

Tutoriel : outils de base pour un dépannage de premier niveau

H4413

11 mai 2011



Table des matières

1	Introduction	3
2	Ce qu'il faut faire en premier	3
2.1	Attendre	3
2.2	Vérifications de base	3

1 Introduction

Ce document est à l'intention des utilisateurs quotidiens du réseau. Il liste les cas de panne les plus courant et la manière d'y faire face. **Appeler le service technique n'est pas toujours nécessaire !**

2 Ce qu'il faut faire en premier

2.1 Attendre

Certains événements extérieurs, tels que coupure de courant, foudre, attaque informatique, etc. peuvent affecter les équipements réseaux à plus ou moins large échelle. La résolution du problème n'est pas de votre ressort, vous ne pouvez faire qu'attendre ! Dans ce genre de cas de figure, le service technique diffuse à l'avance une note de service (si l'évènement est planifié, comme un changement de matériel), ou en informe ses utilisateurs après coup, éventuellement par voie d'affichage si le réseau est effectivement complètement inutilisable.

Noyer le service technique de requêtes ne fera pas plus avancer les choses.

2.2 Vérifications de base

Si votre accès au réseau est dégradé sans que vous n'ayez pour autant connaissance d'un événement perturbateur externe sur lequel vous n'avez aucune prise, il se peut que vous soyez dans le cas de figure suivant :

Vous êtes débranché Si vous utilisez une connection filaire, vérifiez :

- que le câble est bien branché à votre ordinateur
- que le câble est bien branché à la prise murale
- que le câble est en bon état (pas à moitié entaillé par les roulettes de votre chaise de bureau, par exemple)
- que la prise murale est en bon état

Si vous utilisez une connection sans fil, vérifiez :

- que la carte WiFi de votre ordinateur est bien activée (la plupart des ordinateurs portable disposent d'un interrupteur physique pour la liaison sans-fil, vérifiez que cet interrupteur est bien positionné sur ON)
- que la borne WiFi sur laquelle vous vous connectez habituellement est bien en marche (si vous savez où elle se trouve et qu'elle est accessible).
- que vous ne vous trouvez pas dans une cage de Faraday (connue pour isoler des ondes électromagnétiques dont le WiFi fait partie).