

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 à 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 obsolètes ou corrompus, démarrez en mode sans échec pour pouvoir mettre à jour les pilotes en téléchargeant et en installant la dernière version disponible sur le site du fabricant 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 à 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