assure la coordination entre les contractants et les agents de l'OTAN. Travaille sur les directives et procédures standards de la Section, en rédigeant des cahiers des charges pour les contrats de services aux occupants, et assure la coordination avec les bureaux et les divisions concernés (Bureau du contrôle financier, NOS, etc.). Formalise les consignes et instructions adressées aux prestataires et aux fournisseurs, sous la supervision de la/du chef de la Section Services aux occupants.

Gestion de projet

Organise, planifie, programme et coordonne les activités, en évitant qu'elles interfèrent avec les activités d'autres prestataires du siège et avec celles des occupants des bâtiments concernés. Planifie et gère activement les projets de services aux occupants dans l'ensemble du siège de l'OTAN, y compris des projets d'amélioration et d'adaptation. Sert de point de contact pour le suivi des projets et pour la résolution des problèmes concernant les services et projets courants de la Section. Gère les projets de mise en œuvre/modification pour les contractants chargés des services aux occupants, depuis la phase de conception jusqu'au lancement. Veille à ce que les processus internes de facturation soient lancés au bon moment et examine les factures reçues pour s'assurer que les quantités et la qualité sont conformes aux prestations fournies.

Gestion des parties prenantes

Assure la coordination avec le Bureau de sécurité de l'OTAN (NOS), l'administratrice/l'administrateur Santé et sécurité et d'autres sections de l'IFM afin de garantir que toutes les règles en matière de sûreté, de santé et de sécurité sont respectées pendant l'exécution des travaux. Communique avec les prestataires externes pour s'assurer que les exigences contractuelles et les résultats attendus sont bien compris. En collaboration avec les contractants, organise des actions marketing ou des événements à l'intention des clients internes afin d'améliorer la visibilité. Offre des services d'accueil et d'assistance efficaces à l'ensemble des clients internes/externes et des contractants.

Gestion de l'information

Rédige toute la correspondance interne et officielle nécessaire pour la préparation, la coordination et l'exécution des activités de services aux occupants.

S'acquitte de toute autre tâche en rapport avec ses fonctions qui pourrait lui être confiée.

4. STRUCTURE ET LIAISONS

La/Le titulaire du poste relève de la/du chef de la Section Services aux occupants et travaille dans des conditions d'autonomie au siège de l'OTAN. Elle/Il travaille en étroite collaboration avec les autres entités de l'IFM, avec le NOS et avec d'autres services de l'OTAN concernés.

Nombre de subordonné(e)s direct(e)s : sans objet.

Nombre de subordonné(e)s indirect(e)s : sans objet.

5. COMPÉTENCES

La/Le titulaire du poste doit faire preuve des compétences suivantes :

- Recherche de l'excellence : travaille dans le respect des normes.
- Réflexion analytique : discerne les relations élémentaires.
- Clarté et précision : vérifie son travail.
- Réflexion conceptuelle : discerne les constantes entre situations sur la base de l'expérience privée/professionnelle.
- Souci du service au client : s'engage personnellement à résoudre les problèmes.
- Empathie : détecte les indices non verbaux et en comprend la signification.

- Persuasion et influence : prend différentes mesures à des fins de persuasion.
- Initiative : fait preuve de décision dans les situations où il faut agir sans attendre.
- Travail en équipe : coopère.

6. CONTRAT

Contrat proposé (hors détachement) : contrat d'une durée déterminée de trois ans ; qui pourra être suivi d'un contrat de durée indéterminée.

Clause contractuelle applicable :

Conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN, la personne retenue se verra offrir un contrat d'une durée déterminée de trois ans, qui pourra être suivi d'un contrat de durée indéterminée.

Si la personne retenue est détachée de l'administration d'un État membre de l'OTAN, elle se verra offrir un contrat d'une durée déterminée de trois ans, qui, sous réserve de l'accord des autorités nationales concernées, pourra être reconduit pour une période de trois ans maximum. À ce poste, la durée de service d'un agent détaché n'excède pas six ans.

Les agents en fonction se verront offrir un contrat conforme aux dispositions du Règlement du personnel civil de l'OTAN.

NOTE: Quelles que soient leurs qualifications et leur expérience, les candidat(e)s retenu(e)s pour un poste à grade jumelé sont nommé(e)s au grade le moins élevé. La promotion au grade le plus élevé n'est pas automatique et n'est en principe pas accordée au cours des trois premières années passées dans le poste.

Lorsque certaines conditions sont réunies, l'agent en fonction peut être nommé immédiatement au grade le plus élevé, et la période de trois ans peut être réduite, d'un maximum de vingt-quatre mois, pour les candidat(e)s externes. Ces conditions sont décrites dans la directive du Secrétariat international relative aux postes à grades jumelés.

7. INFORMATIONS UTILES CONCERNANT LA PROCÉDURE DE CANDIDATURE ET DE RECRUTEMENT

On notera que seules les candidatures de ressortissant(e)s de pays de l'OTAN pourront être acceptées. Les candidatures doivent être soumises comme suit :

- pour les seuls agents civils de l'OTAN : via le portail de recrutement interne ([lien](#)) ;
- pour toutes les autres candidatures : via le lien www.nato.int/recruitment.

Il est recommandé de commencer par regarder [ici](#) une vidéo proposant six conseils destinés à aider les candidat(e)s à préparer leur dossier.

En outre, on trouvera [ici](#) une vidéo expliquant la marche à suivre sur le portail pour introduire son dossier de candidature et s'assurer de sa réception par l'OTAN dans les délais fixés.

On trouvera de plus amples informations concernant le processus de recrutement et les conditions d'emploi sur le site web de l'OTAN (<http://www.nato.int/cps/fr/natolive/recruit-hq-e.htm>).

La nomination se fera après vérification des diplômes et des antécédents professionnels de la/du candidat(e) retenu(e) et sous réserve de la délivrance d'une **habilitation de**

sécurité par les autorités du pays dont la/le candidat(e) retenu(e) est ressortissant(e), de l'approbation de son **dossier médical** par la/le médecin-conseil de l'OTAN et de l'achèvement du processus d'**accréditation** et de notification par les autorités compétentes.

Dans le cadre de ses procédures de recrutement et de sélection, l'OTAN n'acceptera aucune réponse qui aura été produite, en tout ou en partie, au moyen d'un outil d'intelligence artificielle (IA) générative, notamment d'un modèle conversationnel comme ChatGPT (*Chat Generative Pre-trained Transformer*) ou de tout autre générateur de texte. L'Organisation se réserve le droit de vérifier si la/le candidat(e) a eu recours à de tels outils. Tout dossier de candidature élaboré, en tout ou en partie, à l'aide d'une application d'IA générative ou créative pourra être rejeté sans autre examen, à la seule discrétion de l'OTAN. Cette dernière se réserve également le droit de prendre toute autre mesure qu'elle jugerait nécessaire.

8. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'OTAN est déterminée à promouvoir la diversité et l'inclusion, et elle s'attache à assurer l'égalité de traitement en matière d'emploi, d'avancement et de fidélisation indépendamment de toute considération liée au genre, à l'âge, à la nationalité, à l'origine ethnique, à la religion ou aux croyances, à la culture, à l'orientation sexuelle, ou au handicap. L'Organisation examinera les candidatures de ressortissant(e)s de tous les pays membres, et encourage vivement les femmes à postuler.

Le développement de l'intégrité est un élément clé des tâches fondamentales de l'Alliance. En tant qu'employeur, l'OTAN attache une grande importance au respect des principes d'intégrité, de transparence et de redevabilité, conformément aux normes et aux pratiques internationales établies pour le secteur de la défense et de la sécurité s'y rapportant. Les candidat(e)s sélectionné(e)s doivent être des modèles d'intégrité et s'employer en permanence à promouvoir la bonne gouvernance dans le cadre de leur travail.

En raison du vif intérêt suscité par l'OTAN 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.

Les candidat(e)s qui ne seront pas retenu(e)s pour ce poste pourront se voir offrir un poste analogue, au même grade ou à un grade inférieur, pour autant qu'ils/elles remplissent les conditions requises.

De par la nature du poste, le/la titulaire peut parfois être amené(e) à voyager pour le travail et/ou à travailler en dehors des heures normales de service.

L'Organisation, en application de plusieurs politiques sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, propose notamment des possibilités de télétravail et d'horaire flexible sous réserve des exigences liées à la fonction.

Le Secrétariat international de l'OTAN est un environnement sans tabac.

Pour en savoir plus sur l'échelle unique de rémunération mise en place à l'OTAN (grades, indemnités, etc.), veuillez consulter notre [site web](#). Des informations détaillées sont fournies sous l'onglet Salaires et allocations.

