

Rapport de stage

Effectué du 07 avril au 25 avril 2025
chez
SOS Futur

Présenté par : Dulcie PANDZOU

Formation : BTS SIO

Établissement : Lycée Robert Schuman – Metz

Sommaire

1. Introduction
2. Présentation de l'entreprise
3. Missions réalisées pendant le stage
4. Compétences développées
5. Difficultés rencontrées
6. Bilan du stage

Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS SIO, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage au sein de l'entreprise SOS Futur, spécialisée dans le dépannage et la maintenance informatique. Ce stage, réalisé du 07 avril au 25 avril 2025, avait pour objectif de me confronter au monde professionnel et d'acquérir une expérience pratique dans un environnement technique réel.

Durant cette période, j'ai pu observer le fonctionnement d'une entreprise de services informatiques, participer à des missions concrètes, et renforcer mes compétences techniques et relationnelles. Ce rapport a pour but de présenter l'entreprise d'accueil, de décrire les missions qui m'ont été confiées, les compétences mobilisées et développées, ainsi que le bilan que je tire de cette expérience.

Présentation de l'entreprise

Nom de l'entreprise : SOS Futur

Adresse : 67 rue Charles Keller, 54000 Nancy

Téléphone : 03 72 47 04 49

Site web : www.sos-futur.fr

Tuteur de stage : JORIS LEPITRE

Effectif : 6 employés

SOS Futur est une entreprise spécialisée dans le dépannage, la maintenance et l'assistance informatique. Elle intervient principalement pour des particuliers et des professionnels ayant des problèmes informatiques, allant du simple dépannage à la réparation de matériel. L'entreprise propose également des services de vente et de location de matériel informatique, ainsi que des solutions pour la gestion et la sécurisation des infrastructures informatiques.

Un aspect unique de SOS Futur est son engagement auprès des **personnes âgées**. L'entreprise propose des **cours de formation** pour les seniors afin de les aider à se familiariser avec le numérique. Ces formations couvrent des sujets tels que l'utilisation d'un ordinateur, la navigation sur internet, et l'utilisation des réseaux sociaux, et ont lieu dans toute la région du **Grand Est**. Ces cours sont financés par la **région**, ce qui permet de rendre ces formations accessibles à un large public de seniors souhaitant améliorer leur autonomie face aux outils numériques.

L'objectif de cette initiative est de rendre les outils numériques plus accessibles et d'améliorer l'autonomie des personnes âgées dans le monde numérique. SOS Futur organise ces sessions directement à domicile ou dans des espaces dédiés, permettant ainsi aux seniors de se sentir plus à l'aise avec le numérique et de combler leur retard technologique.

Le personnel est composé de techniciens spécialisés qui effectuent des interventions en boutique et à domicile. L'entreprise offre également des formations sur des logiciels et outils numériques pour ses clients.

Missions réalisées pendant le stage

Pendant mon stage, j'ai été encadré par un technicien expérimenté qui m'a progressivement confié des tâches variées, allant du diagnostic matériel à l'installation de logiciels chez les clients.

1. Diagnostic et réparation de matériel

- Tests de mémoire vive avec MemTest86+
- Vérification des disques durs
- Nettoyage physique des PC
- Remplacement de composants

2. Réinstallation et configuration de systèmes

- Réinstallation de Windows 10 et 11
- Installation de pilotes et logiciels
- Configuration des paramètres système

3. Maintenance logicielle

- Suppression de virus
- Optimisation des performances
- Mise à jour de logiciels

4. Assistance et relation client

- Accueil en boutique
- Interventions à domicile
- Rédaction de fiches d'intervention

Compétences développées

Ce stage m'a permis de renforcer plusieurs compétences importantes :

- Compétences techniques : maintenance matérielle et logicielle, diagnostic, sécurité
- Compétences relationnelles : accueil, pédagogie, communication
- Compétences organisationnelles : planification, suivi, respect des consignes

Difficultés rencontrées

L'une des principales difficultés a été de vulgariser certains termes techniques pour les clients. Une autre difficulté a été de diagnostiquer des pannes complexes nécessitant méthode et patience. J'ai su m'adapter et rechercher des solutions efficaces.

Bilan du stage

Ce stage chez SOS Futur a été une expérience extrêmement enrichissante. Il m'a permis de mettre en pratique mes connaissances, développer ma rigueur, et confirmer mon orientation professionnelle. Je remercie toute l'équipe pour leur accueil et leur confiance.