

Traces de résolution de problème

Ce document permet de décrire les étapes de résolution de problème que vous avez utilisé.

Étape 1

L'employée, Fanny Turmel, m'a apporté son ordinateur portable Dell Latitude E6410, car elle ne parvenait pas à démarrer son système. Lors de l'allumage, un message "**No Bootable Devices**" s'affichait, et l'ordinateur ne parvenait pas à charger Windows. Après avoir effectué un premier test, j'ai confirmé le même problème et j'ai créé un ticket dans GLPI pour une gestion plus approfondie.

Étape 2

J'ai effectué des recherches en ligne pour comprendre la cause du message d'erreur "No Bootable Devices". Je suis tombé sur plusieurs forums et articles qui pointaient des problèmes possibles, tels que :

- L'ordre de démarrage mal configuré dans le BIOS.
- Un problème matériel avec le disque dur (disque non détecté).
- Des problèmes liés à un mauvais paramétrage du mode de démarrage (UEFI ou Legacy).

Sites consultés :

- Site 1 : [Dell Support - No Bootable Devices](#)
- Site 2 : [Forum Microsoft - No Bootable Devices Error](#)

Hypothèses :

1. Vérification de l'ordre de démarrage dans le BIOS.
2. Vérification des connexions matérielles du disque dur.
3. Vérification du mode de démarrage (UEFI ou Legacy).
4. Test d'un périphérique de démarrage externe (clé USB ou CD).

Étape 3

Après avoir analysé les informations trouvées, j'ai suspecté que l'ordre de démarrage dans le BIOS était probablement mal configuré, ce qui empêchait l'ordinateur de démarrer depuis le disque dur. J'ai donc décidé de procéder à une vérification dans le BIOS pour ajuster l'ordre des périphériques de démarrage.

J'ai aussi envisagé un test avec un périphérique USB bootable pour vérifier si l'ordinateur pourrait démarrer à partir de ce périphérique.

Étape 4

Finalement le problème a été corrigé grâce à cette technique

Accéder au BIOS :

- J'ai éteint l'ordinateur, puis j'ai appuyé sur la touche F2 au démarrage pour entrer dans le BIOS.

Vérification de l'ordre de démarrage :

- Dans l'onglet Boot, j'ai constaté que l'option USB Storage Device était bien cochée, mais elle était placée après le disque dur dans l'ordre de démarrage.
- J'ai modifié l'ordre de démarrage en plaçant USB Storage Device en première position.

Étape 5

Le problème a été résolu en modifiant l'ordre de démarrage dans le BIOS et en ajustant le mode de démarrage. Une fois ces modifications effectuées, l'ordinateur a pu démarrer normalement.

J'ai clôturé le ticket GLPI, envoyé un e-mail à Fanny pour lui expliquer la résolution du problème et ajouté un article dans la base de connaissances pour expliquer comment résoudre le message d'erreur "**No Bootable Devices**" en ajustant les paramètres du BIOS.

Date : 2025-05-15

Nom : Xavie Ménard