

# SORA

Symptôme : Ecran bleu avec message d'erreur (PAGE\_FAULT\_IN\_NONPAGED\_AREA)

Observation :

Quand ? Aujourd'hui, quand il démarre son pc

Qui ? Particulier, PC fixe

Où ? Erreur apparait sur l'écran au démarrage, après le logo Windows

Pourquoi ? Problème de mémoire, pilote corrompu, mise à jour défectueuse

Comment ? Démarrage du pc ce matin, tout fonctionnait hier, pas d'autres manipulations

Réaction :

Pré hypothèse :

-Logiciel : pilote à mettre à jour, problème mémoire

-Matériel : Disque plein, RAM

-Humain : x

-Réseau : x

-Environnement : x

Action :

- 1) Vérifier si le disque dur est plein sur un autre pc
- 2) Désinstaller et réinstaller les pilotes
- 3) Tester la RAM avec mdsched.exes
- 4) Mettre à jour Windows

## Root Cause

L'erreur "PAGE\_FAULT\_IN\_NONPAGED\_AREA" sur l'écran bleu était due à deux facteurs principaux :

- RAM insuffisante : La mémoire disponible était trop limitée, ce qui pouvait provoquer des plantages.
- Mise à jour manquante : Windows et certains pilotes n'étaient pas à jour, entraînant des conflits logiciels.

## Synthèse

Le problème initial est un écran bleu au démarrage avec le code "PAGE\_FAULT\_IN\_NONPAGED\_AREA". Ensuite, le Diagnostic suivant est le test de la RAM, vérification des pilotes et de l'espace disque. Puis, j'ai mis à jour Windows et les pilotes, ce qui m'a permis de corriger les fichiers système et améliorer la stabilité. Puis j'ai fait une vérification de la RAM, dont elle est fonctionnelle mais il a peu de place disponible. Par la suite, je lui recommande de passer à 16 Go (2x8 Go) de RAM qui permet une amélioration des performances et réduction des risques de plantage. Enfin, le système est stabilisé après mise à jour, et recommandation d'extension de mémoire pour éviter des erreurs futures.

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	22/05/2025
Demande initiale	Ecran bleu avec une erreur qui s'affiche
Date d'ouverture	22/05/2025
Utilisateur demandeur	Monsieur Yvain
Priorité	Haute
Description complète	Suite à l'erreur PAGE_FAULT_IN_NONPAGED_AREA, le chargement après le logo Windows n'aboutissait pas, possible de corruption de pilote ou peu de place disponible
Actions entreprises	Mise à jour de Windows et des pilotes, Vérification de la RAM, Recommandation de passer à 16 Go (2x8 Go) de RAM
Résultat obtenu	Système stabilisé
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Réoslu

Commentaires additionnels	Maintenir Windows et les pilotes à jour, et prévoir une extension de RAM si les ressources sont trop limitées.
---------------------------	--