GLPI - Exemple de pannes

- L'ordinateur ne s'allume pas
- Les réseaux Wi-Fi ne s'affichent pas
- Impossible d'afficher le gestionnaire des tâches
- L'écran ne s'allume plus
- Mon ordinateur est en surchauffe
- Impossible d'accéder a un site
- Mon système d'exploitation ne se lance plus, mais l'ordi est allumé
- Mon Windows n'est pas activé
- Mon clavier/souris ne fonctionne plus
- Mon ordinateur est très lent
- Mon ordinateur ne charge plus
- Mon disque dur n'est plus affiché/exploitable
- Le pavé tactile ne fonctionne plus
- L'imprimante ne fonctionne plus/n'est pas reconnue
- Aucun son ne sort des hauts-parleurs
- Récupération d'un fichier supprimé par inadvertance
- Trop de programmes se lancent au démarrage
- Je suis envahi par les pages publicitaires

L'ordinateur ne s'allume pas

Description du problème

L'utilisateur signale que l'ordinateur ne réagit pas lorsqu'on tente de l'allumer. Aucun voyant n'est allumé et il ne produit aucun son, autant avec la ventilation que les bips au démarrage

Type : Incident

Priorité du problème : Urgent

Vérifications initiales

1. **Vérifier l'alimentation électrique :**
   - Assurez-vous que l'ordinateur est correctement alimenté en vérifiant si il est bien branché a une prise de courant, autant sur l'alimentation de l'ordinateur que sur la prise du bâtiment
   - Testez la prise avec un autre appareil pour confirmer qu'elle est opérationnelle.
   - Vérifiez visuellement si la prise ne semble pas endommagée ainsi que la prise femelle présente sur l'alimentation
   - Si l'ordinateur est portable, essayez de le brancher sur secteur mais avec la batterie retirée
2. **Inspecter l'interrupteur d'alimentation :**
   - Vérifiez si l'interrupteur d'alimentation à l'arrière de l'ordinateur (si il y en a un) est sur la position "ON".
   - Essayez de presser à nouveau le bouton d'alimentation sur le devant de l'unité centrale.
3. **Évaluer les signes extérieurs de dégâts :**
   - Inspectez l'ordinateur pour tout signe visible de dommage, comme des brûlures ou des odeurs de brûlé qui pourraient indiquer un problème électrique interne.

Diagnostics avancés

1. **Vérifier les composants internes :**
   - Ouvrez le boîtier de l'ordinateur (avec l'ordinateur débranché) et vérifiez si tous les câbles internes sont correctement connectés.
   - Assurez-vous que la carte mère n'a pas de condensateurs gonflés ou endommagés.
   - Vérifiez si la RAM et les cartes d'extensions sont bien enfoncées dans leurs ports
2. **Tester avec un autre bloc d'alimentation :**
   - Si possible, connectez un autre bloc d'alimentation compatible pour voir si le problème persiste. Cela permettra de déterminer si le bloc d'alimentation actuel est défectueux.
3. **Écouter les bips de démarrage :**
   - Si l'ordinateur émet des bips lors de la tentative de démarrage, notez la séquence de ces bips et consultez le manuel de la carte mère pour interpréter les codes de bips, qui peuvent indiquer le type de problème matériel rencontré.

Actions correctives

- Si le problème est lié à l'alimentation électrique (bloc d'alimentation ou câble), remplacez le composant défectueux.
- Si un composant interne (comme la RAM ou la carte mère) semble être la cause, envisagez son remplacement après un test plus approfondi.

Les réseaux Wi-Fi ne s'affichent pas

Description du problème

L'utilisateur rapporte que lors de la tentative de connexion à un réseau Wi-Fi, aucun réseau n'est détecté ou listé par l'ordinateur.

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Vérifier le bouton ou la touche de Wi-Fi :**
   - Assurez-vous que le Wi-Fi est activé sur l'appareil. Vérifiez si un bouton physique ou une touche fonction (souvent F3 ou F12) avec un symbole Wi-Fi est utilisée pour activer ou désactiver la fonction Wi-Fi.
2. **Vérifier les paramètres du système :**
   - Allez dans les paramètres réseau de l'ordinateur pour confirmer que le mode avion n'est pas activé et que les paramètres Wi-Fi sont activés.
3. **Redémarrer l'appareil :**
   - Parfois, Juste un redémarrage de l'appareil peut résoudre des problèmes temporaires avec les composants logiciels ou matériels.

Diagnostics avancés

1. **Vérifier le gestionnaire de périphériques :**
   - Dans Windows, ouvrez le Gestionnaire de périphériques et recherchez les adaptateurs réseau. Assurez-vous que l'adaptateur Wi-Fi n'est pas désactivé ou signalé avec un problème (un point d'exclamation ou panneau danger à côté peut indiquer un problème).

- Essayez de mettre à jour le pilote de l'adaptateur Wi-Fi en faisant un clic droit sur l'appareil et en sélectionnant "Mettre à jour le pilote", ou bien "Désinstaller" et redémarrer l'ordinateur pour que Windows cherche de lui même au nouveau démarrage un pilote compatible

2. **Vérifier les services de configuration automatique WLAN :**
   - Assurez-vous que le service de configuration automatique WLAN (pour les utilisateurs Windows) est en cours d'exécution. Accédez à `services.msc` via le menu Exécuter, et vérifiez que le service est réglé sur "Automatique" et qu'il est "Démarré".
3. **Utiliser la résolution de problèmes réseau :**
   - Utilisez l'outil de résolution des problèmes de réseau intégré dans le système d'exploitation pour détecter et résoudre les problèmes de connectivité.

Actions correctives

- Si le pilote de l'adaptateur Wi-Fi est obsolète ou corrompu, téléchargez et installez la dernière version disponible sur le site du fabricant de l'ordinateur ou de la carte réseau.
- Si un service nécessaire est désactivé, réactivez-le et configurez-le pour qu'il démarre automatiquement.
- Si le problème persiste après toutes les vérifications logicielles, envisagez la possibilité d'un problème matériel avec l'adaptateur Wi-Fi, qui pourrait nécessiter un remplacement.

Impossible d'afficher le gestionnaire des tâches

Description du problème

L'utilisateur tente d'ouvrir le gestionnaire des tâches, mais celui-ci ne s'affiche pas ou l'accès semble être bloqué.

Type : Incident

Priorité du problème : Non Bloquant

Vérifications initiales

1. **Vérifier les raccourcis clavier :**
   - Assurez-vous que les combinaisons de touches habituelles comme `Ctrl+Shift+Echap` ou `Ctrl+Alt+Suppr` suivi de la sélection du gestionnaire des tâches sont utilisées correctement.
2. **Vérifier les restrictions d'utilisateur :**
   - Si l'ordinateur est dans un environnement d'entreprise, il est possible que des politiques de groupe (Group Policy) restreignent l'accès au gestionnaire des tâches. Contactez l'administrateur système pour vérifier si des restrictions sont en place.
3. **Essayer d'ouvrir via l'exécution :**
   - Tentez d'ouvrir le gestionnaire des tâches en utilisant la commande `taskmgr` dans la boîte de dialogue Exécuter (accessible via `Windows + R`).

Diagnostics avancés

1. **Vérifier les politiques de groupe localement :**
   - Sur un système Windows, ouvrez l'éditeur de stratégie de groupe locale (`gpedit.msc`) et naviguez vers `Configuration utilisateur -> Modèles d'administration -> Système -> Options Ctrl+Alt+Del`. Vérifiez si l'option "Supprimer le Gestionnaire de tâches" est désactivée ou non configurée.
2. **Examiner les entrées de registre :**

- Vérifiez les clés de registre qui peuvent désactiver le gestionnaire des tâches. Par exemple, `HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System` et vérifiez la valeur de `DisableTaskMgr`. Si elle est définie sur 1, changez-la à 0.

3. **Scanner pour les malwares :**
   - Certains types de malware peuvent désactiver le gestionnaire des tâches pour empêcher les utilisateurs de fermer les processus malveillants. Effectuez une analyse complète du système avec un logiciel antivirus à jour.

Actions correctives

- Si le gestionnaire des tâches est désactivé via la politique de groupe ou le registre, modifiez ces paramètres après avoir consulté l'administrateur système si nécessaire.
- Si un malware est détecté, suivez les recommandations de l'outil antivirus pour le nettoyage et la restauration des paramètres système modifiés.

L'écran ne s'allume plus

Description du problème

L'utilisateur signale que l'écran ne réagit pas lorsqu'on allume l'ordinateur.

Type : Incident

Priorité du problème : Urgent

Vérifications initiales

Pour un ordinateur fixe :

1. **Vérifier l'alimentation électrique :**
   - Assurez-vous que l'écran est correctement alimenté en vérifiant si il est bien branché à une prise de courant, autant a l'arrière de l'écran que sur la prise de courant.
   - Vérifier si un voyant s'allume sur l'extérieur de l'écran si il y en a un.
   - Tester la prise avec un autre appareil pour confirmer qu'elle est opérationnelle
   - Vérifier visuellement si la prise de courant ne semble pas endommagée ainsi que la prise femelle présente sur l'alimentation
2. **Vérifier le bon branchement du câble vidéo**
   - Assurez-vous que l'écran est bien relié a l'ordinateur par un câble vidéo et que les deux extrémités sont bien branchées
   - Tester le câble avec un autre appareil pour confirmer qu'il est opérationnel
   - Vérifier visuellement si le câble ne semble pas endommagé ainsi que la prise présente a l'arrière de l'écran
   - Si l'ordinateur est équipé d'une carte graphique sur le port d'extension, vérifier que le câble est bien branchée à celle-ci
3. **Vérifier la source sélectionnée sur l'écran**
   - Si l'écran dispose de plusieurs ports vidéo, vérifiez que la bonne source est sélectionnée en appuyant sur le bouton correspondant sur l'écran
4. **Évaluer les signes extérieurs de dégâts**
   - Vérifier visuellement l'écran pour tout signe visible de dommage, comme des traces de choc ou de fêlure au niveau de la dalle.

Pour un ordinateur portable :

1. **Évaluer les signes extérieurs de dégâts**

- Vérifier visuellement l'écran pour tout signe visible de dommage, comme des traces de choc ou de fêlure au niveau de la dalle.

2. **Vérifiez avec un écran externe**
   - Branchez l'ordinateur portable à un écran externe si il dispose d'une prise vidéo intégrée pour vérifier si uniquement l'écran interne est impacté par le problème
   - Vérifiez que l'ordinateur portable n'a pas un mode d'affichage modifié ou l'écran principal de l'ordinateur serait éteint en appuyant sur `Windows + P` ou sur une touche de fonction dédiée
3. **Vérifier que l'ordinateur est bien sous tension**
   - Vérifier que l'ordinateur est correctement alimenté en vérifiant le témoin d'alimentation
   - Pressez différentes touches du clavier pour vérifier que l'ordinateur produit des sons
4. **Vérifiez le niveau de luminosité de l'écran**
   - En pressant les touches fonctions du clavier, vérifier le niveau de luminosité de l'écran

Diagnostics avancés

1. **Vérifier les composants internes**
   - Ouvrez le boîtier de l'ordinateur (avec l'ordinateur débranché) et vérifiez l'état général de la carte mère. Pour un ordinateur portable, vérifiez que la nappe qui relie l'écran à la carte mère est bien enclenchée.
   - Si l'ordinateur dispose d'une carte graphique, vérifiez que celle ci est bien enclenchée dans son connecteur.
2. **Tester avec une autre dalle**
   - Pour un ordinateur portable. Si possible, essayez de brancher une autre dalle identique a celle présente actuellement sur l'ordinateur portable afin de vérifier que la carte mère n'est pas défectueuse
3. **Tester avec un autre écran**
   - Pour un ordinateur fixe. Si possible, essayez avec un autre écran.
4. **Démarrer en mode sans échec**
   - Il est possible que les pilotes graphiques soient obsolète ou corrompus, démarrez en mode sans échec pour pourvoir mettre a jour les pilotes en téléchargeant et en installant la dernière version disponible sur le site du fabriquant de l'ordinateur, de votre carte mère ou de votre carte graphique.

Actions correctives

- Si le problème est lié au câble d'alimentation de l'écran ou le câble vidéo de l'écran, remplacer le câble défectueux
- Si le problème est lié a l'écran qui serait défectueux ou cassé, envisagez son remplacement

Mon ordinateur est en surchauffe

Description du problème

L'utilisateur signale que son ordinateur affiche un message indiquant que l'ordinateur est en surchauffe ou signale que le châssis de l'ordinateur est anormalement chaud.

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Vérifier le bon fonctionnement de la ventilation**
   - Vérifier que rien ne bloque la circulation de l'air et obstrue les aérations comme un objet ou de la poussière, ne posez pas votre ordinateur sur une couverture mais préférez une surface plane
   - Vérifiez le bon fonctionnement du/des ventilateurs en posant la main près des aérations ou en écoutant si l'ordinateur fait du bruit
2. **Vérifiez l'utilisation des ressources de l'ordinateur**
   - Ouvrez le gestionnaire des taches en faisant `Ctrl + Shift + Echap` ou `Ctrl + Alt + Suppr` et sélectionnez Gestionnaire des tâches afin de vérifier les processus pouvant utiliser inutilement des ressources
   - Vérifiez que l'ordinateur est adapté aux besoin de l'utilisateur, si l'utilisateur lance des logiciels trop gourmands par rapport a la puissance son ordinateur, il est possible que cela génère une surchauffe
3. **Faites une analyse antivirus**
   - Effectuez une analyse antivirus afin de déceler si ce n'est pas un programme malveillant qui utiliserai les ressources de l'ordinateur a votre insu.
4. **Vérifiez l'environnement**
   - Vérifiez si l'ordinateur n'est pas utilisé dans un endroit chaud et/ou humide

Diagnostics avancés

1. Vérifier les composants internes
   - Ouvrez le boîtier de l'ordinateur (avec l'ordinateur débranchés) et vérifiez visuellement la carte mère si il n'y a pas quelque chose d’anormal
   - Dans le cas d'un ordinateur portable, vérifiez que la batterie n'est pas défectueuse et pourrais provoquer une surchauffe
   - Vérifiez la qualité ou la présence de pâte thermique entre le processeur et le ventirad.
2. Utilisez des logiciels de surveillance de température
   - Installez un logiciel de surveillance de température comme HWMonitor afin de diagnostiquer plus finement à quel moment de l'utilisation la température augmente
3. Vérifiez le profil des ventilateurs dans le BIOS
   - Vérifiez que le profil des ventilateurs dans le BIOS est adapté à l'utilisation générale de l'ordinateur

Actions correctives

- Envisagez l'achat d'un refroidisseur pour ordinateur portable si votre appareil continue de chauffer après les étapes ci-dessus
- Si le problème est lié a composant défectueux comme les ventilateurs ou la batterie, envisagez son remplacement
- Si un malware utilisant les ressources est détecté, suivez les recommandation de l'outil antivirus pour le nettoyage.

Impossible d'accéder a un site

Description du problème

L'utilisateur rapporte le fait qu'il ne peux pas accéder a un site internet.

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Vérifier la connectivité réseau de l'ordinateur**
   - Essayez de vous rendre sur une autre page internet afin de vérifier que l'ordinateur a bien accès a internet
   - Allez dans les paramètres réseau de l'ordinateur pour confirmer que le mode avion n'est pas activé et que les paramètres Wi-Fi ou Ethernet sont activés.
2. **Redémarrer l'appareil**
   - Parfois, Juste un redémarrage de l'appareil peut résoudre des problèmes temporaires avec les composants logiciels ou matériels.
3. **Vérifiez la disponibilité du site internet**
   - Il est possible que le site soit en maintenance ou en panne temporairement, attendez un moment et réessayez.

Diagnostics avancés

1. **Désactivez le pare-feu et l'antivirus**
   - Le pare-feu ou l'antivirus de votre ordinateur peut bloquer l'accès a certains site internet, essayez de les désactiver pour voir si l'accès au site internet est rétabli
2. **Videz le cache DNS**
   - Pour vider votre cache DNS sur Windows, ouvrez l'invite de commande en cliquant sur le bouton **Démarrer**. Ensuite naviguez jusqu'à **Systèmes > Windows > Invite de commande**
     Dans la fenêtre qui s'ouvre tapez : `ipconfig /flushdns`

3. **Vérifiez la configuration réseau de l'ordinateur**
    - Vérifiez dans les paramètres avancés du réseau si l'adresse de passerelle ainsi que l'adresse du DNS sont exacts

Mon système d'exploitation ne se lance plus, mais l'ordi est allumé

Description du problème

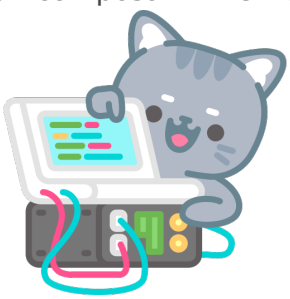
L'utilisateur signale que l'ordinateur s'allume mais que le système d'exploitation ne se lance pas ou affiche un message d'erreur.

Type : Incident

Priorité du problème : Urgent

Vérifications initiales

1. **Retirez tout les périphériques**
   - Retirez tout les périphériques non essentiels au démarrage comme des clés USB, ou des accessoires USB branchés sur l'ordinateur
2. **Évaluer les signes extérieurs de dégâts :**
   - Inspectez l'ordinateur pour tout signe visible de dommage, comme des traces de chocs qui auraient pu endommager un composant interne



Diagnostics avancés

1. **Consulter le code d'erreur**
   - Si un code d'erreur est affiché lors du démarrage, référez vous au manuel du constructeur de l'ordinateur ou a l'éditeur du système d'exploitation
2. **Vérifiez l'ordre d’amorçage dans le BIOS**
   - Vérifiez l'ordre d’amorçage dans l'outil de configuration du BIOS de votre ordinateur et placez le système d'exploitation en première position
3. **Vérifier les composants internes**

- Ouvrez le boîtier de l'ordinateur (avec l'ordinateur débranché) et vérifiez si tous les câbles internes sont correctement connectés.
- Assurez-vous que la carte mère n'a pas de condensateurs gonflés ou endommagés.
- Assurez vous que l'alimentation présente dans l'ordinateur délivre assez de puissance pour faire démarrer le système
- Vérifiez le bon fonctionnement du disque dur sur un autre ordinateur ou avec des logiciels spécialisés dans le diagnostic de pannes

4. **Écouter les bips de démarrage :**
   - Si l'ordinateur émet des bips lors de la tentative de démarrage, notez la séquence de ces bips et consultez le manuel de la carte mère pour interpréter les codes de bips, qui peuvent indiquer le type de problème matériel rencontré.
5. **Réinstallez le système d'exploitation**
   - Procédez a une réinstallation complète du système d'exploitation

Actions correctives

- Si un composant interne (comme la RAM ou le Disque dur) semble être la cause, envisagez son remplacement après un test plus approfondi.
- Si le problème est lié à l'alimentation électrique (bloc d'alimentation ou câble), remplacez le composant défectueux.
- Si le système d'exploitation est corrompu procédez a sa réinstallation complète.

Mon Windows n'est pas activé

Description du problème

L'utilisateur indique qu'il y a un message en bas a droite de son écran lui indiquant que Windows n'est pas activé.

Type : Demande

Priorité de la demande : Non bloquant

Procédure a suivre

Pour activer Windows vous avez besoin d'une licence numérique ou d'une clé de produit fournie par Microsoft.

- Une licence numérique (appelée droit numérique dans Windows 11) est une méthode d'activation dans Windows 11 qui ne nécessite pas la saisie d'une clé de produit. Elle est liée a votre compte Microsoft
- Une clé de produit est un code à 25 caractères, qui sert à activer Windows. La clé de produit ressemble à ceci : **XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXXXX.** Elle est généralement fournie avec votre support d'installation ou sur un autocollant présent sur votre ordinateur

Pour entrer la clé de produit, sélectionnez le bouton Démarrer, puis sélectionnez **Paramètres > Système > Activation > Mettre à jour la clé de produit > Modifier la clé de produit.**

Mon clavier/souris ne fonctionne plus

Description du problème

L'utilisateur signale que le clavier ou la souris n'est pas reconnu, ne répond pas ou semble ne pas fonctionner correctement.

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Vérifier les connexions :**
   - Assurez-vous que le clavier et la souris sont correctement branchés. Si ce sont des périphériques USB, essayez de les débrancher et de les rebrancher.
   - Testez les ports USB avec un autre périphérique pour confirmer qu'ils fonctionnent correctement.
2. **Vérifier les périphériques sur un autre ordinateur :**
   - Essayez de connecter le clavier et la souris à un autre ordinateur pour voir s'ils fonctionnent sur un autre système. Cela peut aider à déterminer si le problème est lié au périphérique ou à l'ordinateur.
3. **Vérifier l'alimentation des périphériques sans fil :**
   - Si le clavier ou la souris sont sans fil, vérifiez si les batteries ont besoin d'être remplacées ou d'être rechargées

Diagnostics avancés

1. **Vérifier les pilotes de périphériques :**
   - Allez dans le Gestionnaire de périphériques de Windows, localisez les entrées pour le clavier et la souris. Vérifiez s'il y a des signes d'erreur (comme un point

d'exclamation jaune).
   - Essayez de mettre à jour les pilotes en faisant un clic droit sur le périphérique et en sélectionnant "Mettre à jour le pilote".
2. **Redémarrer en mode sans échec :**
   - Redémarrez l'ordinateur en mode sans échec pour voir si le clavier et la souris fonctionnent dans cet environnement. Cela peut aider à identifier si un logiciel ou un pilote tiers interfère avec les périphériques.
3. **Réinitialiser les paramètres du BIOS/UEFI :**
   - Redémarrez l'ordinateur et accédez au BIOS/UEFI. Utilisez l'option pour réinitialiser les paramètres par défaut. Cela peut résoudre les problèmes de compatibilité matérielle.

Actions correctives

- Si les pilotes étaient obsolètes ou corrompus, leur mise à jour pourrait résoudre le problème.
- Si un problème matériel est détecté avec les ports USB, une maintenance plus approfondie de l'ordinateur peut être nécessaire.
- En cas de défaillance confirmée du clavier ou de la souris, remplacez le périphérique.

Mon ordinateur est très lent

Description du problème

L'utilisateur rapporte une grosse lenteur de l'ordinateur, possiblement due à une surcharge de la mémoire RAM ou du processeur (CPU).

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Vérifier l'utilisation actuelle du CPU et de la RAM :**
   - Ouvrir le gestionnaire des tâches (Ctrl + Shift + Echap) et observer les onglets « Performances » et « Processus » pour voir quelles applications consomment le plus de ressources.
2. **Vérifier les programmes au démarrage :**
   - Dans le gestionnaire des tâches, aller à l'onglet « Démarrage » pour examiner les programmes qui se lancent au démarrage de l'ordinateur. Désactiver ceux qui ne sont pas nécessaires pour réduire la charge au démarrage.
3. **Vérifier la présence de virus ou de malwares :**
   - Effectuer une analyse complète du système avec un logiciel antivirus à jour pour s'assurer qu'aucun programme malveillant n'est en train de consommer des ressources systèmes excessivement.

Diagnostics avancés

1. **Analyser les processus et services :**

- Utiliser des outils comme le Moniteur de ressources (accessible via le gestionnaire des tâches) pour analyser plus en détail l'utilisation du CPU, de la mémoire, du disque et du réseau.
- Identifier les processus qui consomment anormalement de grandes quantités de ressources et rechercher en ligne des solutions spécifiques à ces processus.

2. **Vérifier la gestion de la mémoire :**
   - Dans les systèmes Windows, vérifier les paramètres du fichier d'échange (mémoire virtuelle) pour s'assurer qu'il est configuré pour optimiser l'utilisation de la RAM. Cela peut être ajusté dans les paramètres système dans l'onglet « Performances ».
3. **Mettre à jour le système et les pilotes :**
   - S'assurer que tous les logiciels systèmes et les pilotes de périphériques sont à jour. Les mises à jour peuvent inclure des améliorations de performance qui pourraient résoudre des problèmes de lenteur.

Actions correctives

- Augmenter la mémoire physique (RAM) si nécessaire, surtout si l'ordinateur a tendance a en manquer trop rapidement.
- Remplacer ou mettre à niveau le CPU si c'est techniquement possible et si le processeur est souvent à 100% de son utilisation.
- Considérer la réinstallation du système d'exploitation si les problèmes persistent et que toutes autres tentatives de résolution ont échoué.

Mon ordinateur ne charge plus

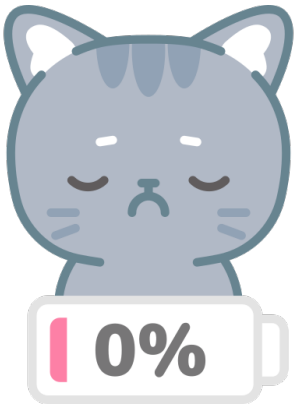
Description du problème

L'utilisateur signale que l'ordinateur portable ne se recharge plus lorsque le chargeur est branché, ou que le voyant de charge ne s'allume pas.

Type : Incident

Priorité du problème : Urgent

Vérifications initiales



1. **Vérifier le câble d'alimentation et l'adaptateur :**
   - Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté à l'ordinateur et à une prise électrique fonctionnelle.
   - Inspectez le câble d'alimentation et l'adaptateur pour tout signe de dommage, usure ou déformation. Testez avec un autre chargeur compatible si possible.
2. **Inspecter la prise électrique :**
   - Testez la prise électrique avec un autre appareil pour confirmer qu'elle fonctionne correctement.
   - Assurez-vous que toutes les connexions de câbles sont sécurisées et bien en place.
3. **Vérifier le port de charge de l'ordinateur :**
   - Examinez le port de charge sur l'ordinateur pour détecter toute saleté, débris ou dommage. Nettoyez le port délicatement avec un chiffon sec ou une bombe d'air comprimé.

Diagnostics avancés

1. **Tester la batterie :**
   - Vérifiez l'état de la batterie dans le système d'exploitation (si l'ordinateur s'allume). Sous Windows, vous pouvez utiliser la commande `powercfg /batteryreport` dans l'invite de commande pour générer un rapport sur la santé de la batterie.
   - Si l'ordinateur ne s'allume pas, essayez de retirer la batterie (si possible) et de brancher l'ordinateur directement au chargeur pour voir si l'ordinateur fonctionne sans la batterie.
2. **Vérifier les paramètres du BIOS/UEFI :**
   - Redémarrez l'ordinateur et accédez au BIOS/UEFI. Recherchez les paramètres relatifs à la gestion de l'alimentation et à la batterie pour s'assurer qu'ils sont configurés correctement.
3. **Utiliser un autre adaptateur compatible :**
   - Si disponible, essayez un autre adaptateur d'alimentation compatible pour déterminer si le problème vient du chargeur.

Actions correctives

- Si le chargeur ou le câble est défectueux, remplacez-le par un nouveau chargeur compatible.
- Si le port de charge est endommagé, il peut nécessiter une réparation ou un remplacement par un professionnel.
- Si la batterie est défectueuse ou a atteint la fin de sa durée de vie, envisagez son remplacement.

Mon disque dur n'est plus affiché/exploitable

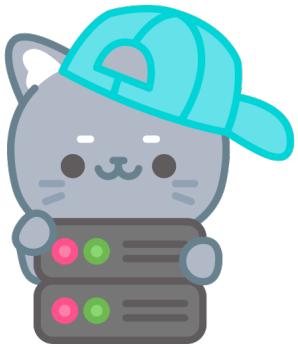
Description du problème

L'utilisateur signale que le disque dur interne ou externe n'est plus reconnu par l'ordinateur ou ne semble pas fonctionner correctement.

Type : Incident

Priorité du problème : Urgent

Vérifications initiales



1. **Vérifier les connexions physiques :**
   - Assurez-vous que le disque dur est correctement connecté à l'ordinateur, surtout s'il s'agit d'un disque dur externe. Vérifiez les câbles USB et les ports pour tout signe de dommage ou de mauvais contact.
   - Pour un disque dur interne, vérifiez que les câbles SATA ou les connexions d'alimentation sont bien connectées à l'intérieur du boîtier de l'ordinateur.
2. **Redémarrer l'ordinateur :**
   - Un simple redémarrage peut parfois résoudre le problème si le disque dur n'est pas reconnu en raison d'un problème temporaire de détection au démarrage.
3. **Vérifier dans le Gestionnaire de disques :**
   - Ouvrez le Gestionnaire de disques sur Windows (`diskmgmt.msc` via Exécuter) pour voir si le disque dur est listé et s'il n'a pas de problème d'allocation, une lettre de lecteur manquante ou un format de fichier non supporté par votre système d'exploitation.

Diagnostics avancés

1. **Tester avec un autre ordinateur ou port :**
   - Si possible, connectez le disque dur à un autre ordinateur ou utilisez un autre port USB ou SATA pour vérifier si le problème est lié à l'ordinateur ou au port utilisé.
2. **Vérifier l'état de santé du disque dur :**
   - Utilisez des outils comme CrystalDiskInfo pour analyser l'état de santé du disque dur. Ce type de logiciel peut fournir des informations sur l'état du disque et d'éventuels secteurs défectueux.
3. **Utiliser le gestionnaire de périphériques :**
   - Vérifiez le gestionnaire de périphériques pour s'assurer que le disque dur est correctement reconnu par le système d'exploitation et qu'il n'y a pas de pilotes manquants ou de problèmes signalés.

Actions correctives

- Si le disque dur est reconnu dans le Gestionnaire de disques mais n'est pas accessible, tentez de lui attribuer une nouvelle lettre de lecteur via le clic droit sur le volume concerné.
- Si le disque dur présente des signes de défaillance, comme des secteurs défectueux ou une santé dégradée, envisagez de sauvegarder les données immédiatement et de remplacer le disque dur.
- Si les problèmes persistent après les tests sur différents ports ou ordinateurs, le disque dur peut nécessiter l'intervention d'un professionnel pour réparation ou récupération de données.

Le pavé tactile ne fonctionne plus

Description du problème

L'utilisateur rapporte que le pavé tactile de l'ordinateur portable ne répond pas ou ne fonctionne pas correctement.

Type : Incident

Priorité du problème : Non Bloquant

Vérifications initiales

1. **Vérifier les touches de fonction :**
   - Certains ordinateurs portables utilisent une touche de fonction (souvent F6 ou F7) combinée avec la touche Fn pour activer ou désactiver le pavé tactile. Assurez-vous que le pavé tactile n'a pas été désactivé accidentellement par cette combinaison de touches.
2. **Redémarrer l'ordinateur :**
   - Un redémarrage peut souvent résoudre les problèmes temporaires de détection du matériel. Redémarrez l'ordinateur pour voir si cela rétablit la fonctionnalité du pavé tactile.
3. **Vérifier les paramètres du pavé tactile dans les paramètres du système :**
   - Dans les Paramètres de Windows, sous "Périphériques" puis "Pavé tactile", assurez-vous que le pavé tactile est activé et que les paramètres n'ont pas été modifiés pour réduire sa sensibilité ou désactiver certaines fonctions.

Diagnostics avancés

1. **Vérifier dans le gestionnaire de périphériques :**
   - Ouvrez le gestionnaire de périphériques (tapez `devmgmt.msc` dans la recherche Windows), et vérifiez si le pavé tactile est reconnu et s'il n'y a pas de signe d'erreur (comme un point d'exclamation jaune ou un panneau danger). Essayez de mettre à jour le pilote en faisant un clic droit sur le périphérique et en sélectionnant "Mettre à jour le pilote".
2. **Utiliser la restauration du système :**
   - Si le problème a commencé récemment, envisagez d'utiliser la restauration du système pour revenir à un point de restauration antérieur où le pavé tactile fonctionnait correctement. Il est possible qu'un logiciel ou qu'une modification du système comme une mise a jour ait pu provoquer cet incident
3. **Examiner les paramètres du BIOS/UEFI :**
   - Redémarrez l'ordinateur et accédez au BIOS/UEFI pour vérifier si le pavé tactile est désactivé dans ces paramètres. Consultez le manuel de votre ordinateur pour les instructions spécifiques d'accès et de modification des paramètres du BIOS/UEFI.

Actions correctives

- Si le pilote du pavé tactile est obsolète ou corrompu, la mise à jour ou la réinstallation du pilote peut résoudre le problème.
- Si des modifications logicielles récentes (comme des mises à jour du système) ont affecté le pavé tactile, une restauration du système ou une réinitialisation des paramètres par défaut peut être nécessaire.
- Si le problème est toujours présent après toutes les vérifications logicielles, il se peut que le pavé tactile soit physiquement endommagé et nécessite une réparation ou un remplacement.

L'imprimante ne fonctionne plus/n'est pas reconnue

Description du problème

L'utilisateur rapporte que l'imprimante connectée à l'ordinateur ne fonctionne plus ou n'est pas détectée par le système d'exploitation.

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Vérifier les connexions physiques :**
   - Assurez-vous que l'imprimante est correctement branchée à l'alimentation électrique et allumée. Vérifiez que le voyant d'alimentation est bien allumé
   - Vérifiez que le câble reliant l'imprimante à l'ordinateur est en bon état et correctement connecté. Si l'imprimante est connectée via USB, essayez un autre port USB sur l'ordinateur.
2. **Vérifier la connexion réseau pour les imprimantes réseau :**
   - Si l'imprimante est connectée via un réseau, assurez-vous qu'elle est connectée au même réseau que l'ordinateur et que l'adresse IP est correcte et accessible. Vous pouvez essayer de "pinger" l'imprimante depuis un terminal ou une invite de commande (`ping "adresse-ip-de-l'imprimante"`).
3. **Redémarrer l'imprimante et l'ordinateur :**
   - Un redémarrage peut résoudre de nombreux problèmes de communication temporaires entre les périphériques et l'ordinateur.

Diagnostics avancés

1. **Vérifier et mettre à jour les pilotes de l'imprimante :**
   - Ouvrez le gestionnaire de périphériques sur l'ordinateur (tapez `devmgmt.msc` dans la recherche Windows) et vérifiez si l'imprimante apparaît. S'il y a des signes d'erreur ou si l'imprimante n'est pas listée, vous devrez peut-être réinstaller ou mettre à jour le pilote de l'imprimante.
   - Téléchargez et installez le dernier pilote disponible sur le site web du fabricant de l'imprimante.
2. **Vérifier la file d'attente d'impression :**
   - Assurez-vous qu'il n'y a pas de travaux d'impression bloqués dans la file d'attente qui pourraient causer un problème. Accédez aux "Périphériques et imprimantes" dans vos paramètres, faites un clic droit sur l'imprimante concernée et choisissez "Voir la file d'attente d'impression" pour effacer les travaux bloqués.
3. **Vérifier les paramètres du service d'impression :**
   - Sur Windows, assurez-vous que le service "Spouleur d'impression" fonctionne correctement. Vous pouvez redémarrer ce service en allant dans "Services" (tapez `services.msc` dans la recherche Windows), en trouvant "Spouleur d'impression", en faisant un clic droit et en sélectionnant "Redémarrer".

Actions correctives

- Si les problèmes de connexion ou de détection persistent, essayez de connecter l'imprimante à un autre ordinateur pour déterminer si le problème est lié à l'imprimante ou à l'ordinateur spécifique.
- Si le pilote est obsolète ou corrompu, sa mise à jour ou sa réinstallation peut résoudre le problème.
- Si l'imprimante est physiquement endommagée ou si elle continue de présenter des dysfonctionnements après toutes les étapes de dépannage, elle pourrait nécessiter une réparation ou un remplacement.

Aucun son ne sort des hauts-parleurs

Description du problème

L'utilisateur signale que malgré les tentatives, aucun son ne sort des haut-parleurs de l'ordinateur.

Type : Incident

Priorité du problème : Non Bloquant

Vérifications initiales

1. **Vérifier le volume et les connexions :**
   - Assurez-vous que le volume n'est pas réglé sur muet ni à zéro, tant sur les haut-parleurs eux-mêmes que sur le système d'exploitation.
   - Vérifiez que les haut-parleurs sont correctement connectés à l'ordinateur. Si les haut-parleurs ont une source d'alimentation externe, assurez vous qu'elle est branchée et que les hauts parleurs sont allumés
2. **Tester avec un autre dispositif de sortie :**
   - Essayez de brancher un casque ou d'autres haut-parleurs pour vérifier si le problème est lié aux haut-parleurs eux-mêmes ou à l'ordinateur.
3. **Vérifier dans le gestionnaire de périphériques :**
   - Ouvrez le gestionnaire de périphériques (tapez `devmgmt.msc` dans la recherche Windows) et regardez si le dispositif de sortie audio est reconnu sans erreurs. S'il y a un point d'exclamation, un panneau danger ou si le dispositif est absent, il pourrait y avoir un problème de pilote.

Diagnostics avancés

1. **Mettre à jour ou réinstaller les pilotes audio :**
   - Visitez le site Web du fabricant de l'ordinateur ou de la carte son pour télécharger et installer les derniers pilotes audio.
   - Dans le gestionnaire de périphériques, vous pouvez également essayer de mettre à jour le pilote en faisant un clic droit sur le dispositif audio et en sélectionnant "Mettre à jour le pilote".
2. **Vérifier les paramètres de son de Windows :**
   - Dans les paramètres de son (clic droit sur l'icône du volume dans la barre des tâches), assurez-vous que le bon dispositif de sortie est sélectionné par défaut.
   - Vérifiez également les configurations spécifiques à chaque application pour s'assurer qu'elles ne sont pas réglées pour utiliser un dispositif de sortie différent ou pour être en mode muet.
3. **Utiliser les outils de résolution des problèmes Windows :**
   - Utilisez l'utilitaire de résolution des problèmes de son intégré à Windows (accessible via les Paramètres > Mise à jour et sécurité > Résolution des problèmes > Obtenir de l'aide pour résoudre les problèmes avec le son).

Actions correctives

- Si le problème est lié aux haut-parleurs, vérifiez si une réparation ou un remplacement est nécessaire.
- Si des problèmes de pilotes ont été identifiés, la mise à jour ou la réinstallation des pilotes devrait résoudre le problème.
- Si aucun des haut-parleurs externes ni des casques ne fonctionne, cela pourrait indiquer un problème avec la carte son de l'ordinateur, nécessitant potentiellement une réparation ou un remplacement.

Récupération d'un fichier supprimé par inadvertance

Description du problème

L'utilisateur a supprimé un fichier par erreur et souhaite le récupérer.

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Vérifier la Corbeille :**
   - Guidez l'utilisateur pour vérifier si le fichier est toujours dans la Corbeille de Windows. Si le fichier s'y trouve, il peut être restauré en faisant un clic droit sur le fichier et en sélectionnant "Restaurer".
2. **Utiliser les versions précédentes :**
   - Si le fichier a été enregistré sur un disque où la restauration du système est activée, faites un clic droit sur le dossier où se trouvait le fichier, sélectionnez "Propriétés", puis l'onglet "Versions précédentes". S'il y a des versions antérieures du dossier, vous pouvez essayer de récupérer le fichier à partir de là.
3. **Vérifier les sauvegardes :**
   - Si des sauvegardes régulières du système ou du dossier sont effectuées, vérifiez si le fichier peut être récupéré à partir d'une sauvegarde.

Diagnostics avancés

1. **Utilisation d'un logiciel de récupération de données :**

- Si le fichier n'est pas dans la Corbeille et qu'aucune version précédente n'est disponible, envisagez d'utiliser un logiciel de récupération de données. Des outils comme Recuva, peuvent être utilisés pour tenter de récupérer les fichiers supprimés.
- Il est important de minimiser l'usage de l'ordinateur jusqu'à ce que la récupération de données soit tentée, pour éviter d'écraser les données qui pourraient encore être récupérables sur le disque.

2. **Considérer les services professionnels de récupération de données :**
   - Si le fichier est extrêmement important et que les méthodes ci-dessus ne fonctionnent pas, il peut être judicieux de consulter un professionnel de la récupération de données. Ces services peuvent souvent récupérer des données dans des situations où les logiciels échouent, mais ils peuvent être coûteux.

Actions correctives

- Restaurer le fichier depuis la Corbeille ou à partir de versions précédentes si disponible.
- Utiliser un logiciel de récupération de données pour tenter de récupérer le fichier supprimé.
- Si les méthodes logicielles échouent et que le fichier est critique, envisager une consultation professionnelle pour la récupération des données.

Trop de programmes se lancent au démarrage

Description du problème

L'utilisateur signale que son ordinateur est lent au démarrage en raison du nombre élevé de programmes qui se lancent automatiquement.

Type : Incident

Priorité du problème : Important

Vérifications initiales

1. **Examiner les programmes de démarrage :**
   - Ouvrez le Gestionnaire des tâches `(Ctrl + Shift + Echap)`, puis allez à l'onglet « Démarrage ». Ici, vous pouvez voir une liste des programmes qui se lancent au démarrage de l'ordinateur.
   - Regardez l'impact de chaque programme sur le démarrage (le Gestionnaire des tâches peut fournir cette information) et décidez si certains programmes peuvent être désactivés.
2. **Désactiver les programmes non essentiels :**
   - Pour désactiver les programmes qui ne sont pas nécessaires au démarrage, faites un clic droit sur l'application dans l'onglet « Démarrage » du Gestionnaire des tâches et choisissez « Désactiver ». Cela n'empêchera pas l'application de fonctionner, mais elle ne se lancera pas toute seule au démarrage.
3. **Considérer l'impact des changements :**

- Soyez prudent lors de la désactivation des programmes. Assurez-vous de ne pas désactiver les applications critiques pour le système comme les antivirus, les services, ou les programmes liés au drivers comme Nvidia, Realtek ou Intel etc.

Diagnostics avancés

1. **Utiliser des outils de configuration système :**
   - Pour une gestion plus avancée, utilisez l'outil de configuration système (`msconfig` dans la barre de recherche) pour examiner et ajuster les programmes de démarrage. Ce mode permet également de gérer les services qui se lancent au démarrage.
2. **Analyser l'impact sur le système :**
   - Après avoir modifié les paramètres de démarrage, redémarrez l'ordinateur pour évaluer l'impact de ces changements sur la vitesse de démarrage et la performance générale du système.
3. **Recherche de logiciels malveillants :**
   - Si l'ordinateur est toujours anormalement lent au démarrage après la désactivation des programmes inutiles, il peut être utile de faire un scan complet du système pour s'assurer qu'aucun malware ou logiciel malveillant n'affecte les performances.

Actions correctives

- Désactiver les applications non essentielles de l'onglet de démarrage pour améliorer les temps de démarrage.
- Utiliser l'outil de configuration système pour une gestion plus fine des applications et services au démarrage.
- Faites une analyse approfondie du système avec un antivirus dans le but de déceler d’éventuels logiciels malveillants

Je suis envahi par les pages publicitaires

Description du problème

Lors de la navigation sur Internet, l'utilisateur est constamment interrompu par des fenêtres publicitaires indésirables qui s'affichent de manière excessive.

Type : Incident

Priorité du problème : Importante

Vérifications initiales

1. **Vérifier les extensions du navigateur** : Examiner la liste des extensions et des plugins installés sur le navigateur de l'utilisateur pour identifier d'éventuels logiciels publicitaires ou des extensions non désirées.
2. **Inspecter les programmes installés** : Vérifier la liste des programmes installés sur l'ordinateur pour y repérer des applications suspectes ou inconnues qui pourraient générer des publicités.
3. **Analyse de la configuration du navigateur** : S'assurer que la page d'accueil, le moteur de recherche par défaut et les autres paramètres du navigateur n'ont pas été modifiés

Diagnostics avancés

1. **Utiliser un logiciel antivirus/antimalware** : Exécuter une analyse complète du système avec un antivirus pour détecter et supprimer tout logiciel malveillant potentiellement responsable de l'affichage des publicités.

2. **Analyser le trafic réseau** : Utiliser des outils de surveillance du réseau pour détecter toute activité anormale qui pourrait indiquer la présence de logiciels malveillants communiquant avec des serveurs externes pour charger des publicités.
3. **Vérifier les paramètres du proxy et du réseau** : Examiner les configurations de réseau pour s'assurer qu'aucun proxy malveillant n'a été configuré sans le savoir de l'utilisateur.

Actions correctives

- **Nettoyer les navigateurs** : Supprimer les cookies, le cache et l'historique des navigateurs pour éliminer les résidus de logiciels publicitaires.
- **Réinitialiser le navigateur** : Si les publicités persistent malgré les mesures prises, envisager de réinitialiser les paramètres du navigateur à leurs valeurs par défaut.
- **Mettre à jour le logiciel antivirus/antimalware** : S'assurer que le logiciel de sécurité est à jour pour bénéficier de la meilleure protection possible contre les nouvelles menaces.
- **Installer un bloqueur de publicités** : Ajouter une extension de blocage de publicités pour prévenir l'apparition future de publicités indésirables.