Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS SIO

Services informatiques aux organisations

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-SIO-E5** • Durée : **40 minutes** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Présentation du parcours et des réalisations professionnelles** (4 questions) **Page 3**

2. **Entretien avec le jury sur les compétences du bloc** (6 questions) **Page 5**

3. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtssio.fr/assets/annales/bts-sio/E4 - Support et mise à disposition de services informatiques/2026/BTS SIO - E4 - Support et mise à disposition de services informatiques - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Présentation du parcours et des réalisations professionnelles

Le candidat présente son parcours de formation et ses expériences en faisant le lien avec les compétences du bloc, à partir de son portfolio et des éléments utiles de son dossier numérique. En dix minutes au maximum, il situe une réalisation, explique sa contribution personnelle et montre comment les documents apportent des preuves des compétences mobilisées.

Présentation initiale, 10 minutes au maximum

Question 1.1. Présentez votre parcours et expliquez comment vos expériences vous ont conduit à choisir les réalisations professionnelles figurant dans votre portfolio.

Présentez votre parcours dans l'ordre : **[formation]**, puis **[stages ou expériences]**. Pour chaque étape, reliez une compétence acquise à une situation concrète, par exemple l'assistance aux utilisateurs, la gestion du patrimoine ou la mise à disposition d'un service. Expliquez ensuite pourquoi les réalisations retenues dans votre portfolio illustrent ces acquis et votre évolution professionnelle. Appuyez-vous sur des faits vérifiables et sélectionnez les éléments essentiels pour respecter les dix minutes de présentation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Mon parcours en [formation] et mes expériences chez [organismes] m'ont conduit à choisir [réalisations], qui illustrent mes compétences en [compétences].

Question 1.2. Sélectionnez une réalisation et situez-la en précisant l'organisme concerné, les utilisateurs ou bénéficiaires, le besoin à satisfaire, les objectifs, les contraintes et les acteurs impliqués.

Choisissez une réalisation documentée et reliez le contexte au besoin, puis aux objectifs et aux contraintes. Distinguez les bénéficiaires des personnes qui ont participé au projet.

Élément	À préciser
Organisme	[Nom, secteur ou service]
Utilisateurs ou bénéficiaires	[Public concerné]
Besoin et objectifs	[Problème à résoudre et résultat attendu]
Contraintes	[Délais, sécurité, outils ou disponibilité]
Acteurs	[Votre rôle, tuteur, équipe, utilisateurs]

Concluez en montrant comment la réalisation répond au besoin dans le contexte présenté.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Chez [organisme], j'ai contribué à [réalisation] pour répondre au besoin de [public], avec l'objectif de [objectif] et les contraintes de [contraintes].

Question 1.3. Décrivez votre contribution personnelle à cette réalisation. Distinguez les tâches que vous avez effectuées de celles prises en charge par d'autres intervenants et justifiez les choix techniques ou organisationnels présentés dans votre dossier.

1. **Votre contribution :** nommez les tâches réellement effectuées, les outils utilisés et les livrables produits.
2. **Autres intervenants :** précisez les rôles du tuteur, de l'équipe technique ou des utilisateurs et distinguez leurs tâches des vôtres.
3. **Choix retenus :** justifiez la solution technique ou l'organisation par le besoin, les contraintes et les objectifs.

Reliez vos affirmations à des traces du dossier, comme une procédure, un ticket ou un compte rendu. Présentez uniquement les difficultés et résultats que vous pouvez étayer.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> J'ai réalisé [tâches] et produit [livrables]. [Intervenants] ont pris en charge [tâches]. Le choix de [solution] répondait à [besoin] et aux contraintes de [contraintes].

Question 1.4. Montrez comment les éléments de votre portfolio et de votre tableau de synthèse apportent des preuves vérifiables des compétences mobilisées.

Associez chaque compétence annoncée à une preuve consultable. Le tableau de synthèse permet de repérer la réalisation, son contexte et les compétences mobilisées ; le portfolio donne accès aux traces détaillées.

- **Action :** ticket, procédure, configuration ou extrait de code lié à votre travail.
- **Résultat :** test, capture, compte rendu ou validation par un utilisateur ou un responsable.
- **Contexte et rôle :** fiche de réalisation et tableau de synthèse indiquant votre contribution.

Expliquez ce que chaque pièce prouve et vérifiez la concordance des dates, du rôle et des résultats. Veillez à protéger les données personnelles et confidentielles.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le tableau de synthèse repère mes réalisations et compétences ; le portfolio apporte les preuves de mes actions, de mon rôle et des résultats.

2. Entretien avec le jury sur les compétences du bloc

Pendant trente minutes, le jury conduit un échange professionnel à partir des réalisations documentées, en adaptant ses axes d'interrogation aux situations présentées par le candidat. L'entretien permet d'expliciter les démarches et les choix liés au patrimoine informatique, à l'assistance, à la présence en ligne, au mode projet, à la mise à disposition de services et au développement professionnel.

Entretien professionnel, 30 minutes

Question 2.1. À partir d'une réalisation de votre dossier, expliquez comment vous avez recensé, documenté ou fait évoluer des éléments du patrimoine informatique. Précisez les informations conservées et les personnes habilitées à les consulter ou à les modifier.

« Dans ma réalisation **[nom]**, j'ai recensé les équipements et services concernés à partir de **[source utilisée]**, puis vérifié les informations avec **[interlocuteur]**. J'ai documenté les éléments utiles à leur identification, leur localisation et leur suivi. »

- Informations : nom, type, utilisateur ou service associé, localisation, état et date de mise à jour.
- Accès : consultation selon les besoins professionnels ; modification limitée aux administrateurs ou responsables habilités.

J'ai respecté les règles de confidentialité et conservé une trace des changements pour faciliter l'inventaire et le diagnostic.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Inventaire fiable, documentation tenue à jour et accès aux informations limité selon les rôles et les habilitations de l'organisation.

Question 2.2. Décrivez une demande d'assistance, un incident ou une demande d'évolution traité dans votre expérience. Expliquez la qualification, les actions menées, la communication avec l'utilisateur et la vérification de la résolution.

1. J'ai recueilli la demande de **[utilisateur]**, reproduit le problème et évalué son urgence et son impact.
2. J'ai recherché les causes possibles, consulté la documentation, puis appliqué **[action réellement effectuée]** ou transmis l'incident au niveau compétent.
3. J'ai informé l'utilisateur de l'avancement et du délai, puis lui ai demandé de tester le service.
4. Après validation, j'ai clôturé la demande en consignant le diagnostic, la solution et les suites éventuelles.

Par exemple, pour un accès bloqué, je vérifie l'identité, les droits et l'état du compte avant toute réinitialisation autorisée.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Demande qualifiée, utilisateur tenu informé, solution testée avec lui et intervention consignée pour assurer le suivi.

Question 2.3. **Si une réalisation de votre dossier concerne la présence en ligne d'une organisation, expliquez le besoin, les choix retenus et les précautions prises pour maintenir un contenu adapté et à jour. Sinon, indiquez comment cette compétence pourrait s'appliquer à une situation connue de votre contexte professionnel.**

Si mon dossier comporte une réalisation en ligne, je présente le besoin de l'organisation et du public visé, puis le choix effectué : site, espace d'actualité ou réseau social. J'explique ma contribution réelle, par exemple la mise en forme d'une page ou la publication d'un contenu.

- Vérifier l'exactitude, la date et l'accessibilité du contenu.
- Respecter les droits d'auteur, la confidentialité et les règles de protection des données.
- Définir qui valide et qui actualise les publications.

Sans réalisation dédiée, j'applique ces principes à un site professionnel : information utile, responsable identifié et révision régulière.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présence en ligne utile et actualisée, avec des contenus vérifiés, accessibles et conformes aux droits et aux règles de protection des données.

Question 2.4. **Expliquez comment une réalisation a été organisée en mode projet : objectifs, tâches, acteurs, échéances, suivi et prise en compte des aléas.**

1. **Objectif :** préciser le besoin et le résultat attendu pour **[réalisation]**.
2. **Organisation :** découper le travail en tâches, attribuer les responsabilités et fixer les échéances avec les acteurs concernés.
3. **Suivi :** partager l'avancement dans **[outil ou support réellement utilisé]** et vérifier les livrables à chaque étape.
4. **Aléas :** signaler rapidement un retard ou une difficulté, en évaluer l'impact, puis réorganiser les tâches ou solliciter un arbitrage.

Je termine par la validation du résultat avec le demandeur et le bilan des écarts entre prévision et réalisation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Projet organisé autour d'un objectif clair, de tâches attribuées, d'échéances suivies et d'ajustements communiqués aux acteurs.

Question 2.5. **Présentez les étapes suivies pour mettre un service informatique à disposition des utilisateurs, depuis la préparation jusqu'à l'accompagnement ou à la vérification de son fonctionnement.**

Pour mettre **[nom du service]** à disposition, je commence par confirmer le besoin, les utilisateurs concernés, les prérequis et les droits nécessaires. Je prépare ensuite l'environnement, configure le service et vérifie son fonctionnement dans des conditions représentatives, notamment les accès et les fonctions attendues.

- Faire valider la solution avant le déploiement.
- Informer les utilisateurs et leur fournir une consigne ou une documentation adaptée.
- Accompagner la prise en main, recueillir les retours et corriger les anomalies.

Enfin, je consigne la mise en service et vérifie après déploiement que le service reste disponible et conforme au besoin.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Service préparé, testé et déployé avec des accès adaptés, puis expliqué aux utilisateurs et vérifié après sa mise en service.

Question 2.6. À partir d'un exemple, expliquez comment vous entretenez vos compétences professionnelles et comment vous repérez les évolutions utiles à votre activité.

Pour entretenir mes compétences, je pars d'un besoin concret de mon activité, par exemple approfondir **[technologie ou compétence]** après une difficulté rencontrée. Je consulte des sources fiables et récentes, comme la documentation officielle, les formations et les retours d'expérience professionnels. Je teste ensuite les apprentissages dans un environnement adapté, sans compromettre les services en production.

> « Je vérifie l'utilité de cette évolution pour mon organisation avant de la retenir : sécurité, compatibilité, coût et besoin des utilisateurs. »

Je garde une trace des acquis et mets à jour mes pratiques lorsque l'évolution apporte un bénéfice réel.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Veille régulière, apprentissage ciblé et mise en pratique évaluée selon les besoins, la sécurité et les contraintes de l'organisation.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve orale E5 du BTS Services informatiques aux organisations, session 2026, porte le code 26-BTS-SIO-E5, dure 40 minutes et a un coefficient de 4. Elle comprend une présentation du parcours et des réalisations en 10 minutes maximum, puis un entretien de 30 minutes. Le candidat mobilise son dossier pour démontrer ses compétences en gestion du patrimoine, assistance, projet, présence en ligne et mise à disposition de services informatiques.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le dossier numérique comprend le portfolio, le tableau de synthèse des réalisations professionnelles et les attestations de stage ou certificats de travail requis.
- La présentation initiale dure au maximum 10 minutes, puis l'échange professionnel avec le jury dure 30 minutes.
- Les réalisations présentées doivent éclairer le contexte, le besoin, les objectifs, les contraintes, les choix et la contribution personnelle du candidat.
- Les compétences abordées couvrent le patrimoine informatique, l'assistance, la présence en ligne, le mode projet, la mise à disposition de services et le développement professionnel.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reliez clairement votre parcours aux réalisations choisies et aux compétences du bloc.
- Distinguez votre contribution personnelle des tâches effectuées par les autres intervenants.
- Appuyez vos explications sur des preuves vérifiables du portfolio et du tableau de synthèse.
- Préparez des exemples concrets et expliquez vos démarches, vos choix et leurs vérifications.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment présenter une réalisation professionnelle pendant l'oral ?

Situez l'organisme, les utilisateurs, le besoin, les objectifs, les contraintes et les acteurs. Présentez ensuite les tâches que vous avez réalisées, distinguez votre contribution de celle des autres intervenants, justifiez vos choix et désignez les preuves du portfolio.

Q : Que faut-il expliquer pour une demande d'assistance ou un incident ?

Précisez la qualification de la demande ou de l'incident, les vérifications initiales, les actions effectuées et les échanges avec l'utilisateur. Terminez en indiquant le résultat observé et comment vous avez confirmé que le service était rétabli.

Q : Comment répartir les 40 minutes de l'épreuve ?

La présentation du candidat dure 10 minutes au maximum et l'entretien avec le jury dure 30 minutes. Préparez une présentation synthétique et gardez des exemples détaillés pour répondre aux questions adaptées à vos réalisations.

Q : Sur quels critères le jury évalue-t-il les réponses ?

Le jury s'appuie sur la grille nationale d'évaluation et les compétences du référentiel. Il examine la compréhension des démarches, la justification des choix, la contribution personnelle et la capacité à relier les réalisations aux compétences.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssio.fr/assets/annales/bts-sio/E4 - Support et mise à disposition de services informatiques/2026/BTS SIO - E4 - Support et mise à disposition de services informatiques - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Services Informatiques aux Organisations : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.