



BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

Septembre 2020

I. Un métier, deux parcours

Dans le cadre de ce référentiel, les activités d'un technicien supérieur Services Informatiques aux Organisations débouchent sur deux domaines métiers distincts, auxquels correspondent les deux parcours du diplôme :

- **Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux**
- **Solutions logicielles et applications métiers**

Les interventions du titulaire du diplôme dans les processus ainsi que les compétences qu'il mobilise sont fonction de son domaine de spécialité.

I.1. Parcours « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux »

Le titulaire du diplôme participe à la production et à la fourniture de services en réalisant ou en adaptant des solutions d'infrastructure et en assurant le fonctionnement optimal des équipements. Il intervient plus particulièrement dans :

- l'installation, l'intégration, l'administration, la sécurisation des équipements et des services informatiques ;
- l'exploitation, la supervision et la maintenance d'une infrastructure ;
- la définition et la configuration des postes clients, des serveurs et des équipements d'interconnexion, leur déploiement et leur maintenance ;
- la gestion des actifs de l'infrastructure ;
- la recherche de réponses adaptées à des besoins d'évolution de l'infrastructure ou à des problèmes liés à la mise à disposition des services informatiques ;
- la résolution des incidents et l'assistance des utilisateurs ;
- le maintien de la qualité des services informatiques.

En fonction de la taille de l'organisation cliente, le titulaire du diplôme peut également être amené à participer aux missions suivantes :

- l'étude et la caractérisation de solutions d'évolution ou d'optimisation d'une infrastructure ;
- la prise en charge de la relation avec les fournisseurs et les prestataires informatiques ;
- la mesure des performances d'une infrastructure, des équipements ou des services informatiques.

Emplois concernés

Les dénominations d'emplois concernés sont diverses. À titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes (classées par ordre alphabétique) :

- Administrateur systèmes et réseaux
- Informaticien support et déploiement
- Pilote d'exploitation
- Support systèmes et réseaux
- Technicien d'infrastructure
- Technicien de production
- Technicien micro et réseaux
- Technicien systèmes et réseaux
- Technicien réseaux - télécoms

Perspectives d'évolution

Dans le cadre de son évolution professionnelle, le titulaire du diplôme peut se voir confier la responsabilité de projets ou des fonctions de management d'une équipe.

1.2. Parcours « Solutions logicielles et applications métiers »

Le titulaire du diplôme participe à la production et à la fourniture de services en développant, en adaptant ou en maintenant des solutions applicatives. Il intervient plus particulièrement dans :

- la définition des spécifications techniques à partir de l'expression des besoins des utilisateurs et des contraintes de l'organisation préalablement recensés ;
- la réalisation ou l'adaptation puis la validation de solutions applicatives à l'aide des environnements de développement retenus ;
- la gestion du patrimoine applicatif ;
- la rédaction de la documentation d'une solution applicative et la formation des utilisateurs ;
- la recherche de réponses adaptées à des problèmes liés à la fourniture des services informatiques ;
- l'accompagnement et l'assistance des utilisateurs ;
- le maintien de la qualité des services informatiques.

En fonction de la taille du projet auquel il est associé, le titulaire du diplôme peut également être amené à participer aux missions suivantes :

- l'étude de l'existant, le recueil des besoins des utilisateurs et l'élaboration du cahier des charges ;
- le choix des solutions techniques les plus adaptées ;
- le déploiement et la mise en production d'une solution applicative.

Emplois concernés

Les dénominations d'emplois concernées sont diverses. À titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes (classées par ordre alphabétique) :

- Analyste d'applications
- Analyste d'études
- Analyste programmeur
- Chargé d'études informatiques
- Développeur d'applications informatiques
- Informaticien d'études
- Programmeur analyste
- Programmeur d'applications
- Responsable des services applicatifs
- Technicien d'études informatiques

Perspectives d'évolution

Dans le cadre de son évolution professionnelle, le titulaire du diplôme peut se voir confier la responsabilité de projets ou des fonctions de management d'une équipe.

II. La cyber-sécurité

Un des atouts majeurs du nouveau BTS SIO est la place de la cyber-sécurité notamment la protection des données à caractère personnel, la préservation de l'identité numérique, la sécurité des équipements informatiques, la confidentialité des services informatiques et des données face à des cyber-attaques mais aussi la sécurisation d'une solution applicative et de son développement.

III. Contexte professionnel

Le titulaire du diplôme peut exercer son activité dans différents cadres :

- Entité informatique interne à une organisation ;
- Société de conseils et de services informatiques ;
- Société de conseil en technologies ;
- Éditeur de logiciels informatiques.

Du fait de la diversité des environnements à prendre en compte (humains, technologiques, organisationnels, économiques et juridiques), il intervient dans des contextes de travail ouverts et évolutifs.

Ces contextes sont le lieu d'interactions permanentes, dans des conditions parfois marquées par l'aléa et l'urgence et exigent de la part du titulaire du diplôme de faire preuve, dans l'ensemble de ses activités, de qualités relationnelles et comportementales :

- expression (écrite et orale), synthèse, écoute, reformulation et argumentation, afin de décrire avec rigueur les besoins exprimés et leurs réponses techniques, de conseiller les utilisateurs ou encore de les former ;
- disponibilité et résistance au stress pour résoudre des incidents, trouver des solutions techniques à des problèmes et assister les utilisateurs.

Il mobilise en permanence les outils qui relèvent des technologies de l'information et de la communication et plus particulièrement celles liées à la production et à la fourniture des services en rapport avec son domaine d'expertise professionnelle.

Le titulaire du diplôme actualise ses connaissances et assure une veille technologique dans son domaine professionnel. Il analyse l'impact des évolutions de son contexte professionnel sur ses pratiques et identifie ses propres besoins de formation.

Son travail nécessite la maîtrise de la langue anglaise, notamment du lexique lié au domaine informatique, pour exploiter les ressources documentaires utiles à ses activités et échanger avec des interlocuteurs étrangers.

BTS services informatiques aux organisations			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités.		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF.	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle.	
Épreuves	Unité	coef	forme	durée	forme	forme	durée
E1 Culture et communication Sous-épreuve : Culture générale et expression	U11	4 2	Ponctuelle écrite	4h	CCF 3 situations d'évaluation	Ponctuelle écrite	4h
	U12		Ponctuelle écrite orale	2h 20 mn (20 mn*)	CCF 2 situations d'évaluation	Ponctuelle écrite orale	2h 20 mn (20 mn*)
E2 Mathématiques pour l'informatique	U2	3	CCF 2 situations d'évaluation	Situation A : 20 mn (1 heure*) Situation B : 55 mn	CCF 2 situations d'évaluation	Ponctuelle écrite	2h
E3 Culture économique, juridique et managériale pour l'informatique	U3	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF 2 situations d'évaluation	Ponctuelle écrite	4h
E4 Support et mise à disposition de services informatiques	U4	4	CCF 1 situation d'évaluation	40 mn	CCF 1 situation d'évaluation	Ponctuelle orale	40 mn
E5 Conception et développement d'applications <i>(spécifique à l'option)</i>	U5	4	CCF 1 situation d'évaluation	40 mn (1h30*)	CCF 1 situation d'évaluation	Épreuve ponctuelle Pratique et orale	40 mn (1h30*)
E6 Cybersécurité des services informatiques <i>(spécifique à l'option)</i>	U6	4	Ponctuelle écrite	4h	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	4h
Épreuves facultatives							
EF1 Langue vivante 2	UF1		Ponctuelle orale	20 mn (20 mn*)	Ponctuelle orale	Ponctuelle orale	20 mn (20 mn*)
EF2 Mathématiques approfondies	UF2		Ponctuelle écrite	2h	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	2h
EF3 Parcours de certification complémentaire	UF3		Ponctuelle orale	20 mn	Ponctuelle orale	Ponctuelle orale	20 mn

(* durée de préparation)