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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

ÉPREUVE E5 : SUPPORT ET MISE À DISPOSITION DE SERVICES INFORMATIQUES

SESSION 2026

Durée : 40 minutes

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS	4

Moyens de calculs et matériel autorisés :

Aucune calculatrice n'est nécessaire pour cette épreuve orale.

Le candidat présente le dossier numérique prévu par le référentiel : portfolio des réalisations professionnelles, tableau de synthèse des réalisations et attestations de stage ou certificats de travail.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 3 pages numérotées de 1/3 à 3/3.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE ORALE : ORGANISMES D'ACCUEIL ET SITUATIONS PROFESSIONNELLES PRÉSENTÉS DANS LE DOSSIER DU CANDIDAT

Pour la session 2026, l'intitulé en vigueur est **Épreuve E5 : Support et mise à disposition de services informatiques**. L'appellation E4 correspond à une version antérieure du référentiel. L'épreuve est orale et dure 40 minutes : le candidat présente son parcours et ses réalisations pendant 10 minutes au maximum, puis échange avec le jury pendant 30 minutes.

Le candidat s'appuie sur son dossier numérique comprenant son portfolio, le tableau de synthèse de ses réalisations professionnelles et les attestations de stage ou certificats de travail requis. Les réalisations présentées doivent permettre d'identifier le contexte, les besoins, les choix effectués, les services mis à disposition et la contribution personnelle du candidat.

Les questions ci-dessous constituent des axes d'interrogation du jury et ne sont pas un questionnaire écrit à traiter successivement. Le jury conduit l'entretien au regard des compétences du référentiel : gérer le patrimoine informatique ; répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution ; développer la présence en ligne de l'organisation ; travailler en mode projet ; mettre à disposition des utilisateurs un service informatique ; organiser son développement professionnel. La notation est établie au regard de la grille nationale d'évaluation. La ventilation sur 20 indiquée ci-dessous sert à rendre lisibles les critères du présent document.

PARTIE 1 : Présentation du parcours et des réalisations professionnelles (10 points)

Présentation initiale du candidat, 10 minutes au maximum

Le candidat présente son parcours de formation et ses expériences professionnelles en mettant en relation les situations choisies avec les compétences du bloc. Il sélectionne les éléments utiles de son portfolio et précise, pour chaque réalisation retenue, le contexte, le besoin, les objectifs, les contraintes et sa contribution personnelle.

1.1 (2 points) Présentez votre parcours et expliquez comment vos expériences vous ont conduit à choisir les réalisations professionnelles figurant dans votre portfolio.

1.2 (3 points) Sélectionnez une réalisation et situez-la : organisme concerné, utilisateurs ou bénéficiaires, besoin à satisfaire, objectifs, contraintes et acteurs impliqués.

1.3 (3 points) 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.

1.4 (2 points) Montrez comment les éléments de votre portfolio et de votre tableau de synthèse apportent des preuves vérifiables des compétences mobilisées.

PARTIE 2 : Entretien avec le jury sur les compétences du bloc (10 points)

Échange professionnel, 30 minutes

Le jury conduit l'entretien à partir des réalisations documentées par le candidat. Il peut demander des précisions, faire expliciter une démarche, vérifier la compréhension des choix présentés ou inviter le candidat à analyser une situation professionnelle liée à son expérience. Les axes ci-dessous sont à adapter aux réalisations effectivement présentées.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (1,5 point) 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.

2.4 (1,5 point) Expliquez comment une réalisation a été organisée en mode projet : objectifs, tâches, acteurs, échéances, suivi et prise en compte des aléas.

2.5 (1,5 point) 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.

2.6 (1,5 point) À partir d'un exemple, expliquez comment vous entretenez vos compétences professionnelles et comment vous repérez les évolutions utiles à votre activité.

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.