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

---

Révision #2
Créé 29 avril 2024 14:10:27 par Renard
Mis à jour 29 avril 2024 15:18:26 par Renard