



VACANCY NOTIFICATION/ NOTIFICATION DE LA VACANCE DU POSTE

Team Leader, AV Operations-250500

Primary Location: Belgium-Brussels
NATO Body: NATO International Staff (NATO IS)
Schedule: Full-time
Application Deadline: 30-Apr-2025, 11:59:00 PM
Salary (Pay Basis): 5,195.80Euro (EUR) Monthly
Grade NATO Grade G12

Description:

1. SUMMARY

As part of NATO's International Staff (IS), the Executive Management (EM) Division has the lead role in the overall management of the NATO HQ. The EM Division covers the following directorates: HQ Support and Transformation (EM-HQST), Human Resources (EM-HR), and Information Communication, and Technology Management (EM-ICTM).

Within the Executive Management Division, the Interpretation and Conference Services (ICS) provides direct support to NATO's core business - the daily consultation among nations. It includes all the components found in established International Organisations for the provision of modern conference services, including bookings, planning and coordination, and the provision of technical Audio-Visual (AV) support, room preparation and interpretation for all official NATO languages and others on request.

The HQ is a cutting-edge building presenting 21st century challenges. All NATO conference and meeting facilities are under the purview of the AV Services to a greater or lesser extent in terms of operations, maintenance and user support. The AV team is in charge of supporting the AV Infrastructure and Systems within the NATO Headquarters (HQ). In addition, the team provides in situ technical support (AV, VTC) to high-level clients and other end users of the many meeting facilities of the HQ and on missions abroad.

Under the direction of Head, Audio-Visual Services, the incumbent is responsible for the effective and successful management of the day-to-day operations of the AV Operations. This includes the support services performed by the Technical Control Room (TCR) operators as well as the AV technicians deployed in the field. The incumbent is also required

to work with incident management methods and monitors the follow up. The incumbent and the team members under their supervision will be called upon to work in shifts, sometimes accumulating long working hours under very high pressure to deliver support to events.

2. QUALIFICATIONS AND EXPERIENCE

ESSENTIAL

The incumbent must:

- have a higher secondary level diploma or the appropriate technical training corresponding to a higher technical diploma in electronics/IT, or an equivalent level of qualification in a relevant field of study;
- have at least 6 years of recent experience in the AV field;
- have a thorough knowledge of AV infrastructure, systems and networks demonstrating knowledge in:
 - IT networking and proficiency in DANTE audio networking;
 - Televic Plixus Conference System;
- have experience in team management;
- have experience managing client relationships to ensure successful outcomes;
- possess the ability to prioritise demands, manage conflicts, respond to clients and lead teams;
- possess the ability to communicate in clear, concise written and verbal form effectively in both technical and non-technical areas with technicians and non-technical managers;
- possess the following minimum levels of NATO's official languages (English/French): V ("Advanced") in one; II ("Elementary") in the other;
- have the flexibility to work outside of regular office hours in response to crises and urgent requirements.

DESIRABLE

The following would be considered an advantage:

- experience working in an international environment.

3. MAIN ACCOUNTABILITIES

Planning and Execution

Under the Head of Audio-Visual Services, manage staff and resources efficiently by organizing rosters, schedules, and backups. Ensure operational continuity, including holidays and weekends, by integrating routine tasks, remedial actions, planned works, and upgrades while optimizing internal and contractor resources. Maintain technical support in the Technical Control Room (TCR) and for high-priority events. Oversee AV support in all meeting rooms, with a focus on classified spaces. Manage incident response and operations from the TCR. Supervise Helpdesk operations for efficient request handling. Drive

innovation through digitalization and automation to improve service delivery. Ensure timely execution of event requests, assigning staff as needed for large events.

Organisational Efficiencies

Assess equipment conditions and user feedback to report progress, identify issues, and recommend AV facility and systems improvements at NATO HQ. Enhance the operational procedures, systems and principles in the areas of helpdesk operations, incident management, business processes, enhanced reporting. Log incidents and escalate risks as needed. Use data and feedback to propose enhancements and innovative AV solutions. Contribute to long-term AV planning and stay updated on emerging technologies to improve systems and processes.

Stakeholder Management

Attend meetings as requested. Build and maintain effective collaborative relations with the many clients and stakeholders of the service within the Organization and beyond, in order to help capturing requirements, managing expectations and facilitating service delivery.

People Management

Organize, manage, and mentor team members, assigning tasks and monitoring execution to ensure alignment with priorities and deliverables. Establish performance goals, define expectations, and track progress. Provide staff with adequate training on AV systems, ensuring consistency with available resources. Address team management challenges to maintain seamless operations and meet critical client needs. Continuously contribute to the development of others.

Project Management

Ensure that deadlines are met and that changes in priorities and procedures are communicated and understood by the Section. Contribute to projects aimed at improving and modernising existing AV systems. Collaborate with the NATO Communications and Information Agency to ensure that the Information, Communication and Technology infrastructure in the NATO HQ conference centre is up to date and compliant with standards. Perform any other related duty as assigned.

4. INTERRELATIONSHIPS

The incumbent reports to the Head, Audio Visual Services and works closely with the Lead, AV Infrastructure. They are in regular contact with end-users (IS), International Military Staff (IMS), Delegations, Agencies and other NATO Bodies. The incumbent must be able to lead, manage and motivate their colleagues, work effectively in a team and build and maintain a good working relationship with people from a variety of backgrounds, nationalities and cultures and interact in a discreet and effective manner with the most senior officials.

Direct reports: 10

Indirect reports: N/a.

5. COMPETENCIES

The incumbent must demonstrate:

- Achievement: Creates own measures of excellence and improves performance;
- Analytical Thinking: Sees multiple relationships;
- Change Leadership: Supports general need for change;
- Clarity and Accuracy: Monitors others' work for clarity;
- Flexibility: Adapts to unforeseen situations;
- Impact and Influence: Takes multiple actions to persuade;
- Initiative: Is decisive in a time-sensitive situation;
- Organizational Awareness: Understands the Organization's structure;
- Teamwork: Expresses positive attitudes and expectations of team or team members.

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.

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. NATO is committed to fostering an inclusive and accessible working environment, where all candidates living with disabilities can fully participate in the recruitment and selection process. If you require reasonable accommodation, please inform us during your selection process. Candidates will be required to provide documented medical evidence to support their request for accommodation. 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. NATO does not charge any application, processing, training, interviewing, testing or other fee in connection with the application or recruitment process. For more info please [click here](#).

Chef de l'équipe Opérations AV-250500

Emplacement principal : Belgique-Bruxelles

Organisation : OTAN SI

Horaire : Temps plein

Date de retrait : 30-avr.-2025, 23:59:00

Salaire (Base de paie): 5 195,80Euro (EUR) Mensuelle

Grade NATO Grade G12

Description:

1. RÉSUMÉ

La Division Gestion exécutive du Secrétariat international (SI) de l'OTAN est responsable au premier chef de la gestion globale du siège de l'Organisation. Elle se compose des directions suivantes : Soutien et transformation du siège (EM-HQST), Ressources humaines (EM-RH) et Gestion de l'information, des communications et des technologies (EM-ICTM).

Les Services Interprétation et conférences (ICS), qui relèvent de la Division Gestion exécutive, aident directement l'OTAN à exercer son cœur de métier, à savoir assurer des consultations quotidiennes entre pays. Ils regroupent l'ensemble des éléments qui, dans les organisations internationales, permettent d'offrir des services modernes de soutien des conférences : réservation, planification et coordination, soutien technique audiovisuel (AV), préparation des salles, interprétation dans les langues officielles de l'OTAN et dans d'autres langues sur demande.

Bâtiment ultramoderne, le siège de l'OTAN présente des défis typiques du XXI^e siècle. Toutes les installations de conférence et de réunion relèvent, dans une mesure plus ou moins large, de la responsabilité des services AV pour ce qui est de leur fonctionnement, de leur maintenance et du soutien aux utilisateurs. L'équipe Opérations AV apporte une assistance pour ce qui concerne l'infrastructure et les systèmes AV du siège. Elle apporte aussi un soutien technique sur place (AV et visioconférence) à des clients de haut rang et aux autres utilisateurs des nombreux espaces de réunion du siège, ainsi que dans le cadre de missions à l'étranger.

Sous la direction de la/du chef de la Section Infrastructure audiovisuelle, la personne titulaire du poste gère les activités quotidiennes de l'équipe Opérations AV et veille à leur bon déroulement. Sont notamment concernés les services de soutien fournis par les opératrices/opérateurs TCR (local de contrôle technique) et les techniciennes/techniciens AV déployé(e)s sur le terrain. La personne retenue pour le poste est par ailleurs amenée à appliquer des méthodes de gestion des incidents et à assurer un suivi à cet égard. Elle est appelée, avec les membres de l'équipe placée sous sa supervision, à faire du travail posté et à travailler sous très forte pression pendant de nombreuses heures pour faciliter le déroulement d'activités.

2. QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE

ACQUIS ESSENTIELS

La personne titulaire du poste doit :

- avoir un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur en électronique/informatique ou avoir suivi une formation technique d'un niveau correspondant à un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur technique dans ces domaines, ou avoir une qualification de niveau équivalent dans une discipline pertinente ;
- avoir au moins 6 ans d'expérience récente dans le domaine de l'audiovisuel ;
- avoir une connaissance approfondie des infrastructures, systèmes et réseaux audiovisuels, et notamment :
 - des réseaux informatiques et réseaux audio DANTE (maîtrise obligatoire pour ces derniers) ;
 - du système de conférences Televic Plixus ;
- avoir déjà encadré une équipe ;
- avoir une expérience de la relation clients axée sur des résultats positifs ;
- savoir définir les priorités, gérer les conflits, répondre aux demandes des clients et diriger des équipes ;
- savoir présenter des points techniques ou généraux de manière claire, concise et efficace, à l'oral comme à l'écrit et quel que soit le public visé (spécialistes du sujet ou non) ;
- avoir au minimum le niveau de compétence V (« avancé ») dans l'une des deux langues officielles de l'OTAN (anglais/français), et le niveau II (« élémentaire ») dans l'autre ;
- être disposée à travailler en dehors des heures normales de service en cas de crise ou pour répondre à des besoins urgents.

ACQUIS SOUHAITABLES

Serait considéré comme un atout :

- le fait d'avoir déjà travaillé dans un environnement international.

3. RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

Planification et exécution

Sous la direction de la/du chef de la Section Infrastructure audiovisuelle, assure une gestion efficace du personnel et des ressources en établissant des tableaux de service, des emplois du temps et des listes de renforts. Veille à la continuité des activités, y compris les jours fériés et le week-end, en intégrant des tâches de routine et des mesures correctives, en

tenant compte des travaux planifiés et en procédant à des mises à niveau, tout en optimisant les ressources internes et les ressources fournies par les contractants. Assure un soutien technique pour le TCR (local de contrôle technique) et pour des événements hautement prioritaires. Supervise le soutien AV dans toutes les salles de réunion, en particulier dans les espaces classifiés. Coordonne la réponse aux incidents et les opérations y afférentes (TCR). Supervise les activités des Services audiovisuels pour un traitement efficace des demandes. Encourage l'innovation par la numérisation et l'automatisation, de manière à améliorer le service fourni. Veille à ce que les demandes en rapport avec les événements prévus soient traitées rapidement et met du personnel à disposition pour les événements de grande envergure.

Efficacité organisationnelle

Vérifie l'état des équipements, étudie les avis recueillis auprès des utilisateurs pour rendre compte des progrès accomplis, identifie les problèmes et formule des recommandations sur les améliorations à apporter aux installations et systèmes audiovisuels du siège de l'OTAN. Améliore les procédures, systèmes et principes opérationnels dans les domaines suivants : activités des Services audiovisuels, gestion des incidents, processus métier, et renforcement du compte rendu. Consigne les incidents et fait remonter les informations sur les risques, selon les besoins. Utilise les données et les observations reçues pour proposer des améliorations et des solutions audiovisuelles innovantes. Contribue à la planification AV sur le long terme et se tient au courant des évolutions technologiques pouvant aider à améliorer les systèmes et processus.

Gestion des parties prenantes

Assiste aux réunions, suivant les besoins. Instaure et entretient une collaboration efficace avec les nombreux clients de la Section et avec les parties prenantes, au sein de l'Organisation et au-delà, afin de contribuer à cerner les besoins, à gérer les attentes et à faciliter les prestations.

Gestion des personnes

Encadre les membres de l'équipe, organise leur travail, leur attribue des tâches et veille à ce que l'exécution des travaux soit en phase avec les priorités et les buts fixés. Établit des objectifs de performance, définit les attentes et suit les progrès accomplis. Offre au personnel des possibilités de formation adéquates concernant les systèmes audiovisuels, en fonction des ressources disponibles. Répond à tout problème lié à la gestion de l'équipe de sorte à maintenir la continuité des activités et à satisfaire les besoins essentiels des clients. Aide en permanence les autres à progresser.

Gestion de projet

Veille à ce que les délais soient respectés et à ce que les changements de priorités et de procédures soient communiqués et bien compris par la Section. Participe à des projets visant à améliorer et à moderniser les systèmes audiovisuels existants. Collabore avec l'Agence OTAN d'information et de communication pour faire en sorte que l'infrastructure TIC (technologies de l'information et de la communication) du Centre de conférences du siège de l'OTAN reste à la pointe et soit conforme aux normes en vigueur.

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

4. STRUCTURE ET LIAISONS

La personne titulaire du poste relève de la/du chef de la Section Infrastructure audiovisuelle et travaille en étroite coopération avec la/le responsable Infrastructure AV. Elle entretient des contacts réguliers avec les utilisateurs finaux (Secrétariat international, État-major militaire international, délégations, agences et autres organismes OTAN). Elle doit être capable de diriger, de gérer et de motiver ses collègues, de travailler avec efficacité au sein d'une équipe, d'instaurer et d'entretenir de bonnes relations de travail avec des personnes de nationalités, de cultures et d'horizons divers et d'interagir discrètement et efficacement avec les plus hauts responsables.

Nombre de subordonné(e)s direct(e)s : 10

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

5. COMPÉTENCES

La personne titulaire du poste doit faire preuve des compétences suivantes :

- Recherche de l'excellence : crée ses propres critères d'excellence et améliore les performances.
- Réflexion analytique : discerne les relations multiples.
- Promotion du changement : adhère à la nécessité générale du changement.
- Clarté et précision : contrôle le travail d'autres personnes dans une optique de clarté.
- Flexibilité : s'adapte à des situations imprévues.
- 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.
- Compréhension organisationnelle : comprend la structure de l'Organisation.
- Travail en équipe : exprime des attitudes et des attentes positives concernant l'équipe ou les membres de l'équipe.

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.

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.