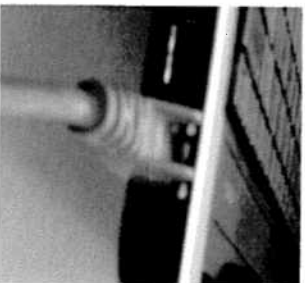


Dépannage du service internet

Étape #1: Vérifiez l'activité de votre carte réseau.



Si les lumières sont éteintes, vérifiez:

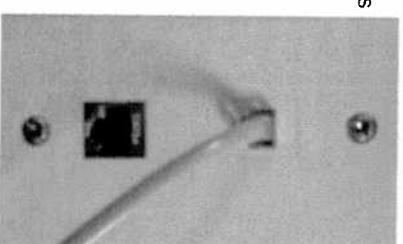
- Que le câble réseau est en bon état et bien branché (Étape #2)
- Que le **pilote de la carte réseau est installée** et que la **connexion soit activée**. (Étape #3)
- Une carte réseau défectueuse peut être la cause de ce problème.
- Si la **prise murale est endommagée**, contactez-nous. (Étape #5)
- Finalement, que votre **abonnement est activé à la réception**.

Si'il y a de l'activité sur les lumières de la carte réseau, cela signifie que c'est presque assurément une configuration ou un problème logiciel sur l'ordinateur qui fait défaut. Vérifiez:

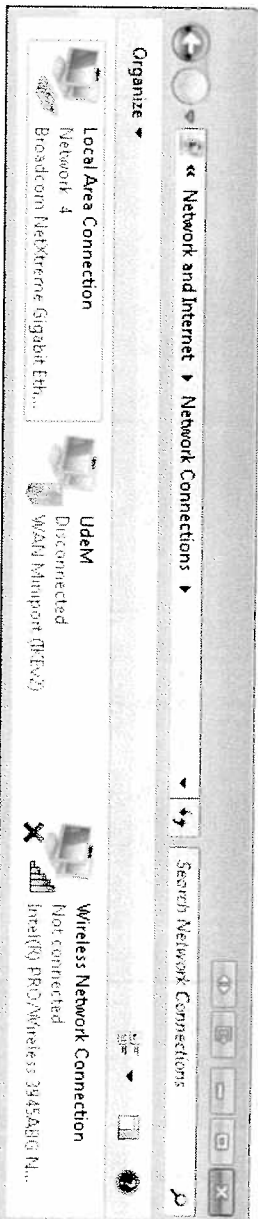
- Que vous n'avez **pas une adresse IP fixe** configurée. (Étape #4)
- **Désactivez temporairement votre pare-feu et/ou antivirus** pour vous assurer qu'il n'est pas la cause du problème. N'oubliez pas de les réactiver.
- Que votre ordinateur est **propre de tout virus et logiciels malveillants**.

Étape #2: Branchement

Pour vous connecter au service Internet des Résidences, il vous faut un **câble réseau Ethernet**. Ceux-ci sont plus large qu'un câble téléphonique, ont 8 fils de cuivre visibles dans le connecteur qui mesure un peu plus d'un 1cm. Celui-ci se branche dans la **prise murale bleue**, située sous la prise téléphonique qui est blanche et plus étroite. Si vous n'avez pas de câble réseau, vous pouvez vous en procurer un à la réception des Résidences au coût de 10\$. Vous pouvez **tester que le câble n'est pas endommagé en le branchant chez un voisin**.



Étape #3: Activation de la connexion réseau



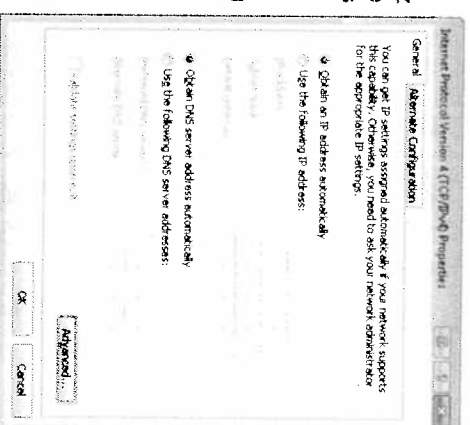
Ouvrez votre panneau de configuration à partir du menu démarrer, cliquez sur **Centre réseau et partage suivi de Configurer une connexion ou un réseau**. Vous devez y voir une **Connexion au réseau local**. Si elle n'y est pas, le pilote de votre carte réseau n'est probablement pas installé. Installez-le à partir du CD de pilotes fourni avec votre ordinateur au moment de l'achat. Assurez-vous ensuite que la connexion est activée (cliquez droit, activer).

Étape #4: Adresse IP

Cliquez avec le bouton de droite sur la **Connexion au réseau local**, Propriétés. Sélectionnez **Protocole Internet TCP/IPv4**, Propriétés. Assurez vous qu'aucune adresse n'est configurée dans cet écran. Sélectionnez **Obtenir une adresse IP automatiquement et Obtenir les adresses des serveurs DNS automatiquement**.

Pour valider si vous avez obtenue une adresse IP valide, faites Démarrer, Programmes, Accessoires, **Invite de commande**. Dans cette fenêtre faites **ipconfig**. Sous connexion au réseau local, l'adresse IP devrait être entre 132.204.219.xxx à 132.204.223.xxx.

```
Carte Ethernet Connexion au réseau local:
Suffixe DNS propre à la connexion : unmontreal.ca
Adresse IP . . . . . : 132.204.203.X
Masque de sous-réseau . . . . . : 255.255.255.0
Passerelle par défaut . . . . . : 132.204.216.1
```



Étape #5: Contactez notre soutien technique

Si aucune de ces étapes ne corrige la situation, laissez un message au soutien technique en composant le poste **1665**. Ils vous rappelleront dès que possible. Veuillez noter que le soutien n'est en place que pour corriger les problèmes pouvant survenir à notre service et non pour reconfigurer votre ordinateur. **Le bon fonctionnement de votre ordinateur est de votre entière responsabilité.**