

Synthèse de votre assistance technique



Maxime Benoit
Technicien IT



Date de l'assistance
le 14-05-2025



Problème technique
Écran noir persistant



Résumé de l'assistance technique

Thierry Petit rencontre un problème avec son **ordinateur portable** qui ne s'allume plus et dont l'écran reste noir. Après plusieurs tentatives de diagnostic et de réparation guidées par un expert en informatique, incluant la vérification des pilotes, le redémarrage avec une clé USB contenant l'OS Windows, et l'inspection matérielle de l'appareil (RAM, disque dur, câbles), le problème persiste. L'expert suggère alors que le problème pourrait être lié à la **carte mère**. Thierry a également testé le disque dur sur un autre ordinateur, confirmant que le disque dur fonctionne correctement, renforçant la théorie d'un problème de carte mère. Il envisage finalement de consulter un professionnel pour une évaluation plus poussée, possiblement en vue d'une réparation ou d'un remplacement de la carte mère.



Points positifs



Vous avez exploré plusieurs pistes de résolution.



Vous avez guidé l'utilisateur à travers des solutions possibles.



Vous avez été persévérant dans l'identification du problème.



Axes d'améliorations



Clarifiez vos instructions pour l'utilisateur.



Adaptez les solutions aux compétences de l'utilisateur.



Utilisez un langage technique précis et accessible.



Synthèse

Vous avez exploré de nombreuses pistes pour résoudre le problème d'écran noir, mais les instructions manquaient parfois de clarté et d'adaptation au niveau de l'utilisateur.

Conversation complète

Thierry:

Bonjour, c'est Thierry Petit. J'ai un problème avec mon ordinateur. Depuis ce matin, il ne s'allume plus correctement. Lorsque j'essaie de l'allumer, il fait un bruit étrange, mais l'écran reste noir. Je ne sais pas d'où cela peut venir. Pourriez-vous m'aider ?

Vous:

bonjour, est-ce que vous un pc tour ou un portable ?

Thierry:

J'ai un ordinateur portable. C'est un modèle que j'ai acheté il y a environ deux ans.

Vous:

est-ce que vous avez effectué des mises à jours récemment ?

Thierry:

Oui, j'ai fait une mise à jour Windows il y a quelques jours, mais tout semblait fonctionner normalement jusqu'à ce matin.

Vous:

est-ce que vous avez mis à jour vos composants matériels ?

Thierry:

Non, je n'ai pas touché aux composants matériels récemment. Je n'ai rien changé à l'intérieur de l'ordinateur depuis que je l'ai acheté.

Vous:

non leurs mises à jours se trouve sur le net, est-ce que les pilotes sont à jours ?

Thierry:

Je ne suis pas sûr. Je n'ai pas vérifié les pilotes récemment. Je laisse souvent Windows faire les mises à jour automatiquement.

Vous:

est-ce que vous pouvez installer driverscloud et effectuer une détection de pilotes sur votre matériel ?

Thierry:

Je ne peux pas accéder à Internet ou installer quoi que ce soit pour l'instant, car l'ordinateur ne s'allume pas correctement. L'écran reste noir. Y a-t-il une autre solution que je pourrais essayer ?

Vous:

est-ce que vous un autre pc chez vous ?

Thierry:

Oui, j'ai un autre ordinateur de bureau que je peux utiliser pour accéder à Internet, si nécessaire.

Vous:

est-ce qu'il s'allume ?

Thierry:

Oui, l'ordinateur de bureau fonctionne parfaitement. Je peux l'utiliser pour télécharger des logiciels ou chercher des solutions en ligne.

Vous:

très bien, vous allez télécharger le pilote graphique sur une clé USB, ensuite l'insérer dans l'ordinateur portable et démarrer avec

Thierry:

D'accord, je vais essayer ça. Je vais chercher le pilote graphique correspondant à mon modèle d'ordinateur portable et le télécharger sur une clé USB. Ensuite, je l'insérerai dans le portable et tenterai de le démarrer.

Vous:

est-ce que vous avez pu effectué la manoeuvre ?

Thierry:

Oui, j'ai téléchargé le pilote graphique sur la clé USB et l'ai insérée dans l'ordinateur portable. Cependant, celui-ci ne s'allume toujours pas correctement et l'écran reste noir. Le bruit étrange persiste également. Que devrais-je faire ensuite ?

Vous:

est-ce que vous avez pu accéder au BIOS ?

Thierry:

Non, je n'ai pas pu accéder au BIOS. Lorsque j'essaie d'allumer l'ordinateur, l'écran reste noir dès le début, et je n'aperçois aucun message ou logo qui me permettrait d'accéder au BIOS.

Vous:

je vois, est-ce que vous pouvez télécharger le pilote de la carte mère ?

Thierry:

D'accord, je vais essayer de télécharger le pilote de la carte mère sur l'ordinateur de bureau. Je vais ensuite le transférer sur une clé USB pour voir si cela peut aider. Je vous tiens au courant.

Vous:

alors ?

Thierry:

J'ai téléchargé le pilote de la carte mère et l'ai transféré sur une clé USB. Je l'ai insérée dans l'ordinateur portable, mais celui-ci ne s'allume toujours pas correctement. L'écran reste noir, et je n'ai pas de moyen d'installer le pilote. Que devrais-je essayer ensuite ?

Vous:

est-ce que vous redémarrer le pc avec la clé inséré ?

Thierry:

Oui, j'ai redémarré l'ordinateur portable avec la clé USB insérée, mais l'écran reste toujours noir, et je n'ai pas accès au BIOS ou à Windows pour installer quoi que ce soit. Que devrais-je faire maintenant ?

Vous:

est-ce que vous pouvez ouvrir votre pc portable et vérifiez si les câbles sont bien branchés ?

Thierry:

Je vais essayer d'ouvrir le pc portable et vérifier les câbles. Je ne suis pas très à l'aise avec le matériel, mais je vais faire de mon mieux pour voir si quelque chose semble débranché ou mal connecté. Je vous tiens informé.

Vous:

alors ?

Thierry:

J'ai ouvert le portable et vérifié les câbles visibles. Tout semble bien connecté et en place. Je n'ai remarqué aucun câble débranché ou mal fixé. Que devrais-je faire maintenant ?

Vous:

est-ce que votre RAM est bien clipsé ?

Thierry:

Je vais vérifier ça. J'ai localisé la RAM et elle semble bien en place, mais je vais la retirer et la réinsérer pour m'assurer qu'elle est correctement clipsée. Je vous dis ce qu'il en est après.

Vous:

ensuite, est-ce que vous pouvez vérifiez votre câble d'alimentation et voir si c'est bien branché ?

Thierry:

J'ai réinséré la RAM et vérifié le câble d'alimentation. Tout est bien branché, mais l'ordinateur ne s'allume toujours pas correctement. L'écran reste noir. Que puis-je essayer d'autre ?

Vous:

est-ce que votre écran est bien branché ?

Thierry:

Oui, l'écran semble bien connecté au reste de l'ordinateur portable. J'ai vérifié la connexion, et elle est bien en place. L'écran reste cependant noir lorsque j'essaie d'allumer l'ordinateur. Que devrais-je faire maintenant ?

Vous:

est-ce que votre disque dur est bien branché ?

Thierry:

Je vais vérifier le disque dur tout de suite. Je l'ai trouvé et il semble bien connecté. Je l'ai débranché puis rebranché pour m'assurer de la connexion. L'ordinateur s'allume toujours avec l'écran noir. Que puis-je essayer d'autre ?

Vous:

et si vous essayer avec un autre disque dur ?

Thierry:

Je n'ai pas de disque dur de rechange sous la main pour l'instant. Puis-je essayer autre chose ou devrais-je envisager de me procurer un autre disque dur pour tester ?

Vous:

vous avez bien tenté d'allumer l'ordinateur avec la clé USB insérée avant son démarrage ?

Thierry:

Oui, j'ai bien essayé de démarrer l'ordinateur avec la clé USB insérée avant de l'allumer, mais l'écran reste noir et je ne parviens pas à accéder au BIOS ou à l'interface Windows. Que devrais-je faire ensuite ?

Vous:

d'accordn, maintenant testé après que vous avez appuyé sur le bouton d'alimentation

Thierry:

J'ai essayé d'insérer la clé USB après avoir appuyé sur le bouton d'alimentation, mais l'écran reste toujours noir et je ne vois aucun changement. Je suis un peu à court d'options, avez-vous d'autres suggestions ?

Vous:

vous avez fait quoi hier soir ?

Thierry:

Hier soir, j'ai utilisé l'ordinateur portable pour naviguer sur Internet et regarder quelques vidéos. Je l'ai éteint normalement, sans remarquer de problème particulier. Je ne me souviens pas avoir fait quelque chose d'inhabituel qui aurait pu causer ce problème.

Vous:

quand vous avez surfé sur le web, êtes vous allé sur des sites non protégé ?

Thierry:

Je suis resté principalement sur des sites connus et sécurisés. Je n'ai pas visité de sites suspects ou non protégés. Mon antivirus n'a pas non plus signalé de menaces.

Vous:

est-ce que vous installé quelque chose ?

Thierry:

Non, je n'ai rien installé de nouveau hier soir. J'ai simplement regardé des vidéos en streaming et navigué sur des sites web habituels.

Vous:

est-ce que vous avez un câble un mal branché ?

Thierry:

J'ai vérifié tous les câbles visibles à l'intérieur et à l'extérieur de l'ordinateur portable, et ils semblent tous bien branchés. Je n'ai pas trouvé de câble mal connecté. Que devrais-je faire maintenant ?

Vous:

est-ce que vous pouvez installer le système d'exploitation Windows sur votre clé, puis tenter de la brancher et d'allumer votre pc avec ?

Thierry:

Je vais essayer cette solution. Je vais utiliser l'ordinateur de bureau pour télécharger l'outil de création de média Windows et créer une clé USB de démarrage avec le système d'exploitation. Une fois prêt, je vais l'insérer dans le portable et tenter de le démarrer. Je vous tiens informé.

Vous:

non pas l'outil de création Windows, c'est l'OS de Windows

Thierry:

D'accord, je vais télécharger une image ISO de l'OS Windows et l'installer sur la clé USB pour en faire un support de démarrage. Une fois cela fait, je vais essayer de démarrer le portable avec la clé USB. Je vous fais un retour après l'avoir essayé.

Vous:

non plus pas l'image, c'est une clé bootable qui contient l'OS de Windows, lorsque le pc va démarrer, Windows va être installé sur votre machin et pourrait régler le problème de l'écran noir

Thierry:

Je comprends, je vais créer une clé USB bootable avec l'OS de Windows. Je vais utiliser un outil comme Rufus pour préparer la clé. Ensuite, je vais essayer de démarrer l'ordinateur portable avec cette clé pour voir si ça résout le problème. Je vous tiens informé.

Vous:

alors ?

Thierry:

J'ai créé la clé USB bootable avec l'OS de Windows et tenté de démarrer l'ordinateur portable avec. Malheureusement, l'écran reste toujours noir et je ne parviens pas à accéder à l'installation de Windows. Que devrais-je essayer ensuite ?

Vous:

votre symptôme c'est que votre écran est toujours noir ?

Thierry:

Oui, c'est exact. Depuis le début, l'écran reste noir lorsque j'essaie d'allumer l'ordinateur portable. Aucun logo ni message ne s'affiche.

Vous:

est-ce que vous avez vérifié si votre luminosité est faible ?

Thierry:

Je n'ai pas pensé à vérifier la luminosité. Je vais essayer d'ajuster la luminosité avec les touches de fonction sur le clavier pour voir si cela change quelque chose. Je vous tiens informé du résultat.

Vous:

alors ?

Thierry:

J'ai essayé d'ajuster la luminosité avec les touches de fonction, mais cela n'a pas eu d'effet. L'écran reste noir. Que devrais-je essayer d'autre ?

Vous:

Essayer un redémarrage forcé : Appuyez longuement sur le bouton d'alimentation (environ 10 secondes) pour forcer l'arrêt, puis rallumez-le.

Thierry:

J'ai effectué un redémarrage forcé en maintenant le bouton d'alimentation pendant environ 10 secondes pour éteindre l'ordinateur, puis je l'ai rallumé. Malheureusement, l'écran reste noir. Que devrais-je faire ensuite ?

Vous:

est-ce que la carte mère émet des bips ?

Thierry:

Non, je n'entends aucun bip provenant de la carte mère lorsque j'essaie d'allumer l'ordinateur portable. Il y a juste ce bruit étrange, mais pas de bips.

Vous:

c'est quoi le bruit étrange ?

Thierry:

Le bruit étrange ressemble à un léger bourdonnement ou à un cliquetis, mais il est difficile de le localiser précisément. Cela se produit juste après que j'appuie sur le bouton d'alimentation.

Vous:

est-ce que vous avez retiré la poussière quand vous l'avez ouvert ?

Thierry:

Non, je n'ai pas retiré la poussière lorsque j'ai ouvert le portable. Il y avait un peu de poussière à l'intérieur. Devrais-je essayer de nettoyer les composants pour voir si cela aide ?

Vous:

le nettoyage est toujours bien

Thierry:

Je vais essayer de nettoyer délicatement l'intérieur du portable pour enlever la poussière. Je vais utiliser une bombe d'air comprimé pour m'assurer que tout est propre. Je vous tiens informé si cela change quelque chose.

Vous:

alors ?

Thierry:

J'ai nettoyé l'intérieur de l'ordinateur portable en enlevant la poussière avec une bombe d'air comprimé. Malheureusement, après avoir réassemblé et rallumé l'ordinateur, l'écran reste toujours noir. Que devrais-je tenter ensuite ?

Vous:

vous avez votre disque dur depuis quand ?

Thierry:

J'ai le disque dur depuis que j'ai acheté l'ordinateur portable, il y a environ deux ans. Je n'ai pas eu de problème avec lui jusqu'à présent.

Vous:

est-ce que vous pouvez essayer avec un autre disque dur ?

Thierry:

Je vais essayer de me procurer un autre disque dur pour tester. Une fois que je l'aurai, je le remplacerai et tenterai de redémarrer l'ordinateur portable pour voir si cela résout le problème. Je vous tiendrai informé des résultats.

Vous:

alors ça a fonctionné ?

Thierry:

Je n'ai pas encore pu essayer avec un autre disque dur, mais je vais m'en procurer un dès que possible. Je vous informerai des résultats une fois que j'aurai effectué le test.

Vous:

sinon, vous pouvez changer l'alimentation de votre pc

Thierry:

Je vais envisager de vérifier ou de remplacer l'alimentation de mon ordinateur portable si possible. Je vais voir si cela peut aider à résoudre le problème de l'écran noir. Je vous tiendrai informé une fois que j'aurai essayé cette option.

Vous:

il n'y a pas de câble serré ?

Thierry:

Non, je n'ai pas remarqué de câbles serrés ou endommagés lorsque j'ai vérifié l'intérieur de l'ordinateur portable. Tout semble bien en place et correctement connecté.

Vous:

il n'y a pas de transformateur ou la carte mère qui peut avoir un défaut ?

Thierry:

Je n'ai pas encore essayé de vérifier le transformateur ou la carte mère pour des défauts. Je vais voir si je peux diagnostiquer ces composants ou demander l'aide d'un professionnel pour le faire. Je vous tiendrai informé des résultats.

Vous:

est-ce que vous pouvez retirer la pile CMOS et en la remettant, cela réinitialise le BIOS

Thierry:

Je vais essayer de retirer la pile CMOS pour réinitialiser le BIOS. Je vais procéder avec précaution et la remettre après quelques minutes. Je vous tiens informé si cela résout le problème de l'écran noir.

Vous:

alors après toutes ces étapes, est-ce que vous avez toujours un écran noir ?

Thierry:

Oui, après avoir essayé toutes ces étapes, l'écran reste malheureusement noir. Je pense qu'il serait peut-être temps de consulter un professionnel pour un diagnostic plus approfondi.

Vous:

votre alimentation est bien branché ?

Thierry:

Oui, j'ai vérifié que l'alimentation est bien branchée et que le chargeur fonctionne correctement. Tout semble en ordre de ce côté-là.

Vous:

il ne surchauffe pas ?

Thierry:

Non, l'ordinateur ne semble pas surchauffer. Il ne devient pas chaud au toucher lorsque j'essaie de l'allumer.

Vous:

est-ce que Windows se charge avec la clé bootable ?

Thierry:

Non, même avec la clé bootable insérée, Windows ne se charge pas et l'écran reste noir. Je n'obtiens aucune réponse du système.

Vous:

est-ce que le bios se charge ?

Thierry:

Non, je ne parviens pas à accéder au BIOS. L'écran reste noir dès le démarrage, sans afficher de messages ni de logos.

Vous:

je pense que c'est un problème de carte mère, est-ce que vous pouvez essayer le disque dur portable sur le pc de bureau ?

Thierry:

Je vais essayer de connecter le disque dur de l'ordinateur portable à l'ordinateur de bureau pour vérifier s'il fonctionne correctement. Je vais voir si je peux récupérer des données ou s'il est reconnu. Je vous tiens informé des résultats.

Vous:

alors ?

Thierry:

J'ai connecté le disque dur de l'ordinateur portable au PC de bureau, et il a été reconnu sans problème. Cela semble indiquer que le disque dur fonctionne correctement. Il est possible que le problème vienne d'un autre composant du portable, comme la carte mère.

Vous:

la carte mère est morte à mon avis

Thierry:

C'est possible, surtout après avoir essayé toutes ces étapes sans succès. Je vais envisager de consulter un professionnel pour confirmer si la carte mère est défectueuse et voir quelles options de réparation ou de remplacement sont disponibles. Merci pour votre aide !