



CERTIFICAT DE TRAVAIL

Monsieur Andrea Amato, né le 25 juin 1991, a travaillé en qualité de Personnel horaire au sein du Centre informatique de l'Université de Lausanne du 1er août 2016 au 31 janvier 2021.

Dans le cadre de son activité au help desk, Monsieur Amato a accueilli les usagers de la communauté UNIL (20'000 personnes), répondu à leurs questions en personne (guichet) ou par mail/téléphone (hotline), fourni des conseils, redirigé la demande vers un spécialiste. Il a également utilisé un outil d'assistance à distance. En cas de nécessité Monsieur Amato a gardé la machine (PC/Mac) du client le temps nécessaire à sa remise en état effectuée par lui-même ou un membre de l'équipe (réinstallation de système, backup de données, éradication de malwares, migration vers une nouvelle machine, changement de disque ou ajout de mémoire). Il a suivi l'évolution de l'intervention jusqu'à sa résolution, grâce à un logiciel de suivi de demandes. Monsieur Amato a régulièrement suivi les séances de coordination de l'équipe ainsi que les cours de formation continue.

Monsieur Amato a constamment fourni un travail de haute qualité. Ses compétences techniques sont très bonnes, et sa curiosité naturelle le pousse à s'améliorer. Monsieur Amato sait mettre à l'aise tout type d'interlocuteur et s'intégrer dans une équipe. Il possède un sens aigu du service et propose une réponse adéquate à toute question, quel que soit son niveau de difficulté ou le ton employé par l'interlocuteur. Nous avons en tout temps été satisfait du travail de Monsieur Amato qui au fil des années s'est imposé comme un des piliers de notre service de help desk, toujours prêt à aider ses collègues ou à proposer des améliorations des procédures à ses supérieurs hiérarchiques.

Grâce à sa remarquable polyvalence, son envie de transmettre ses connaissances et ses qualités de pédagogue, Monsieur Amato a également été responsable de former plusieurs centaines d'étudiants UNIL qui avaient besoin d'acquérir les bases de Microsoft PowerPoint ou du bon usage du Mac.

Monsieur Amato nous a quittés au terme de son contrat de durée déterminée et libre de tout engagement à l'exception de son devoir de confidentialité. Nous regrettons sincèrement son départ et le remercions pour le travail accompli. Nous lui présentons nos meilleurs vœux de succès pour la suite de sa carrière et le recommandons sans réserve à tout futur employeur qui souhaite pouvoir compter sur un collaborateur fiable, à l'état d'esprit positif communicatif, constamment orienté solution.

Lausanne, le 31 août 2021

Centre informatique

Adriano Barenco, directeur

Direction de l'Université de Lausanne

Jérôme Rossier, vice-recteur