

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.

Révision #2

Créé 2024-04-30 11:04:40 UTC par Renard

Mis à jour 2024-04-30 11:09:31 UTC par Renard