

Synthèse de votre assistance technique



Maxime Benoit
Technicien IT



Date de l'assistance
le 14-05-2025



Problème technique
Ordinateur ne s'allume pas



Résumé de l'assistance technique

Camille Martin rencontre un problème avec son ordinateur portable qui **ne démarre pas**. Malgré le fait que l'alimentation soit correctement branchée et que d'autres appareils fonctionnent sur la même prise, son PC reste inactif sans aucun signe de démarrage. Hier, elle a utilisé **Microsoft Word** et **YouTube** sans incident et a éteint l'appareil normalement. L'expert IT suspecte un problème de câble mais Camille n'a pas de câble de rechange et hésite à ouvrir son PC pour vérifier les connexions internes de peur d'annuler la garantie. Elle envisage d'emprunter un câble pour tester si cela résout le problème. L'expert IT attend des nouvelles sur le test avec un nouveau câble pour avancer sur d'autres solutions potentielles comme le contact avec le support technique ou la vérification de la batterie.



Points positifs



Vous avez posé des questions claires et directes.



Vous avez encouragé l'utilisateur à essayer des solutions simples.



Vous avez montré de la patience face aux réponses de l'utilisateur.



Axes d'améliorations



Proposer des tests plus variés pour diagnostiquer.



Expliquer les raisons derrière chaque question posée.



Rassurer l'utilisateur sur les étapes à suivre.



Synthèse

Vous avez guidé l'utilisateur avec patience, mais pourriez améliorer l'explication des étapes et proposer plus de solutions alternatives.

Conversation complète

Camille:

Bonjour, je suis Camille Martin. J'ai un problème avec mon ordinateur portable. Il ne veut plus démarrer. Quand j'appuie sur le bouton d'alimentation, rien ne se passe. L'écran reste noir et il n'y a aucun bruit. Peux-tu m'aider à résoudre ce problème ?

Vous:

Bonjour, est-ce que votre câble d'alimentation est branché à votre pc et à votre prise de courant ?

Camille:

Oui, le câble d'alimentation est bien branché à l'ordinateur et à la prise murale. J'ai même essayé une autre prise, mais ça n'a rien changé.

Vous:

est-ce que vous avez de courant électrique ?

Camille:

Oui, j'ai vérifié et il y a bien du courant électrique. D'autres appareils fonctionnent correctement sur la même prise.

Vous:

depuis quand cela ne fonctionne plus ?

Camille:

Cela ne fonctionne plus depuis ce matin. Hier soir, tout allait bien lorsque j'ai éteint l'ordinateur.

Vous:

qu'est-ce que vous avez fait hier soir ?

Camille:

Hier soir, j'ai simplement regardé des vidéos en ligne et travaillé sur un document Word. Puis j'ai éteint l'ordinateur normalement avant de me coucher.

Vous:

est-ce qu'il a subi un choc ?

Camille:

Non, l'ordinateur n'a pas subi de choc récemment. Il est resté sur le bureau depuis que je l'ai utilisé hier soir.

Vous:

est-ce que vous pouvez ouvrir votre pc portable et vérifiez si un câble est bien branché ?

Camille:

Je ne suis pas très à l'aise avec l'idée d'ouvrir mon ordinateur portable. Je préfère éviter de toucher à l'intérieur de peur de faire une erreur ou d'annuler la garantie. Y a-t-il une autre vérification que je peux faire ?

Vous:

est-ce que votre pc portable s'allume mais ne démarre pas sur Windows ?

Camille:

Non, il ne s'allume pas du tout. Quand j'appuie sur le bouton d'alimentation, il n'y a aucune lumière, aucun son, et l'écran reste complètement noir.

Vous:

est-ce que vous avez utilisé un logiciel hier soir ?

Camille:

Oui, j'ai utilisé un logiciel de traitement de texte, Microsoft Word, pour travailler sur un document. Sinon, j'ai regardé des vidéos en streaming, mais rien d'autre de particulier.

Vous:

le streaming sur quel logiciel ?

Camille:

J'ai utilisé YouTube sur mon navigateur Chrome pour regarder des vidéos en streaming.

Vous:

il n'y a pas de mise à jour récemment ?

Camille:

Pas que je sache. Je n'ai reçu aucune notification de mise à jour ni pour Windows ni pour mes applications récemment.

Vous:

est-ce que vous avez un câble de rechange ?

Camille:

Non, je n'ai pas de câble d'alimentation de rechange sous la main. J'utilise celui d'origine qui est venu avec l'ordinateur.

Vous:

si vous débrancher votre câble, est-ce que le pc s'allume ?

Camille:

Non, même en débranchant le câble d'alimentation, l'ordinateur ne s'allume toujours pas. Il ne réagit pas du tout lorsque j'appuie sur le bouton d'alimentation.

Vous:

vous l'avez laissé se décharger ou vous avez appuyé sur le bouton on/off hier soir ?

Camille:

Je l'ai éteint normalement en utilisant le menu Démarrer de Windows et en sélectionnant "Arrêter". Je ne l'ai pas laissé se décharger ni appuyé longtemps sur le bouton d'alimentation.

Vous:

et pour l'allumer vous avez essayé quoi ?

Camille:

Pour l'allumer, j'ai simplement essayé d'appuyer sur le bouton d'alimentation comme d'habitude, mais rien ne se passe. J'ai également tenté de maintenir le bouton enfoncé pendant quelques secondes, sans succès.

Vous:

est-ce que vous pouvez aller chercher un câble de rechange ?

Camille:

Je vais voir si je peux emprunter un câble d'alimentation à un ami ou à un collègue pour tester si cela résout le problème. Je devrais pouvoir le faire d'ici la fin de la journée.

Vous:

d'accord, alors ?

Camille:

Je vais essayer de me procurer un câble de rechange et je reviens vers vous une fois que j'aurai pu le tester. Espérons que cela résolve le problème d'alimentation. Je vous tiens au courant dès que possible.

Vous:

je comprends

Camille:

Merci pour votre compréhension. Je vais faire de mon mieux pour résoudre ce problème rapidement. Je vous tiens informé dès que j'ai des nouvelles après avoir testé avec un autre câble.

Vous:

est-ce que votre pc s'allume ?

Camille:

Je vais essayer de tester avec un câble de rechange dès que possible. Je n'ai pas encore eu l'occasion de le faire, mais je vous tiendrai au courant dès que j'aurai des résultats.

Vous:

j'ai compris, passe à la suite stp

Camille:

D'accord, dès que j'aurai testé avec un autre câble, je vérifierai si le problème persiste. Si l'ordinateur ne s'allume toujours pas, je devrai peut-être envisager d'autres options, comme contacter le support technique ou vérifier la batterie. Je vous tiendrai informé.

Vous:

allez c'est bon, c'est réglé

Camille:

Super, je suis content d'entendre que le problème est résolu ! Si vous avez besoin d'aide à nouveau à l'avenir, n'hésitez pas à demander. Passez une excellente journée !