

BTS SIO
OPTION SISR

2025-2026

SITUATION PROFESSIONNELLE N°4

RÉSOLUTION D'UN
DYSFONCTIONNEMENT RÉCURRENT
LIÉ À UN POSTE NON À JOUR

PIERRE-LOUIS GOBERT

SOMMAIRE

- 1 Contexte professionnel et contraintes de sécurité**
- 2 Signalement du problème par l'utilisateur**
- 3 Prise en charge et qualification de la demande**
- 4 Diagnostic et préparation de l'intervention**
- 5 Intervention technique et résolution**
- 6 Vérification et validation avec l'utilisateur**
- 7 Clôture de l'intervention et traçabilité**
- 8 Compétences professionnelles mobilisées**

1. Contexte professionnel et contraintes de sécurité

Au sein du service informatique du Puy du Fou, les postes utilisateurs doivent être régulièrement mis à jour afin de garantir la stabilité, la sécurité et le bon fonctionnement des logiciels.

Un utilisateur rencontre depuis plusieurs jours des dysfonctionnements récurrents sur son poste de travail :

- lenteurs importantes,
- applications qui se figent,
- messages d'erreur occasionnels.

Ces problèmes impactent directement son activité quotidienne.



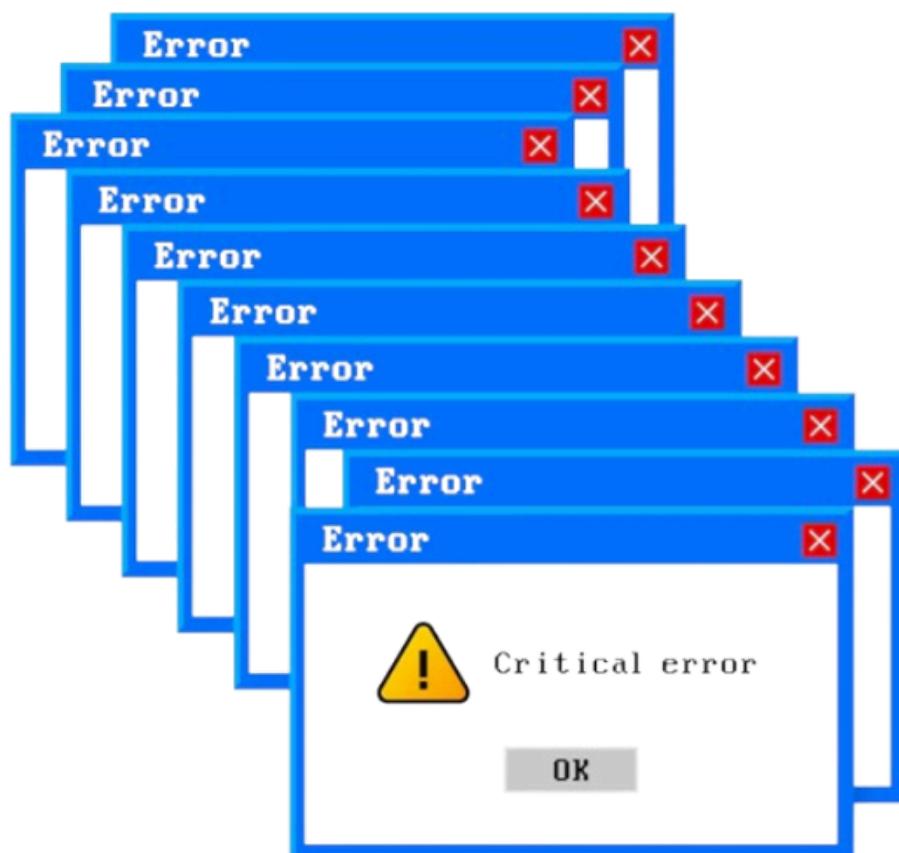
2. Signalement de la demande par l'utilisateur

L'utilisateur me contacte afin de signaler que son poste rencontre de nombreux bugs et devient difficilement utilisable.

Il précise que :

- le problème est répétitif,
- plusieurs applications se ferment de manière inattendue,
- le poste n'a pas été redémarré ou mis à jour depuis un certain temps.

L'utilisateur se présente ensuite au bureau du service informatique afin que je puisse analyser la situation.



3. Prise en charge et qualification de la demande

Après échange avec l'utilisateur, je qualifie la demande comme un incident récurrent lié à la stabilité du poste de travail.

Je décide de réaliser un diagnostic complet du poste, afin d'identifier l'origine des dysfonctionnements.

Mais après avoir passé plusieurs minutes à analyser les pilotes et périphériques branchés je me suis rendu compte de la cause du problème.

| Windows Update | |
|--|-------------------------|
| Intel(R) Corporation - HIDClass - 2.2.2.17 | Installation en attente |
| 2025-11 .NET 8.0.22 Update for x64 Client (KB5071066) | Installer |
| Lenovo - System - 1.69.70.0 | Installation en attente |
| Intel(R) Corporation - MEDIA - 10.29.0.12316 | Installation en attente |
| Intel(R) Corporation - MEDIA - 10.29.0.12316 | Installation en attente |
| Intel(R) Corporation - System - 1.0.3897.0 | Installation en attente |
| Intel(R) Corporation - System - 10.29.0.12316 | Installation en attente |
| Realtek Semiconductor Corp. - MEDIA - 6.0.9847.1 | Installation en attente |
| Intel(R) Corporation - System - 10.29.0.12316 | Installation en attente |
| Realtek - SoftwareComponent - 11.0.6000.366 | Installation en attente |
| Realtek - SoftwareComponent - 1.0.860.0 | Installation en attente |
| Dolby - AudioProcessingObject - 3.30809.881.0 | Installation en attente |
| Dolby - AudioProcessingObject - 4.0.8.481 | Installation en attente |
| 2025-10 Mise à jour cumulative pour .NET Framework 3.5 pour et 4.8.1 pour Windows 11, version 24H2 pour les systèmes x64 (KB5066131) | Installer |
| Mise à jour pour Windows Security platform - KB5007651 (version 10.0.29429.1000) | Installer |
| Realtek Semiconductor Corp. - Extension - 6.0.9847.1 | Installation en attente |
| Intel(R) Corporation - Extension - 1.0.3897.0 | Installation en attente |
| Intel - SoftwareComponent - 9.0.11909.60720 | Installation en attente |

4. Diagnostic du poste utilisateur

Lors du diagnostic, je procède à plusieurs vérifications :

- état général du poste,
- présence de messages d'erreur système,
- consultation de l'état des mises à jour Windows.

Je constate que le poste présente un retard important de mises à jour, ce qui peut expliquer :

- les instabilités,
- les incompatibilités logicielles,
- les dysfonctionnements répétés.

Windows Update > Historique des mises à jour

Mises à jour des fonctionnalités (2)

Windows 11, version 24H2
Installée le 23/12/2024

Windows 11, version 23H2
Installée le 23/12/2024

Mises à jour qualité (8)

2025-06 .NET 8.0.17 Security Update for x64 Client (KB5061935)
Installée le 20/06/2025

2025-05 Mise à jour cumulative pour Windows 11 Version 24H2 pour les systèmes x64 (KB5058411)
Installée le 23/05/2025

2025-05 .NET 8.0.16 Security Update for x64 Client (KB5059200)
Installée le 23/05/2025

2025-04 Aperçu de la mise à jour cumulative pour Windows 11 Version 24H2 pour les systèmes x64 (KB5055627)
Installée le 23/05/2025

! Certaines mises à jour ne s'étaient pas faites depuis plusieurs mois !

5. Intervention technique et résolution

Afin de corriger le problème, je procède aux actions suivantes :

- lancement des mises à jour système manquantes,
- installation complète des correctifs disponibles,
- mise à jour facultatives (pilotes)
- redémarrage du poste après installation,
- vérification de l'absence d'erreurs après mise à jour.

Ces actions permettent de remettre le poste dans un état conforme aux standards de l'entreprise.

Windows Update > Options avancées > Mises à jour facultatives

Mises à jour de pilotes (8)

Si vous avez un problème spécifique, l'un de ces pilotes peut vous aider. Sinon, les mises à jour automatiques maintiennent vos pilotes à jour.

Intel - Firmware - 16.1.38.2676

Lenovo Ltd. - Firmware - 1.49.0.0

Intel Corporation - Bluetooth - 23.170.0.3

Intel Driver Update (2533.98.91.0)

Lenovo Driver Update (25.9.0.49)

Realtek Driver Update (10.0.22000.20390)

Realtek Driver Update (10.0.22000.20390)

Elliptic Laboratories ASA Driver Update (1000.100.116.4539)

Installer les mises à jour sélectionnées (8)

Télécharger et installer

6. Vérification et validation avec l'utilisateur

Une fois l'intervention terminée, je demande à l'utilisateur de :

- utiliser son poste normalement,
- lancer les applications concernées,
- confirmer la disparition des dysfonctionnements.

L'utilisateur confirme que le poste fonctionne de manière plus stable et fluide après l'intervention.



Installation des mises à jour 22 %
Veuillez garder votre ordinateur allumé.

Votre ordinateur peut redémarrer à plusieurs reprises.

7. Clôture de l'intervention et traçabilité

Après validation par l'utilisateur, l'intervention est considérée comme terminée.

Un ticket est créé ou complété dans l'outil Atera afin d'assurer la traçabilité de l'intervention, en précisant :

- la cause du problème (retard important de mises à jour),
- les actions réalisées,
- la validation utilisateur.

← #699 | Pb écrans
Créé il y a 38 minutes • Modifié il y a 37 minutes

| Statut | Assigner un technicien | Groupe assigné | Statut d'activité |
|--------|------------------------|----------------|-------------------|
| Résolu | cn [REDACTED] | DSI - Support | Lu |

PL

Réponse publique Note interne

✍ Générer une réponse ou saisissez votre message ici

📎 Joindre des fichiers Sélectionner un modèle de réponse rapide

Conversation (2) Activité du ticket (6) Résolution (1)

CN [REDACTED] Dec 30, 2025, 1:11 PM
Mise à jour de Windows et maj facultatives OK

CE [REDACTED] Dec 30, 2025, 2:39 PM
Bonjour,
Je ne peux plus travailler sur mes 2 écrans fixes. Il ne se connecte plus avec mon PC portable.
Pouvez-vous m'aider svp, car c'est très pénalisant.
Merci par avance,

8. Compétences professionnelles mobilisées

Cette situation professionnelle m'a permis de réaliser le diagnostic d'un poste utilisateur présentant des dysfonctionnements récurrents, puis d'assurer la maintenance corrective nécessaire pour rétablir un fonctionnement stable.

L'intervention a notamment consisté à gérer et appliquer les mises à jour système manquantes, essentielles au bon fonctionnement du poste.

Elle a également impliqué une assistance directe auprès de l'utilisateur, afin de valider la résolution du problème et permettre la reprise de son activité.

Enfin, les actions réalisées ont été organisées et tracées, garantissant un suivi clair et professionnel de l'intervention.

