

SORA

Symptôme : Ordinateur lent

Observation :

Quand ? Ça fait 1 semaine

Qui ? Particulier, pc portable

Où ? Pas vraiment, peut être une mise à jour récente, ou installation de logiciel. La dernière mise à jour date d'il y a 2 semaines, et le dernier logiciel installé date d'il y a quelques jours. Il tourne sous W10 car son pc est trop ancien pour W11.

Pourquoi ? Dernier logiciel installé (montage vidéo), disque dur trop plein, il chauffe plus que d'habitude

Comment ? Il a toujours été un peu lent, cela s'est aggravé peut-être à cause d'une mise à jour ou d'un logiciel de montage vidéo. Trop d'onglets ouverts, ne redémarre pas tout le temps son pc.

Réaction :

Pré hypothèse :

-Logiciel : installation du logiciel de montage vidéo, mise à jour datant de 2 semaines, trop d'onglets ouverts

-Matériel : Mémoire tampon pleine, disque dur plein, surchauffe, barrettes de RAM, ventilateurs

-Humain : Ne redémarre pas souvent son pc

-Réseau : x

-Environnement : Poussière

Action :

- 1) Dépoussiérage
- 2) Vérifier si les barrettes de RAM sont bien fixées
- 3) Test des ventilateurs
- 4) Utilisation de CrystalDiskInfo pour vérifier l'état du disque (état de prudence), faire un backup et le vider des documents résiduels et temporaire

- 5) J'utilise la commande chkdsk /f /r pour réparer les erreurs éventuelles, il faudra le remplacer
- 6) Vérification de la lenteur du pc après un démarrage
- 7) Trier par catégorie les onglets et nettoyer le pc avec CCleaner
- 8) Vérification de la température (CPU-Z, HWMonitor)
- 9) Vérification de l'onglet web

Root Cause

La lenteur du PC et les problèmes de surchauffe étaient principalement dus à un disque dur défectueux, classé en état de prudence par CrystalDiskInfo. Un disque dur en fin de vie ralentit le système car il a des secteurs défectueux et met plus de temps à traiter les données. De plus, la surchauffe était accentuée par une accumulation de poussière, une utilisation intensive du navigateur avec de nombreux onglets ouverts, et des ressources système saturées.

Synthèse

En premier j'ai dépoussiéré le PC ce qui a permis une amélioration du refroidissement. Puis j'ai fait une vérification des barrettes de RAM, dont il a aucun problème détecté. Ensuite, j'ai fait un test du ventilateur sur un autre PC, et qui fonctionne correctement. Après, j'ai fait une vérification du disque dur avec CrystalDiskInfo, et j'ai trouvé que le disque est en état de prudence. Par la suite, j'ai effectué une sauvegarde des données et nettoyage du disque (CCleaner), ce qui a nettoyé les fichiers résiduels. Puis, j'ai exécuté la commande chkdsk /f /r dont j'ai remarqué qu'il a trop d'erreurs détectées. Par ça, j'ai remplacé temporairement le disque par un autre sain, ce qui a amélioré les performances. De plus, j'ai optimisé son navigateur (tri des onglets, nettoyage cache) pour une navigation plus fluide. Enfin j'ai effectué une vérification finale des températures avec CPU-Z et je remarque que la chauffe est maîtrisée.

Je conclus que le problème est le disque dur était la cause principale des ralentissements. Son état de prudence et ses erreurs détectées indiquent qu'un remplacement est nécessaire. Après toutes les optimisations, le PC est plus rapide, chauffe moins et répond bien aux sollicitations. Le dépannage a été structuré et efficace, et l'utilisateur sait maintenant qu'il doit remplacer son disque dur pour une solution définitive.

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	22/05/2025
Demande initiale	PC lent
Date d'ouverture	22/05/2025
Utilisateur demandeur	M. Yves
Priorité	Moyen (besoin de travailler) sinon Faible
Description complète	PC lent et surchauffe lors d'une utilisation quelconque
Actions entreprises	Dépoussiérage, Vérifier si les barrettes de RAM sont bien fixées, Test des ventilateurs, Utilisation de CrystalDiskInfo pour vérifier l'état du disque (état de prudence), faire un backup et le vider des documents résiduels et temporaire, J'utilise la commande chkdsk /f /r pour réparer les erreurs éventuelles, il faudra le remplacer, Vérification de la lenteur du pc après un démarrage, Trier par catégorie les onglets et nettoyer le pc avec CCleaner, Vérification de la température (CPU-Z, HWMonitor), Vérification de l'onglet web
Résultat obtenu	Problème de disque dur réglé, onglets web trié et rangés
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Intervention terminé
Commentaires additionnels	Doit remplacer son disque dur