

Entretien d'évaluation et de développement F1 pour GILLES ARSENE - NKOUYE'E

Introduction

Bienvenue dans votre Entretien d'évaluation et de développement!

Dans ce formulaire, vous allez notamment pouvoir évaluer les **objectifs** fixés la période passée conjointement avec votre responsable, et en fixer de nouveaux pour la période à venir.

C'est également l'occasion de faire le point sur votre niveau de **compétences**, et d'envisager **des actions de développement** si nécessaire.

Informations Collaborateur

Cette section vous permet de définir des objectifs de développement et de les lier à des actions de développement.

N'oubliez pas de mettre à jour vos souhaits de [mobilité](#).

Nom	NKOUYE'E	Prénom	GILLES ARSENE
Matricule	C01007	Date d'embauche	01/08/2017
Pays	Cameroun	Site	DOUALA
Affectation	SUPPORT AUX UTILISATEURS CAMEROUN	Poste	TECHNICIEN IT
Grade	-	Responsable N+1	RONNY - NDOUMI NZOMI
Manager évaluateur	RONNY NDOUMI NZOMI	Manager fonctionnel	
HRBP	HONORE ROMIALD - NKOUEL NDENG		

Evaluation des objectifs de la période écoulée (60.0 %)

Cette section est destinée à évaluer l'atteinte des objectifs de la période écoulée.

[Guide Collaborateur](#)

[Guide Manager](#)

L'évaluation se fait en cliquant sur le nombre d'étoiles correspondantes à la note:



- Ne répond pas aux attentes: *Le collaborateur ne répond pas aux attendues minimales.*



- Répond partiellement aux attentes : *Le collaborateur ne répond pas à la totalité des attendues.*



- Répond aux attentes : *Le collaborateur répond à l'ensemble des attendues.*



- Dépasse les attentes : *Le collaborateur dépasse les attendues.*



- Dépasse largement les attentes : *Le collaborateur dépasse largement les attendues et fait preuve d'une performance exceptionnelle.*

Suivi du site

20.0 % du score total

null

Documentation. - Procédures. - gestion des Parcs

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

Le suivi du site du point de vue IT est d'une importance capitale, car il permet de garantir la disponibilité et l'intégrité de l'infrastructure, réseau, système, applicative et matériel en vue d'assurer la production. Il demande un haut niveau de disponibilité, de responsabilité et de compétence, ainsi qu'une parfaite maîtrise des procédures. Ceci ne saurait donc être un acquis mais plutôt un processus continu. De ce fait je continuerai à travailler là dessus en vue de toujours pouvoir être à la hauteur de la demande.

Détails de l'objectif

Nom de l'objectif	Suivi du site	Mesure	Documentation. - Procédures. - gestion des Parcs
Pondération	20,0%	Date d'échéance	31/12/2019
Statut			

GLPI

60.0 % du score total

null

Suivi des tickets et demandes et reporting . - Respect des SLAs (Groupe). - Respect des alertes et flash infos. - Qualité de rédaction des tickets. - Qualité du diagnostic fourni

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

Après avoir assimilé le procès de résolution des incidents d'une part, et ensuite les recommandations émanant du RSU en terme de qualité des diagnostics, respect des règles de rédaction des alertes et flash infos des SLAs Groupe, je puis assurer que je possède une connaissance accrue de l'outil GLPI. De plus les efforts faits dans les temps de prise en charge des demandes et réclamations des utilisateurs est sans cesse amélioré.

Le seul bémol provient de la délocalisation de certains départements DSI (notamment le DEV), car nous n'avons aucune visibilité sur le traitement et de grosses difficultés pour le suivi des tickets y- relatifs.

Détails de l'objectif

Nom de l'objectif	GLPI	Mesure	Suivi des tickets et demandes et reporting . - Respect des SLAs (Groupe). - Respect des alertes et flash infos. - Qualité de rédaction des tickets. - Qualité du diagnostic fourni
Pondération	60,0%	Date d'échéance	31/12/2019

Satisfaction

20.0 % du score total

null

Satisfaction des clients internes (GLPI). - Satisfaction des managers

Auto Evaluation



Dépasse largement les attentes

Commentaire du collaborateur

A travers une oreille attentive, de la patience, de la disponibilité, de la politesse et surtout du professionnalisme; j'essaie de toujours maintenir un climat de travail sain et favorable. Bien que souvent mitigées, les interactions avec les clients internes doivent toujours rester objectives et conciliantes.

Détails de l'objectif

Nom de l'objectif	Satisfaction	Mesure	Satisfaction des clients internes (GLPI). - Satisfaction des managers
Pondération	20,0%	Date d'échéance	31/12/2019
Statut			

Commentaires de section :

Commentaire du collaborateur

Lorsque l'on allie ces 3 points on comprend aisément la relation de cause à effet qui les lie. La satisfaction du client interne , ne peut être garantie que si toute réclamation émanant de lui est rapidement et sérieusement prise en compte; de plus il afin d'apporter des solutions durables, les diagnostics faits doivent être de qualité et permettre d'identifier les root causes des problématiques. En fin, nous devons toujours être dans l'anticipation, d'où la nécessité d'un suivi rigoureux du site.

Compétences métiers (40.0 %)

Savoir Etre - • Aisance relationnelle

Auto Evaluation



Dépasse largement les attentes

Commentaire du collaborateur

La politesse, la courtoisie, la disponibilité et le respect envers tous mes collaborateurs et managers sont pour moi, des principes qui régissent mon attitude au quotidien. Ce sont des ingrédients indispensables pour tout professionnel qui aspire à progresser et à grandir dans le milieu professionnel en particulier et dans la vie en général.

Savoir Etre - • Autonomie

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

Mes aptitudes en gestion de projet combinées à l'opportunité que m'a offerte mon responsable Ronny en me confiant le suivi du projet OCM, m'ont permis de mettre en exergue mes qualité d'autonomie. Ma capacité à anticiper et prendre des initiatives dans le seul but de participer à l'atteinte des objectifs et la satisfaction des CDO ne cessant de s'améliorer.

Savoir Etre - • Curiosité technique

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

Arrivé dans le département en Décembre 2016 et titularisé en Aout 2017, j'ai toujours eu à cœur de chercher à comprendre et de m'autoformer sur tous les composants de notre environnement (matériel, système, réseau , téléphonie). A travers des recherches et la participation aux grandes réalisations et projet d'expansion du site j'ai pu acquérir énormément d'expérience , ce qui me rend à présent autonome sur la quasi totalité des sujets IT, dans la limite de mon champ d'action. Je possède actuellement une meilleure connaissance du fonctionnement d'un centre d'appel d'envergure.

Savoir Etre - • Esprit d'équipe

Auto Evaluation



Dépasse largement les attentes

Commentaire du collaborateur

Toujours au service de mes collaborateurs, j'essaie de toujours rester disponible, participatif et aussi entreprenant pour le bien être de tous au sein du département. Je fais toujours de mon mieux pour aider et soutenir toute personne interagissant de près ou de loin avec moi au sein de l'organisation .

Savoir Etre - • Réactivité

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

A mes yeux rien ne caractérise autant la réactivité que la sollicitude et la disponibilité dans des délais satisfaisants, en vue d'éviter des répercussions sur les collaborateurs et l'activité.

Savoir faire - • Maîtriser le hardware des différentes marques du marché : HP. DELL. Lenovo...

Auto Evaluation



Dépasse largement les attentes

Commentaire du collaborateur

Avec des connaissances avancées du hardware et des différents constructeurs matériels sur le marché ainsi que des caractéristiques de leur produits respectifs, il est assez aisé pour de faire des étude comparatives entre ces différentes marques

Savoir faire - • Maîtriser le système d'exploitation Windows 7 pro...

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

Ayant longuement étudié et utilisé le système d'exploitation Windows 7 à titre individuel et en entreprise, je suis parfaitement à l'aise avec son environnement et capable de le maintenir sans aucun souci.

Savoir faire - • Maîtriser les outils de supervision : Solarwinds. What's up.

Nagios...

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

L'exploitation quotidienne des outils de monitoring mis à notre disposition me permette au jour le jour d'accroître ma maîtrise de ces derniers. A ceci, nous pouvons ajouter des cas d'études et de labs déployés en local ; tout ceci concoure à solidifier et augmenter les acquis.

Savoir faire - • Maîtriser les réseaux : protocoles IP et services communicants associés : TCP. UDP. ICMP. RIP. OSPF. http. HTTPS. FTP. SSH. Telnet...

Auto Evaluation



Répond aux attentes

Commentaire du collaborateur

Le réseau étant le cœur de l'infrastructure, il est le domaine le plus sensible du SI car sur lui repose tout le système d'information. il est vaste, mais toujours participer à des intervention, et élaborer des diagnostic durant les incidents m'ont permis de considérablement augmenter mes connaissances sur les équipements, le rôle, les protocoles et leurs importances. Je suis certain de pouvoir encore aller au delà de peu déjà connu à ce jour.

Savoir faire - • Maîtriser les solutions d'anti-virus : Symantec ned Point Protection...

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

Symantec end point Protection est une suite logicielle de sécurité qui comprend des fonctionnalités anti-malware, de prévention des intrusions et de pare-feu pour les serveurs et les ordinateurs de bureau. C'est la plate-forme de sécurité des terminaux la plus complète et intégrée au monde.

Grace à ses fonctionnalités étendues de gestion du système et même du bios des machine, il permet d'étendre une politique de sécurité restrictive , à travers le contrôle de périphériques(USB, Webcam...)

Il peut également être utiliser pour réaliser des états des composants matériels du parc informatique.

Savoir faire - • Maîtriser les suites bureautiques : MS Office. Open Office. Libre Office...

Auto Evaluation



Dépasse les attentes

Commentaire du collaborateur

Les suites bureautiques mises à notre disposition dans l'exercice de nos fonctions sont des outils essentiels et incontournables. Ils sont caractérisés par une multitude de fonctionnalité. En avoir la totale maîtrise serait utopique, cependant je ne cesse de continuer d'augmenter mes compétences en la matière.

Savoirs - Connaître l'exploitation des Systèmes d'information

Auto Evaluation



Dépasse largement les attentes

Commentaire du collaborateur

L'exploitation des SI c'est en fait l'expression qui résume la totalité des actions effectuées par les IT qui: installent, configurent, administrent et maintiennent à niveau les infrastructures informatiques (serveurs, système d'exploitation, sauvegardes, stockage...) dans le respect des objectifs de qualité, de productivité et de sécurité définis par l'Opérateur ; ils suivent l'état des équipements et services en temps réel ; qualifient et analysent les causes des dysfonctionnements et mettent en oeuvre les opérations nécessaires au rétablissement et à la réparation des éléments impactés (matériels et logiciels) ; informent les entités client concernées de l'entreprise des actions menées ; produisent et analysent les données statistiques qui rendent compte du fonctionnement des infrastructures et services.
Dans la limite de mon champ d'action, je m'atèle à ces tâche au quotidien, tout aspirant à plus de responsabilités.

Savoirs - • Connaître la bureautique et les 1ers diagnostics de niveau 2 en matière de réseau et téléphonie

Auto Evaluation



Dépasse largement les attentes

Commentaire du collaborateur

Faire face au quotidien aux différentes problématiques en matière de réseau et téléphonie , dans les deux projets (SFR et Orange) m'a permis de considérablement affûter mes connaissances en matières de troubleshooting .C'est ainsi que je suis capable d'étudier en profondeur un phénomène , effectuer une analyse contextuelle et technique afin de toujours produire des diagnostic fiables et de qualités qui mène a des propositions de solutions à fort impact.
Je pense cependant pouvoir encore apprendre plus en continuant de m'autoformer et de gérer des projets d'envergures .

Commentaires de section :

Commentaire du collaborateur

Les points traités ici, dénotent de mon développement intrinsèque. Grâce à eux, je suis à même d'évaluer à la fois mon niveau d'intégration dans l'organisation , et mon niveau de progression technique.

Points forts

Réponse du collaborateur	Esprit de cohésion et critique, avec une bonne écoute, disponibilité et sollicitude , alliés à de la rigueur, de l'objectivité . De plus je suis un autodidacte.
--------------------------	--

Opportunités de développement

Réponse du collaborateur	La participation au lancement de projets sur d'autres sites serait une formidable occasion de confirmer notre maîtrise du périmètre d'IT de niveau 2.
--------------------------	---

Fixation des objectifs de la période à venir

Dans cette section, vous pourrez fixer les objectifs à atteindre pour l'année à venir.

Plan de développement

Cette section vous permet de définir des objectifs de développement et de les lier à des actions de développement.

N'oubliez pas de mettre à jour vos souhaits de [mobilité](#).

Commentaires de section :

Commentaire du collaborateur

Le métier de IT SUPPORT est extrêmement exigeant et demande d'être en perpétuel développement. De ce fait il m'importe de vouloir aller encore au-delà de ce qui a pu être réalisé cette année.