

Préparation à l'épreuve E4 – Bloc n°1 :

Support et mise à disposition de services informatiques – BTS SIO option SLAM

Sommaire

Conseils

Référentiel du BTS SIO

L'épreuve E4

Conseils :

- ✓ Détailler le plus possible vos réalisations ;
- ✓ Être clair et précis dans la description et dans les termes employés ;
- ✓ Joindre un maximum de documents et screens associés à vos réalisations ;
- ✓ Mettre en lien la réalisation et la compétence visée.

Référentiel du BTS SIO

Référentiel complet du diplôme sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=VizvJiWvikc9XHisoTFUgF1iknufI2DvrbU8tfgLNj0=>

Bloc de compétences n° 1 du référentiel : Support et mise à disposition de services informatiques.

- Présentation du domaine 1 pages 15 à 17
- Référentiel de compétences pages 27 à 32
- Description épreuve E4 pages 74 à 75
- Environnement technologique pages 87 et 88 pour la certification

L'ensemble des pages présentées ci-dessus est regroupé dans un document pdf : Synthèse référentiel Bloc 1 présent sur EASI.

L'épreuve E4

Sommaire

I.	Présentation de l'épreuve E4 :	4
1)	Objectifs.	4
2)	Déroulement de l'épreuve.	4
3)	Modalités d'évaluation.	5
4)	Descriptif des compétences.	6
II.	Préparation des documents supports.	7
5)	Attestations de stage et certificats de travail	7
6)	Portfolio	7
7)	Tableau de synthèse	8

I. Présentation de l'épreuve E4 :

C'est une épreuve orale de 40 min, coefficient 4.

1) Objectifs.

6 compétences sont évaluées durant cette épreuve :

1. Gérer le patrimoine informatique ;
2. Répondre aux incidents et demandes d'assistance et d'évolution ;
3. Développer la présence en ligne et l'organisation ;
4. Travailler en mode projet ;
5. Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique ;
6. Organiser son développement personnel.

2) Déroulement de l'épreuve.

L'épreuve comporte deux phases consécutives :

- **10 minutes de présentation** du parcours de professionnalisation : justification des modalités d'acquisition.
- **30 minutes d'échange** avec le jury : expliciter le parcours de professionnalisation et approfondir certaines réalisations du dossier numérique.

3) Modalités d'évaluation.

Le dossier numérique est constitué :

- D'un support type **portfolio** ;
- D'un **tableau de synthèse** récapitulant l'ensemble des réalisations présentées dans le portfolio ;
- Des **attestations de stage** ou les **certificats de travail**.

Des **pénalités** sont possibles :

- Portfolio inaccessible : - 10 points sur 20
- Absence de tableau de synthèse - 2 points sur 20

Lors du contrôle de conformité avant le passage, il est possible d'être **non valide**, dans les cas suivants :

- Absence de dossier
- Dépôts du dossier au-delà de la date fixée ;
- La durée du ou des stages est inférieure à la période requise ;
- Les attestations de stages ou certificats de travail ne sont pas présents ou ne sont pas signés.

4) Descriptif des compétences :

Compétences
Capacité à rendre compte d'un travail réalisé au sein d'une équipe projet en mettant clairement en évidence sa contribution personnelle.
<u>Gérer le patrimoine informatique</u> <ul style="list-style-type: none">• Recenser et identifier les ressources numériques• Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique• Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service• Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique• Gérer des sauvegardes• Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques
<u>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</u> <ul style="list-style-type: none">• Collecter, suivre et orienter des demandes• Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs• Traiter des demandes concernant les applications
<u>Développer la présence en ligne de l'organisation</u> <ul style="list-style-type: none">• Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques• Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité.• Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation.
<u>Travailler en mode projet</u> <ul style="list-style-type: none">• Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet• Planifier les activités• Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts
<u>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</u> <ul style="list-style-type: none">• Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service• Déployer un service• Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service
<u>Organiser son développement professionnel</u> <ul style="list-style-type: none">• Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel• Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle• Gérer son identité professionnelle• Développer son projet professionnel

II. Préparation des documents supports.

5) Attestations de stage et certificats de travail

Rappels : l'absence des attestations de stage ou certificats de travail dans le dossier peuvent vous empêcher de vous présenter à l'épreuve tout comme l'absence de signatures de ces documents.

6) Portfolio

Dans le **portfolio** (au **format numérique**, c'est obligatoire) :

- Retracer le **parcours** de professionnalisation ;
- Décrire les **réalisations** professionnelles élaborées au cours de la formation.

Attention !

L'**ensemble des réalisations** doit mobiliser **toutes les compétences** du bloc.

Pour **chaque réalisation** professionnelle sont présentés :

- Un **intitulé court** de la réalisation ;
- La **liste des productions et documents associés** ;
- La **période** au cours de laquelle a été effectuée la réalisation ;
- Les **compétences** mobilisées ;

7) Tableau de synthèse

[illegible]