

GUIDE DE DÉPANNAGE INFORMATIQUE

Direction des ressources informationnelles

29 décembre 2016



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

GUIDE DE DÉPANNAGE INFORMATIQUE

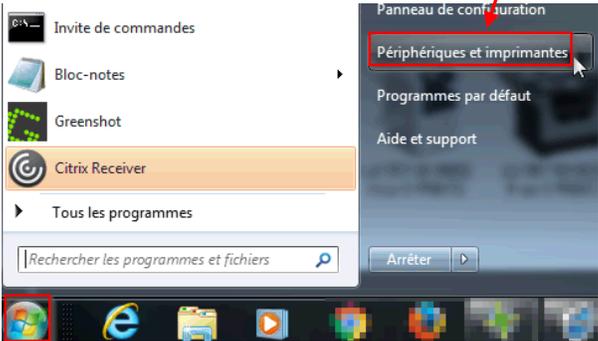
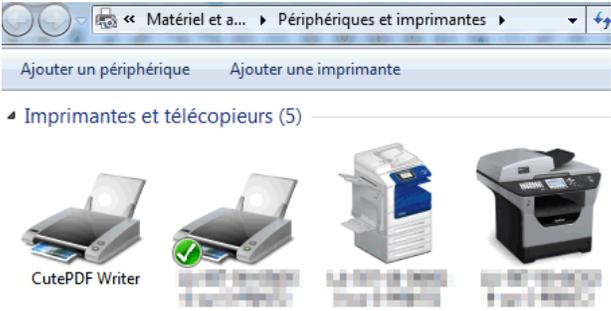
Date de modification	Type de modification	Nom du réviseur
29 décembre 2016	Création	Martine Isabelle

Dans l'éventualité où vous vous trouvez devant un problème avec votre poste de travail, voici un guide pouvant vous aider à résoudre des problématiques mineures.

Nous vous invitons à essayer ces pistes de solutions ainsi qu'à contacter votre centre de service s'il n'y a aucune amélioration*.

*Avant de faire une requête Octopus ou de contacter votre centre de service, nous vous recommandons de redémarrer votre ordinateur et de vérifier que votre problématique s'y trouve toujours.

Problématiques	Questions/Vérifications
L'ordinateur n'allume pas.	Vérifier si l'ordinateur est bien branché dans une prise de courant (multiprise ou prise murale). Vérifier aussi la connexion entre le fil et l'ordinateur.
	Panne électrique : vérifier le fonctionnement de la prise avec un autre appareil.
	Panne majeure : aucune prise ne fonctionne dans le secteur. Vous devez attendre le retour du service.
L'ordinateur s'allume, mais l'écran demeure noir.	Vérifier si le fil électrique de l'écran est bien branché dans l'écran.
	Vérifier si le câble vidéo (entre l'écran et l'ordinateur) est bien branché dans l'écran et dans l'ordinateur. 
	Vérifier si l'interrupteur est en position allumée.
Vous avez toutes sortes de caractères qui s'affichent à l'écran au démarrage.	Retirer les accessoires tels que les clés USB, disque dur amovible et CD et procéder au redémarrage de votre appareil.
Vous n'arrivez pas à vous authentifier à la fenêtre Windows.	Vérifier que la partie numérique de votre clavier est active (Num Lock) et que le clavier n'est pas en « Caps Lock ». 
	Vérifier que vous entrez le bon code d'utilisateur et mot de passe.
	Vérifiez si le câble réseau est branché entre l'ordinateur et le mur (semblable à une prise de téléphone).

	 <p style="text-align: center;">Prise réseau</p>
<p>Vous n'arrivez pas à accéder à CITRIX.</p>	<p>Vérifier que la partie numérique de votre clavier est active (Num Lock) et que le clavier n'est pas en « Caps Lock ».</p> <p>Vérifier que vous entrez le bon code d'utilisateur et mot de passe.</p> <p>Vérifiez que vos accès ne sont pas verrouillés. Si un message vous annonce que votre accès est verrouillé, vous devez placer une requête sur le portail Octopus CSI.</p>
<p>Vous n'arrivez pas à imprimer.</p>	<p>Vérifiez si l'imprimante sur laquelle vous tentez d'imprimer est une imprimante de définie dans vos « Paramètres ».</p>   <p>Vérifiez si l'imprimante est sous tension.</p>
<p>L'ordinateur est gelé et plus rien ne fonctionne.</p>	<p>Fermer l'ordinateur en appuyant pendant 5 secondes sur le bouton de démarrage situé à l'avant de votre boîte noire. Une fois l'ordinateur complètement éteint, relâchez le bouton et appuyez à nouveau dessus pour le redémarrer.</p>

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 