

Guide de dépannage et de maintenance du système



Les garanties des produits et services HP sont exclusivement présentées dans les déclarations expresses de garantie accompagnant ces produits et services. Aucun élément de ce document ne saurait être considéré comme une garantie supplémentaire. La société HP ne saurait être tenue pour responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou rédactionnelle qui pourraient subsister dans ce document.

La société HP n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation ou à la fiabilité de ses logiciels sur un matériel qui n'est pas fourni par HP.

Ce document contient des informations exclusives protégées par copyright. Aucune partie de ce document ne peut être photocopiée, reproduite ou traduite dans une autre langue sans l'autorisation écrite préalable de HP.

Hewlett-Packard Company
P.O. Box 4010
Cupertino, CA 95015-4010
États-Unis

Copyright © 2005–2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Ce produit inclut une technologie de protection de copyright protégée par des déclarations de méthode de certains brevets américains et d'autres droits de propriété intellectuelle appartenant à Macrovision Corporation et autres détenteurs de droits. L'utilisation de cette technologie de protection de copyright doit être autorisée par Macrovision Corporation, et est destinée à l'usage des particuliers ou d'autres utilisations de visualisation limitées en l'absence de toute autre autorisation de Macrovision Corporation. La rétroingénierie ou le désassemblage du produit sont interdits. Sous couvert des brevets déposés aux États-Unis, numéros 4 631 603, 4 577 216, 4 819 098, et 4 907 093. Produit autorisé uniquement pour une utilisation de visualisation limitée.

Microsoft et Windows sont des marques déposées aux États-Unis de Microsoft Corporation.

HP est en faveur d'une utilisation licite des technologies et n'appuie ni n'encourage l'utilisation de ses produits à d'autres fins que celles autorisées par la loi sur les droits d'auteur.

Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

Table des matières

Maintenance du système.....	1
Création de disques de sauvegarde de données	1
Création de disques de réinstallation système	1
Suppression de programmes inutilisés	1
Exécution du programme Nettoyage de disque	1
Exécution du programme Défragmenteur de disque	2
Détection des éventuelles erreurs du disque dur	3
Caractéristiques de l'espace du disque dur	3
Programme de maintenance recommandé	4
Résolution des problèmes de l'ordinateur.....	5
Audio	5
Vidéo	6
Lecteurs de CD et de DVD.....	6
Affichage (moniteur).....	8
Disque dur	9
Installation du matériel	9
Accès Internet.....	11
Clavier et souris.....	12
Marche/Arrêt.....	14
Performances	15
Divers.....	16

Réparation de problèmes logiciels.....	17
Vue d'ensemble des réparations logicielles.....	17
Redémarrage de l'ordinateur.....	17
Mise hors tension de l'ordinateur.....	18
Mise à jour de pilotes.....	18
Restauration du système Microsoft.....	18
Réinstallation d'applications et de pilotes.....	19
Vue d'ensemble de la réinstallation du système.....	19
Création de disques de réinstallation du système.....	20
Création du CD d'outils de réinstallation.....	21
Exécution de la réinstallation du système à l'aide des disques de réinstallation.....	21
Exécution de la réinstallation du système à partir du disque dur.....	22

Maintenance du système

Cette section fournit des informations sur les tâches que vous pouvez effectuer pour veiller au bon fonctionnement de votre système et faciliter la réinstallation sur celui-ci d'éléments importants en cas de problèmes ultérieurs.

Création de disques de sauvegarde de données

Le logiciel de gravure sur un DVD ou CD dont dispose votre système vous permet de créer des disques de sauvegarde des données importantes, notamment de vos fichiers personnels, messages électroniques et signets de site Web.

L'écriture de données sur un disque de sauvegarde demande l'utilisation d'un logiciel comprenant une fonction de *vérification de l'écriture*. Cette fonction compare les données sur le disque dur à celles copiées sur le disque de sauvegarde pour garantir l'exactitude de la copie. Le logiciel de gravure sur un DVD ou CD utilisé peut exiger une activation manuelle de cette fonction.

Création de disques de réinstallation système

Il s'agit d'une étape ponctuelle à effectuer alors que le système fonctionne correctement. Si vous êtes ensuite confronté à des problèmes, vous pouvez rétablir la configuration d'origine du système à l'aide des disques de réinstallation système que vous créez.

Avant de créer des disques de réinstallation, lisez la section *Vue d'ensemble de la réinstallation du système* à la page 19. Vous pouvez ensuite créer les disques en suivant les instructions de la section *Création de disques de réinstallation du système* à la page 20.

Suppression de programmes inutilisés

- 1 Cliquez sur **démarrer**, puis sur **Panneau de configuration**.
- 2 Double-cliquez sur **Ajout/Suppression de programmes**. La fenêtre Ajouter ou supprimer des programmes s'ouvre.

- 3 Choisissez le programme que vous désirez supprimer, puis cliquez sur le bouton **Modifier/Supprimer**.
- 4 Suivez les instructions données à l'écran.

REMARQUE : Certains programmes proposent leurs propres options de désinstallation. Si vous ne parvenez pas à désinstaller un programme à partir du Panneau de configuration, essayez d'utiliser l'option du programme concerné.

Exécution du programme Nettoyage de disque

Le programme Nettoyage de disque libère de l'espace sur le disque dur en supprimant les fichiers temporaires et inutilisés (notamment ceux du dossier Temporary Internet Files et dans la Corbeille). Vous pouvez exécuter ce programme manuellement, ou le configurer pour une exécution automatique.

Exécution d'un nettoyage de disque manuel

- 1 Cliquez sur **démarrer**, **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis **Nettoyage de disque**.
Le programme Nettoyage de disque recherche les fichiers à supprimer et calcule l'espace disque pouvant être libéré.
- 2 Choisissez les types de fichiers à supprimer en cochant les cases correspondantes dans la liste.
- 3 Cliquez sur **OK**, puis sur **Oui** pour terminer la suppression des fichiers sélectionnés.

Planification d'un nettoyage de disque automatique

- 1 Cliquez sur **démarrer**, puis sur **Exécuter**, et entrez la commande suivante dans la zone Ouvrir (notez l'espace entre le *r* et le **) : `cleanmgr /sageset:100`
- 2 Sélectionnez les types de fichiers à supprimer (par exemple, fichiers temporaires, fichiers Internet temporaires et fichiers de la Corbeille).
- 3 Cliquez sur **OK** pour enregistrer les paramètres.
- 4 Cliquez sur **démarrer**, **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis **Tâches planifiées**.

- 5 Double-cliquez sur **Création d'une tâche planifiée**, puis cliquez sur **Suivant**.
- 6 Sélectionnez **Nettoyage de disque** dans la liste des applications, puis cliquez sur **Suivant**.
- 7 Acceptez le nom par défaut ou entrez un nom pour la tâche, sélectionnez la fréquence d'exécution de la tâche, puis cliquez sur **Suivant**.
- 8 Sélectionnez le jour et l'heure ainsi que la répétition (le cas échéant), puis cliquez sur **Suivant**. Le nettoyage de disque pouvant prendre du temps, il est conseillé de choisir un moment où le système fonctionne, mais n'est pas utilisé.
- 9 Entrez vos nom d'utilisateur et mot de passe, puis cliquez sur **Suivant**.
Si vous ne disposez pas d'un mot de passe, omettez cette information et cliquez sur **Suivant**.
- 10 Sélectionnez **Ouvrir les propriétés avancées de cette tâche quand je cliquerai sur Terminer** et cliquez sur **Terminer**.
- 11 Dans la zone Exécuter de la fenêtre Nettoyage de disque, ajoutez `/sagerun:100` à la fin du chemin. Par exemple :
`C:\WINDOWS\system32\cleanmgr.exe /sagerun:100`
- 12 Cliquez sur **OK** et, en cas d'invite, vérifiez votre mot de passe.
Le nettoyage de disque va s'exécuter selon la configuration.

Exécution du programme Défragmenteur de disque

Lorsque Windows enregistre des fichiers sur le disque dur, il les divise souvent en plusieurs morceaux (ou *fragments*) afin qu'ils coïncident avec l'espace libre du disque. Lorsque vous essayez d'ouvrir un fichier fragmenté, il faut le récupérer à partir de plusieurs endroits, ce qui ralentit le processus.

Le programme Défragmenteur de disque regroupe les fichiers fragmentés sur le disque dur pour améliorer les performances du système, mais sans modifier l'emplacement des fichiers et dossiers.

REMARQUE : L'exécution du programme Défragmenteur de disque peut prendre du temps. Elle peut s'effectuer sans assistance durant la nuit.

- 1 Ouvrez le Gestionnaire des tâches de Windows en appuyant simultanément sur les touches Ctrl, Alt et Suppr.
- 2 Dans l'onglet Applications, sélectionnez tous les programmes répertoriés, puis cliquez sur **Fin de tâche**. Fermez le Gestionnaire des tâches.
- 3 Cliquez sur **démarrer, Tous les programmes, Accessoires, Outils système, puis Défragmenteur de disque**.
- 4 Dans la colonne Volume, sélectionnez le disque dur à défragmenter (en général **C:**), puis cliquez sur **Défragmenter**.

Si le Défragmenteur de disque ne cesse de se relancer, cela indique qu'un programme caché accède toujours au disque dur en tâche de fond. Redémarrez l'ordinateur en mode sans échec et réexécutez le programme Défragmenteur de disque :

- 1 Cliquez sur **démarrer, Arrêter l'ordinateur, puis Redémarrer**.
- 2 Appuyez sur la touche F8 dès que le premier logo apparaît.
- 3 Dans le menu Options avancées de Windows, utilisez les touches fléchées pour sélectionner le **Mode sans échec**, puis appuyez sur la touche Entrée.
- 4 Appuyez de nouveau sur la touche Entrée pour sélectionner le système d'exploitation.
- 5 Ouvrez une session Windows. Lorsque le message du Bureau apparaît, cliquez sur **Oui** pour confirmer le Mode sans échec.
- 6 Après le lancement de Windows, utilisez la procédure précédente pour exécuter le programme Défragmenteur de disque.

Détection des éventuelles erreurs du disque dur

Suivez la procédure ci-dessous pour vérifier l'intégrité du disque dur sous Windows XP. Fermez tous les programmes ouverts avant de lancer l'analyse du disque.

- 1 Cliquez sur **démarrer**, puis sur **Poste de travail**.
- 2 Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur que vous souhaitez vérifier, puis cliquez sur **Propriétés**.
- 3 Dans la fenêtre Propriétés, cliquez sur l'onglet **Outils**.
- 4 Dans **Vérification des erreurs**, cliquez sur **Vérifier maintenant**.
- 5 Si vous le souhaitez, cochez la case en regard de **Réparer automatiquement les erreurs de système de fichiers** et **Rechercher et tenter une récupération des secteurs défectueux**.
- 6 Cliquez sur **Démarrer**. En cas d'invite de redémarrage, cliquez sur **Oui** pour redémarrer l'ordinateur.

Caractéristiques de l'espace du disque dur

Il est possible que la capacité du disque dur des ordinateurs HP sur lesquels le système d'exploitation Windows XP est préinstallé semble inférieure à celle indiquée dans les spécifications techniques du produit, dans la documentation ou sur l'emballage. Les fabricants et les documents commerciaux utilisent le système décimal (base 10) pour décrire la capacité d'un disque dur. Windows ainsi que d'autres logiciels, tels que FDISK, utilisent quant à eux le système binaire (base 2).

En notation décimale, un méga-octet (Mo) correspond à 1 000 000 d'octets, et un giga-octet (Go) à 1 000 000 000 d'octets. En notation binaire, un méga-octet correspond à 1 048 576 octets, et un giga-octet à 1 073 741 824 octets. Cette différence entre les deux systèmes de mesure peut entraîner une variation entre la capacité indiquée par Windows et celle spécifiée par ailleurs. La capacité de stockage du disque correspond à la capacité indiquée dans la documentation.

Windows indique une capacité inférieure dans l'Explorateur Windows et dans la fenêtre Poste de travail car il affiche les informations concernant une seule partition à la fois. La première partition contient les informations nécessaires à la réinstallation du système.

Programme de maintenance recommandé

Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque trimestre (ponctuellement)
Gestion des e-mails <ul style="list-style-type: none"> • Supprimez les messages électroniques d'origine inconnue. • N'ouvrez pas les pièces jointes non fiables. • Classez les messages. 	Protection contre les virus et les logiciels publicitaires ou espions <ul style="list-style-type: none"> • Mettez à jour les fichiers de définition ou planifiez une mise à jour automatique hebdomadaire. • Exécutez une analyse complète ou planifiez une analyse automatique hebdomadaire. 	Utilisation de Windows Update <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez l'existence de mises à jour ou planifiez une mise à jour automatique mensuelle. (Consultez le <i>Manuel d'initiation</i> pour plus de détails.) 	Définition de nouveaux mots de passe (Consultez le <i>Manuel d'initiation</i> pour plus de détails.)
	Optimisation des performances <ul style="list-style-type: none"> • Exécutez le programme Nettoyage de disque. (Consultez la section <i>Exécution du programme Nettoyage de disque</i> à la page 1.) • Détectez les éventuelles erreurs de disque. (Consultez la section <i>Détection des éventuelles erreurs du disque dur</i> à la page 2.) • Exécutez le programme Défragmenteur de disque. (Consultez la section <i>Exécution du programme Défragmenteur de disque</i> à la page 2.) 	Examen du menu Démarrer <ul style="list-style-type: none"> • Configurez le menu pour ne lancer que les applications nécessaires. 	Nettoyage de l'ordinateur, du moniteur, du clavier et de la souris <ul style="list-style-type: none"> • Pour obtenir des instructions de nettoyage détaillées, visitez le site : http://www.hp.com/support Sélectionnez vos pays/région et langue, recherchez le numéro de modèle de votre ordinateur, puis faites une recherche sur le mot-clé <i>nettoyage</i>.
	Optimisation du navigateur <ul style="list-style-type: none"> • Supprimez les cookies. • Supprimez le cache. • Supprimez les liens du dossier Historique. 	Nettoyage du Bureau <ul style="list-style-type: none"> • Supprimez ou désinstallez les icônes et les applications inutiles. (Consultez la section <i>Suppression de programmes inutilisés</i> à la page 1.) 	
	Vidage de la Corbeille <ul style="list-style-type: none"> • Le programme Nettoyage de disque permet d'effectuer entre autres cette tâche. (Consultez la section <i>Exécution du programme Nettoyage de disque</i> à la page 1.) 	Maintien de l'état général <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez la propreté. • Vérifiez que rien n'obstrue la ventilation. • Vérifiez la fixation de l'ensemble des connexions et des câbles. 	
	Sauvegarde des fichiers importants sur CD ou DVD (Consultez la section <i>Création de disques de sauvegarde de données</i> à la page 1.)	Création d'un point de restauration (Consultez la section <i>Restauration du système Microsoft</i> à la page 18.)	

Résolution des problèmes de l'ordinateur

Cette section contient une série de tableaux qui décrivent des solutions pour certains problèmes pouvant survenir lors de l'utilisation de l'ordinateur. Chaque tableau se présente comme suit :

- La colonne **Symptôme** décrit le signe ou le message d'avertissement relatif au type de problème.
- La colonne **Solution** décrit les opérations à effectuer pour tenter de résoudre le problème.

Les tableaux apparaissent dans l'ordre suivant :

- Audio

- Vidéo
- Lecteurs de CD et de DVD
- Affichage (moniteur)
- Disque dur
- Installation du matériel
- Accès Internet
- Clavier et souris
- Marche/Arrêt
- Performances
- Divers

Pour en savoir plus sur les problèmes de moniteur ou les problèmes propres à votre imprimante, reportez-vous à la documentation fournie par le fabricant du produit.

Audio

Symptôme	Solution
Aucun son n'est produit.	Appuyez sur le bouton Muet du clavier pour vérifier l'activation de cette fonction. — Ou — 1 Cliquez sur démarrer , puis sur Panneau de configuration . 2 Cliquez sur Sons, voix et périphériques audio (ou sur Sons et périphériques audio). 3 Cliquez sur la case Muet pour la désactiver.
	Cliquez sur l'icône Volume (🔊) dans la barre des tâches, ou utilisez les commandes du clavier pour augmenter le volume.
	Vérifiez que des haut-parleurs alimentés (actifs) sont allumés.
	Éteignez l'ordinateur et rebranchez les haut-parleurs.
	Appuyez sur le bouton Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap du clavier pour sortir du mode veille.
	Remplacez le système de haut-parleurs passifs par un système de haut-parleurs actifs (vendus séparément). Les haut-parleurs actifs ont un câble d'alimentation et un bouton de mise en marche ; ils se branchent au connecteur de Sortie audio Out (vert) de l'ordinateur.
	Débranchez les éventuels écouteurs connectés à l'ordinateur.
Des erreurs de codec se produisent lors de la lecture de certains fichiers audio.	Ouvrez le fichier dans le Lecteur Windows Media. Vérifiez que le Lecteur Windows Media est configuré pour le téléchargement automatique des fichiers codec. <ul style="list-style-type: none"> • Si le bon fichier codec est disponible, vous pouvez lire le fichier audio. Notez que le téléchargement des fichiers codec exige une connexion à Internet. • Si le bon fichier codec n'est pas disponible, vérifiez l'existence d'une mise à jour pour le Lecteur Windows Media. • Pour en savoir plus, ouvrez l'aide en ligne du Lecteur Windows Media, puis effectuez une recherche sur <i>codec</i>.

Vidéo

Symptôme	Solution
Impossible de lire certains fichiers vidéo.	Le fichier peut être altéré ou dans un format non pris en charge. Ouvrez le fichier vidéo dans un logiciel de montage vidéo, p.ex. WinDVD Creator, puis enregistrez le fichier dans un format pris en charge.
Des erreurs de codec se produisent lors de la lecture de certains fichiers vidéo.	Ouvrez le fichier dans le Lecteur Windows Media. Vérifiez que le Lecteur Windows Media est configuré pour le téléchargement automatique des fichiers codec. <ul style="list-style-type: none"> • Si le bon fichier codec est disponible, vous pouvez lire le fichier audio. Notez que le téléchargement des fichiers codec exige une connexion à Internet. • Si le bon fichier codec n'est pas disponible, vérifiez l'existence d'une mise à jour pour le Lecteur Windows Media. <p>Pour en savoir plus, ouvrez l'aide en ligne du Lecteur Windows Media, puis effectuez une recherche sur <i>codec</i>.</p>
Un message d'erreur indique que les fichiers nécessaires à l'affichage vidéo sont absents ou endommagés.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer, cliquez avec le bouton droit de la souris sur Poste de travail, puis sélectionnez Propriétés. 2 Cliquez sur l'onglet Matériel, puis sur Gestionnaire de périphériques. 3 Cliquez sur le signe Plus (+) à côté de Contrôleurs audio, vidéo et jeu. 4 Double-cliquez sur Tuner TV (certains modèles uniquement). 5 Cliquez sur l'onglet Pilote, puis sur le bouton Mettre à jour le pilote. 6 Choisissez Installer à partir d'une liste ou d'un emplacement spécifié, puis cliquez sur Suivant. 7 Désélectionnez la case à cocher Rechercher dans les médias amovibles. 8 Cliquez sur Inclure cet emplacement dans la recherche, puis sur le bouton Parcourir. 9 Cliquez sur le signe Plus (+) à côté des répertoires suivants dans l'ordre indiqué : <ul style="list-style-type: none"> • Poste de travail • C:\ • Pilotes 10 Cliquez sur OK, sur Suivant, puis sur Terminer une fois les pilotes mis à jour. 11 Redémarrez l'ordinateur.

Lecteurs de CD et de DVD

Symptôme	Solution
Le lecteur de CD ou de DVD ne parvient pas à lire un disque ou démarre trop lentement.	Vérifiez que le disque est bien inséré, au centre du plateau, la face portant l'étiquette vers le haut.
	Attendez au moins 30 secondes pour laisser au lecteur de DVD le soin de déterminer le type de support à lire.
	Nettoyez le disque avec un kit de nettoyage de CD, disponible dans la plupart des magasins d'informatique.
	Le pilote peut être altéré ou obsolète. Consultez la section <i>Mise à jour des pilotes</i> à la page 18 pour plus de détails sur la réinstallation et la <i>mise à jour des pilotes</i> .

Lecteurs de CD et de DVD (suite)

Symptôme	Solution
Impossible de retirer un CD ou un DVD.	<p>Mettez l'ordinateur sous tension et appuyez sur le bouton Éjecter près du lecteur pour ouvrir le plateau.</p> <p>Si vous pensez que le bouton Éjecter présente un problème :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer, puis sur Poste de travail. 2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le lecteur de CD ou de DVD à ouvrir. 3 Sélectionner Éjecter dans le menu.
Impossible de créer (graver) un disque.	Vérifiez que le disque est bien inséré, au centre du plateau, la face portant l'étiquette vers le haut.
	Vérifiez si vous utilisez un disque d'un type adapté au lecteur. Essayez d'utiliser un disque d'une autre marque.
	Assurez-vous que le disque est propre et qu'il n'est pas endommagé. Si l'enregistrement s'est arrêté lors de la session d'enregistrement, le disque peut être endommagé ; utilisez un autre disque.
	Utilisez un type de disque adapté au type de fichiers que vous enregistrez.
	Si vous utilisez un disque CD-R, assurez-vous qu'il est vide pour pouvoir enregistrer des CD audio et qu'il est vide ou réinscriptible (c.-à-d. avec de l'espace pour ajouter d'autres fichiers de données) pour pouvoir enregistrer des CD de données.
	Vérifiez que vous utilisez le type de disque approprié lorsque vous effectuez une copie de disque. Certains programmes d'enregistrement ne peuvent enregistrer que vers un disque de même type que l'original. Par exemple, pour enregistrer le contenu d'un DVD, vous devez utiliser un disque DVD+R/-R ou DVD+RW/-RW et pour enregistrer le contenu d'un CD, vous devez utiliser un disque CD-R ou CD-RW.
	Assurez-vous que le disque se trouve dans le bon lecteur et spécifiez bien ce lecteur dans le logiciel d'enregistrement de CD ou DVD.
	Sélectionnez une vitesse de gravure plus lente pour le lecteur, si l'option est disponible.
	Le logiciel d'enregistrement ne vous permet pas d'ajouter une piste si celle-ci dépasse l'espace disponible sur le disque. Vous pouvez faire de la place en supprimant une ou plusieurs pistes de la liste avant d'enregistrer les fichiers sur le disque.
	Fermez toutes les fenêtres et tous les programmes avant d'enregistrer.
	Vérifiez qu'il y a suffisamment d'espace libre sur le disque dur pour permettre d'y stocker une copie temporaire du contenu du disque.
Si vous utilisez un réseau, copiez les fichiers du lecteur réseau sur votre disque dur avant de les enregistrer sur un disque.	
Fermez tous les programmes et toutes les fenêtres, puis redémarrez votre ordinateur.	
Impossible d'ajouter des données à un DVD.	Vérifiez que vous avez bien choisi l'option d'enregistrement adéquate (ajout de fichiers de données) dans le logiciel de gravure sur un DVD.

Lecteurs de CD et de DVD (suite)

Symptôme	Solution
Le CD audio ne fonctionne pas sur une chaîne stéréo.	Utilisez un disque CD-R au lieu d'un disque CD-RW.
	Essayez d'utiliser un disque d'une autre marque ou vérifiez si la marque du disque est compatible avec votre chaîne stéréo. Reportez-vous à la documentation fournie avec votre lecteur stéréo ou CD, et consultez le site Web du fabricant.
	Utilisez un CD au lieu d'un DVD. Vous pouvez écouter des fichiers audio sur un DVD à partir de votre ordinateur, mais vous ne pouvez pas créer un DVD audio pour l'écouter sur une chaîne stéréo de salon.
	Convertissez les fichiers audio .mp3 ou .wma au format .wav ou .cda avant de les graver sur un disque.
Les titres des pistes audio n'apparaissent pas pour le CD.	L'ordinateur doit être connecté à Internet si vous désirez que les informations sur l'artiste, les titres et les pistes s'affichent lors de la lecture de CD audio. Ces informations ne sont pas enregistrées sur le disque. Les informations sur les pistes ne sont pas disponibles pour tous les types de CD.
Un message d'erreur apparaît lors de la capture de vidéo.	Il se peut que vous ayez à sélectionner le périphérique de capture si votre ordinateur dispose à la fois d'un périphérique de capture numérique et d'un périphérique de capture analogique. Pour savoir comment changer la sélection du périphérique vidéo, consultez le menu d'aide du programme de capture vidéo.
Impossible de lire un film gravé sur un DVD sur un lecteur de DVD.	Votre lecteur de DVD ne peut pas lire des fichiers vidéo enregistrés sur le DVD sous forme de fichiers de données. Pour pouvoir regarder le film gravé, utilisez un programme d'enregistrement vidéo tel que WinDVD. Certains fichiers vidéo enregistrés peuvent être lus par un ordinateur, mais pas sur un lecteur de DVD de salon.

Affichage (moniteur)

Outre les informations fournies ci-dessous, reportez-vous à la documentation accompagnant votre moniteur.

Symptôme	Solution
L'écran n'affiche rien, et le voyant d'alimentation du moniteur est éteint.	Rebranchez le câble d'alimentation au dos du moniteur et à la prise murale.
	Appuyez sur le bouton d'alimentation à l'avant du moniteur.
L'écran n'affiche rien.	Appuyez sur n'importe quelle touche ou déplacez la souris pour réactiver l'affichage.
	Appuyez sur le bouton Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap du clavier pour sortir du mode veille.
	Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour démarrer l'ordinateur.
	Assurez-vous qu'aucune broche du connecteur vidéo du moniteur n'est endommagée : <ul style="list-style-type: none"> • Si l'une des broches est endommagée, remplacez le câble de connexion du moniteur. • Si toutes les broches sont en bon état, rebranchez le câble de connexion du moniteur à l'ordinateur.
Les images affichées à l'écran sont trop grandes, trop petites ou floues.	Réglez le paramètre de résolution du moniteur dans Windows : <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur le Bureau avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Propriétés. 2 Cliquez sur l'onglet Paramètres. 3 Faites glisser le curseur Résolution de l'écran pour ajuster la résolution.

Disque dur

Symptôme	Solution
L'ordinateur semble bloqué et ne répond pas.	Utilisez le Gestionnaire des tâches de Windows pour fermer les programmes qui ne répondent pas, ou pour redémarrer votre ordinateur : 1 Appuyez simultanément sur les touches Ctrl, Alt et Suppr. du clavier. 2 Sélectionnez le programme qui ne répond pas, puis cliquez sur Fin de tâche . – Ou – Cliquez sur Arrêter , puis sur Redémarrer . Si cela ne marche pas, appuyez sur le bouton de mise en marche pendant cinq secondes ou plus pour éteindre l'ordinateur. Appuyez ensuite sur le bouton de mise en marche.
Le système affiche un message d'erreur concernant le disque dur.	Appuyez sur le bouton Aide ? du clavier pour ouvrir la fenêtre Centre d'aide et de Support, ou reportez-vous au <i>Guide de garantie et de support</i> pour contacter le Centre d'assistance technique et obtenir des détails sur un éventuel remplacement.

Installation du matériel

Symptôme	Solution
Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système.	Installez le pilote du périphérique à partir du CD accompagnant le périphérique, ou téléchargez et installez le pilote à partir du site Web du fabricant. Vous avez peut-être besoin d'une mise à jour d'un pilote pour Windows XP. Demandez la mise à jour directement au vendeur du périphérique. S'il provient de la société HP, consultez notre site Web. Consultez votre <i>Guide de garantie et de support</i> pour obtenir un complément d'information.
	Assurez-vous que le périphérique est bien connecté et que les broches du connecteur ne sont pas endommagées.
	Assurez-vous que tous les connecteurs sont bien raccordés et que leurs broches ne sont pas pliées.
	Éteignez l'ordinateur, mettez le périphérique externe sous tension, puis rallumez l'ordinateur afin d'intégrer le périphérique dans le système.
	Redémarrez l'ordinateur et suivez les instructions pour accepter les changements.
	Désélectionnez, dans le système d'exploitation, les paramètres automatiques relatifs à la carte, puis choisissez une configuration de base n'occasionnant pas de conflits de ressources. Vous pouvez également reconfigurer ou désactiver les périphériques pour résoudre le conflit de ressources.
Le nouveau périphérique ne fonctionne pas.	Pour installer ou désinstaller un pilote de périphérique, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur système. Pour changer d'utilisateur, cliquez sur démarrer , Fermer la session , puis sur Changer d'utilisateur ; choisissez l'utilisateur administrateur de l'ordinateur (l'administrateur de l'ordinateur est généralement l'utilisateur <i>Propriétaire</i>).

Installation du matériel (suite)

Symptôme	Solution
Le périphérique nouveau ou existant ne fonctionne pas après l'installation d'un autre périphérique.	<p>Pour résoudre ce problème d'incompatibilité, vous devez désactiver l'un des périphériques, ou désinstaller un pilote périmé.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Cliquez sur démarrer et choisissez Panneau de configuration.2 Cliquez sur Performances et maintenance.3 Cliquez sur l'icône Système, puis sur l'onglet Matériel.4 Cliquez sur Gestionnaire de périphériques.5 Cliquez sur le signe Plus (+) à côté du périphérique posant problème : les conflits sont signalés par un point d'exclamation jaune en regard de l'icône du périphérique. Le point d'exclamation signifie qu'il y a un conflit de périphériques ou un autre problème avec le périphérique. Les points d'exclamation ne s'affichent pas toujours lorsqu'un périphérique est défectueux.6 Un pilote obsolète ou inutile répertorié dans le Gestionnaire de périphériques peut être la cause du conflit. Pour désinstaller le pilote obsolète afin que le nouveau puisse fonctionner correctement, effectuez les opérations suivantes : Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le périphérique en question, cliquez sur Désinstaller, puis sur OK.7 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le périphérique et sélectionnez Propriétés.8 Si l'onglet est disponible, cliquez sur Ressources pour vérifier l'éventuelle présence d'un conflit de périphériques.9 Cliquez sur l'onglet Général pour contrôler l'activation du périphérique et son bon fonctionnement. Si le bouton est disponible, cliquez sur Dépannage et suivez les instructions données par l'Assistant Résolution de problèmes de périphériques.10 Redémarrez l'ordinateur. Cliquez sur démarrer, sur Arrêter l'ordinateur, puis sur Redémarrer.

Accès Internet

Symptôme	Solution
Impossible d'établir une connexion à Internet.	Vérifiez les paramètres Internet ou contactez votre fournisseur d'accès pour obtenir de l'aide.
	Rebranchez le modem tout en vérifiant les connexions. Il est également possible que votre ordinateur dispose d'une interface réseau Ethernet permettant de le relier à un réseau local (LAN). Le connecteur de réseau Ethernet RJ-45 ressemble au connecteur de modem, mais est différent. Vérifiez que vous utilisez bien le connecteur modem. Ne reliez pas un câble téléphonique à la carte réseau. Ne branchez jamais un câble réseau dans une prise de ligne téléphonique (vous risqueriez d'endommager la carte réseau).
	Assurez-vous que le navigateur Web est installé et configuré pour fonctionner avec votre fournisseur d'accès Internet.
	Essayez de vous connecter plus tard, ou prenez contact avec votre fournisseur d'accès.
Impossible de démarrer automatiquement des programmes Internet.	Ouvrez une session Internet et lancez le programme de votre choix.
Le chargement des pages Web est lent.	Assurez-vous que la vitesse du modem et le port COM appropriés ont été sélectionnés : <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer, puis sur Panneau de configuration. 2 Cliquez sur Imprimantes et autres périphériques, si cette option existe. 3 Double-cliquez sur l'icône Options de modems et téléphonie. 4 Sélectionnez l'onglet Modems, puis cliquez sur le bouton Propriétés. 5 Dans la zone <i>État du périphérique</i>, assurez-vous que le modem fonctionne correctement. 6 Dans la zone <i>Utilisation du périphérique</i>, assurez-vous que le modem est activé. 7 Si d'autres problèmes subsistent, cliquez sur le bouton Dépannage et suivez les instructions données à l'écran. <p>Notez que le chargement des pages Web n'est pas toujours aussi rapide que celui des fichiers stockés sur l'ordinateur. Le chargement des pages peut être ralenti en cas de saturation ponctuelle du site Web.</p>
Le programme AOL s'affiche à l'écran même s'il n'est pas utilisé.	Essayez de supprimer le programme AOL. Pour désinstaller AOL : <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer dans la barre des tâches. 2 Cliquez sur Panneau de configuration. 3 Double-cliquez sur Ajout/Suppression de programmes. 4 Sélectionnez America Online, cliquez sur le bouton Modifier/supprimer et suivez les instructions à l'écran. <p>REMARQUE : La désinstallation du programme AOL n'annulera pas votre compte chez AOL.</p>

Accès Internet (suite)

Symptôme	Solution
La page d'accueil du navigateur Internet n'est plus celle de mon choix.	<p>Un <i>logiciel espion</i> peut résider sur votre ordinateur. Un logiciel espion s'exécute en général automatiquement à l'arrière plan sur l'ordinateur pour collecter et envoyer des informations à votre sujet ou concernant votre utilisation de l'ordinateur à une autre personne ou un autre système sur Internet.</p> <p>Vous pouvez détecter et supprimer ce type de logiciel de l'ordinateur à l'aide de l'un des programmes conçus à cet effet disponibles. De nombreux programmes de protection antivirus répandus offrent des outils pour analyser et supprimer les logiciels espions de l'ordinateur.</p> <p>Conseils pour éviter la présence d'un logiciel espion sur votre ordinateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • N'installez pas des programmes si vous n'êtes pas sûr de la fiabilité de leur provenance. Recherchez très attentivement sur le site Web de l'éditeur des informations sur le contenu du programme. • Ne cliquez pas automatiquement sur Oui lorsqu'une fenêtre de téléchargement vous demande si vous voulez installer un programme sur votre ordinateur. Lisez le message dans la fenêtre et vérifiez qu'il s'agit bien d'un programme que vous souhaitez.
Des fenêtres publicitaires indésirables s'affichent sur l'ordinateur en cas de connexion à Internet.	<p>Ce problème est en général provoqué par un <i>logiciel publicitaire</i>.</p> <p>Vous pouvez configurer votre navigateur Web pour bloquer les fenêtres publicitaires (cliquez sur Outils, puis sur Bloqueur de fenêtre publicitaire intempestive).</p> <p>Pour supprimer ce type de logiciel de votre ordinateur, utilisez le programme antiespion/publicité fourni avec le système (certains modèles uniquement) ou l'un des programmes conçus à cet effet disponibles.</p> <p>Notez que de nombreux programmes de protection antivirus répandus offrent des outils pour analyser et supprimer les logiciels publicitaires de l'ordinateur.</p>

Clavier et souris

Symptôme	Solution
La pression sur les touches du clavier ne produit aucun effet.	Éteignez l'ordinateur en utilisant la souris, reconnectez le clavier à l'arrière de l'ordinateur, puis allumez votre ordinateur.
	Appuyez sur le bouton Aide ? du clavier pour ouvrir la fenêtre Centre d'aide et de Support, ou reportez-vous au <i>Guide de garantie et de support</i> pour contacter le Centre d'assistance technique et obtenir des détails sur un éventuel remplacement.
Le bouton Imprimer du clavier ne fonctionne pas.	Utilisez l'élément de menu Imprimer dans le programme (se trouve en général dans le menu Fichier).
Le clavier sans fil ne fonctionne pas ou n'est pas détecté après l'installation.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que le clavier se trouve dans la zone de couverture du récepteur. • Remplacez les piles du clavier sans fil. • Reportez-vous à la documentation fournie avec le clavier.

Clavier et souris (suite)

Symptôme	Solution
La souris sans fil ne fonctionne pas ou n'est pas détectée après l'installation.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que la souris se trouve dans la zone de couverture du récepteur. • Remplacez les piles de la souris sans fil. • Reportez-vous à la documentation fournie avec la souris.
Le curseur ne suit pas les mouvements de la souris.	<p>Redémarrez votre ordinateur à l'aide du clavier :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Appuyez simultanément sur les touches Alt et Tabulation pour accéder à une application ouverte. 2 Appuyez simultanément sur les touches Ctrl et S pour enregistrer les modifications dans l'application sélectionnée (Ctrl+S est le raccourci clavier de la commande Enregistrer pour la plupart, <i>mais pas toutes</i>, les applications). 3 Une fois les modifications enregistrées dans toutes les applications ouvertes, appuyez simultanément sur les touches Ctrl et Échap pour afficher le menu Démarrer. 4 À l'aide de la touche fléchée Haut, amenez la barre de sélection sur Arrêter l'ordinateur, puis appuyez sur la touche Entrée du clavier. 5 À l'aide des touches fléchées Gauche et Droite, amenez la barre de sélection sur Arrêter l'ordinateur, puis appuyez sur la touche Entrée. 6 Une fois la procédure d'arrêt terminée, débranchez et rebranchez la prise de la souris à l'arrière de l'ordinateur, puis allumez votre ordinateur.
Le curseur suit lentement les mouvements de la souris.	Utilisez la souris sur un tapis à souris ou une autre surface rugueuse.
Le curseur ne se déplace pas lorsque les touches fléchées du clavier sont utilisées.	Appuyez sur la touche Verr num. Si vous voulez utiliser les touches fléchées numériques, le voyant Verr num doit être éteint.
Le curseur de la souris ne se déplace que dans le sens horizontal ou vertical (ou se déplace mal à l'écran).	Retirez la boule de la souris (en faisant pivoter le couvercle dans le sens inverse des aiguilles d'une montre) et nettoyez-la à l'aide d'un chiffon humide non pelucheux (n'utilisez pas de papier). Nettoyez également les roulettes sur lesquelles la boule se déplace.
La souris ne fonctionne pas ou n'est pas détectée après l'installation.	Débranchez et rebranchez le câble de la souris à l'ordinateur.
Les mouvements de la souris optique et du curseur ne sont pas synchronisés.	Placez la souris sur un tapis pour souris ou une feuille de papier blanc. Essuyez la lentille du capteur photoélectrique à la base de la souris avec un chiffon non pelucheux (n'utilisez pas de papier).
Le curseur se déplace trop rapidement ou lentement.	<p>Réglez la vitesse du curseur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer, Panneau de configuration, Imprimantes et autres périphériques, puis Souris. 2 Cliquez sur l'onglet Options du pointeur. 3 Déplacez le curseur Mouvement vers Lente ou Rapide pour diminuer ou augmenter la vitesse à laquelle le pointeur (curseur) réagit au mouvement de la souris. 4 Cliquez sur OK.

Marche/Arrêt

Symptôme	Solution
L'ordinateur refuse de démarrer ou de s'allumer.	Assurez-vous que les câbles qui relient l'ordinateur à la source d'alimentation externe sont correctement branchés.
	Lorsque les câbles reliant l'ordinateur à une source d'alimentation sont bien branchés et que la prise murale fonctionne correctement, le témoin d'alimentation vert doit s'allumer. Si ce n'est pas le cas, reportez-vous au <i>Guide de garantie et de support</i> pour contacter l'assistance technique.
	Connectez le moniteur à l'ordinateur, puis branchez-le et allumez-le.
	Placez le sélecteur de tension sur la position appropriée pour votre pays ou région, ou consultez le <i>Guide de garantie et de support</i> pour contacter le Centre d'assistance technique.
	Testez la prise en y connectant un autre dispositif électrique.
	Réinstallez l'ancien module mémoire pour rétablir l'état initial de votre ordinateur. Consultez le <i>Manuel de mise à niveau et d'entretien</i> pour plus de détails.
	Appuyez sur le bouton Aide ? du clavier pour ouvrir la fenêtre Centre d'aide et de Support, ou reportez-vous au <i>Guide de garantie et de support</i> pour contacter le Centre d'assistance technique et obtenir des détails sur un éventuel remplacement.
Réinstallez les connexions des câbles de lecteur, de données et d'alimentation. Consultez le <i>Manuel de mise à niveau et d'entretien</i> pour plus de détails.	
Le message <i>Disque système invalide, Disque non système ou Erreur disque</i> apparaît.	Lorsque le voyant d'activité s'éteint, retirez le disque et appuyez sur la barre d'espace. L'ordinateur devrait maintenant démarrer normalement.
L'ordinateur ne réagit pas ou ne s'éteint pas en cas de pression sur le bouton de mise en marche.	Appuyez sur le bouton de mise sous tension et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
L'ordinateur s'éteint automatiquement.	Les conditions de température ambiante sont trop élevées. Laissez-le refroidir. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur interne fonctionne. Il est possible que votre ordinateur ne soit pas équipé d'un ventilateur interne.
	Consultez le <i>Guide de garantie et de support</i> pour contacter le Centre d'assistance technique concernant les détails de remplacement. Il est possible que votre ordinateur ne soit pas équipé d'un ventilateur interne.
L'affichage de la date et de l'heure de l'ordinateur est incorrect.	Il est possible que la pile de l'horloge temps réel doive être remplacée. La durée de vie de cette pile est d'environ sept ans. Avant de remplacer la pile, essayez de régler la date et l'heure de votre système d'exploitation en utilisant le Panneau de configuration. Si le problème persiste, remplacez la pile. Consultez le <i>Manuel de mise à niveau et d'entretien</i> pour plus de détails.

Performances

Symptôme	Solution
<p>Le temps d'ouverture ou de réponse des applications et des fichiers augmente.</p>	<p>Si vous avez créé plusieurs comptes d'utilisateur sur l'ordinateur, vérifiez que d'autres utilisateurs n'ont pas ouvert de session. En cas d'ouverture simultanée de plusieurs sessions, les ressources système doivent être partagées entre les différents utilisateurs.</p>
	<p>Exécutez le programme Nettoyage de disque pour supprimer les fichiers superflus (notamment les fichiers Internet temporaires, les composants et programmes installés que vous n'utilisez plus et les fichiers de la Corbeille) du disque dur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer, Tous les programmes, Accessoires, Outils système, puis Nettoyage de disque. 2 Sélectionnez le disque que vous voulez nettoyer. 3 Choisissez les types de fichiers à supprimer en cochant les cases correspondantes dans la liste. 4 Cliquez sur OK, puis sur Oui pour supprimer définitivement les fichiers.
	<p>Exécutez le programme Défragmenteur de disque pour regrouper les fichiers fragmentés sur le disque dur pour améliorer les performances du système, mais sans modifier l'emplacement des fichiers et dossiers.</p> <p>REMARQUE : L'exécution du programme Défragmenteur de disque peut prendre du temps. Il est conseillé de l'exécuter durant la nuit.</p> <p>Pour exécuter le programme Défragmenteur de disque :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ouvrez le Gestionnaire des tâches de Windows en appuyant simultanément sur les touches Ctrl, Alt et Suppr. 2 Dans l'onglet Applications, sélectionnez tous les programmes répertoriés, puis cliquez sur Fin de tâche. 3 Cliquez sur démarrer, Tous les programmes, Accessoires, Outils système, puis Défragmenteur de disque. 4 Dans la colonne Volume, sélectionnez le disque dur à défragmenter (en général C:), puis cliquez sur Défragmenter.
	<p>Supprimez les programmes inutilisés :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer, puis sur Panneau de configuration. 2 Double-cliquez sur Ajout/Suppression de programmes. La fenêtre Ajouter ou supprimer des programmes s'ouvre. 3 Choisissez le programme que vous désirez supprimer, puis cliquez sur le bouton Modifier/Supprimer ou Supprimer. <p>Suivez les instructions données à l'écran.</p>
	<p>Détectez d'éventuelles erreurs du disque dur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes. 2 Cliquez sur démarrer, puis sur Poste de travail. 3 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur que vous souhaitez vérifier, puis cliquez sur Propriétés. 4 Dans la fenêtre Propriétés système, cliquez sur l'onglet Outils. 5 Dans Vérification des erreurs, cliquez sur Vérifier maintenant. 6 Si vous le souhaitez, cochez la case en regard de Réparer automatiquement les erreurs de système de fichiers et Rechercher et tenter une récupération des secteurs défectueux. 7 Cliquez sur Démarrer. En cas d'invite de redémarrage, cliquez sur Oui et laissez l'ordinateur redémarrer.

Divers

Symptôme	Solution
Un message de mémoire insuffisante s'affiche.	Fermez tous les programmes ouverts, puis essayez d'exécuter à nouveau la tâche souhaitée ou redémarrez l'ordinateur (cliquez sur démarrer , Arrêter l'ordinateur , puis Redémarrer). Si le message continue à s'afficher, il est conseillé d'acheter et d'installer de la mémoire supplémentaire.
Le télécapteur ne reçoit pas de signal de la télécommande (certains modèles uniquement).	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur démarrer, cliquez avec le bouton droit de la souris sur Poste de travail, puis sélectionnez Propriétés. 2 Cliquez sur l'onglet Matériel, puis sur Gestionnaire de périphériques. 3 Cliquez sur le signe plus (+) à côté de Contrôleurs USB. 4 Si eHome Infrared Receiver figure dans la liste sous Contrôleurs de bus USB, c'est que Windows détecte bien le récepteur infrarouge. Dans le cas contraire, passez à l'étape suivante. 5 Débranchez l'extrémité du câble USB sur le télécapteur de l'ordinateur et branchez-la au même port USB. 6 Déconnectez tous les autres périphériques USB, laissez le télécapteur branché, puis redémarrez l'ordinateur. Une fois que le télécapteur apparaît dans la fenêtre Gestionnaire de périphériques, reconnectez les autres périphériques USB.
Le lecteur de carte mémoire (certains modèles uniquement) ne peut pas lire la carte mémoire.	<p>N'insérez ni ne sortez de carte mémoire quand le voyant clignote. Cela pourrait entraîner une perte de données ou endommager la carte de façon permanente.</p> <p>Certaines cartes sont munies d'un interrupteur de lecture/écriture ou de sécurité. Assurez-vous que l'interrupteur de lecture/écriture autorise l'écriture avant de tenter un enregistrement de données.</p> <p>Vérifiez que le volume des données que vous enregistrez n'excède pas la limite de stockage de la carte.</p> <p>Assurez-vous que la carte mémoire est compatible : CompactFlash (1, 2 et Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia ou XD.</p> <p>Assurez-vous que la carte mémoire est entièrement insérée dans le logement approprié.</p> <p>Examinez s'il y a de la poussière ou autre susceptible d'obstruer un orifice ou de détériorer un contact métallique sur les extrémités de la carte mémoire. Nettoyez les contacts avec un chiffon non pelucheux légèrement imbibé d'isopropanol. Remplacez la carte mémoire, si nécessaire.</p>

Réparation de problèmes logiciels

Lorsque l'ordinateur fonctionne normalement, il utilise le système d'exploitation et les programmes installés. Si votre ordinateur ne fonctionne pas correctement ou « se plante » à cause d'un logiciel, vous serez peut-être en mesure de le réparer vous-même.

Pour réparer certains logiciels, il suffit parfois de redémarrer votre ordinateur, mais d'autres fois il est nécessaire d'exécuter une réinstallation système à partir de fichiers sur votre disque dur.

Celui-ci contient une image pour la réinstallation du système avec tous les logiciels préinstallés sur votre ordinateur. Dans l'éventualité peu probable où vous auriez besoin de réinstaller votre système, il sera facile de le faire à l'aide de cette image.

Comme l'image de réinstallation du système présente sur votre disque dur contient toutes les informations nécessaires à la réinstallation, aucun disque de réinstallation n'est fourni avec l'ordinateur.

Pour la sauvegarde, vous pouvez :

- Créer vos propres disques de réinstallation système à partir de l'image de réinstallation, comme décrit dans la section *Création de disques de réinstallation du système* à la page 20.
- Contactez l'assistance technique de HP pour acheter une série de disques de réinstallation.

Vous devriez également créer le CD d'outils de réinstallation HP. Ce CD contient des utilitaires vous permettant d'effectuer des modifications au niveau de votre disque dur. Reportez-vous à la section *Création du CD d'outils de réinstallation* à la page 21.

REMARQUE : Il est important de respecter l'ordre des méthodes de réparation de l'ordinateur décrit dans ce document.

Vue d'ensemble des réparations logicielles

Cette section répertorie les méthodes à votre disposition pour réparer l'ordinateur en cas de problèmes rencontrés au niveau des logiciels. Des

instructions détaillées sur chaque méthode figurent dans les sections qui suivent. Respectez l'ordre des procédures à exécuter ci-dessous :

- Redémarrage de l'ordinateur
- Mise hors tension de l'ordinateur
- Mise à jour de pilotes
- Restauration du système Microsoft
- Réinstallation d'applications et de pilotes
- Réinstallation du système

REMARQUE : Si vous remplacez votre disque dur, vous ne devez exécuter que la réinstallation du système.

De plus, votre ordinateur peut inclure l'Assistant de réparation logicielle (certains modèles uniquement). Utilisez cet Assistant pour accéder aux nombreuses méthodes de réparation décrites dans ce chapitre, y compris :

- Création de disques de réinstallation système
- Restauration du système Microsoft
- Réinstallation d'applications et de pilotes
- Réinstallation du système

Pour lancer l'Assistant de réparation logicielle, cliquez sur **démarrer, Tous les programmes, Outils et Aide**, puis sur **Assistant de réparation logicielle**.

Redémarrage de l'ordinateur

Le redémarrage est la méthode la plus simple pour réparer votre ordinateur. Lorsque vous redémarrez votre ordinateur, ce dernier réamorç le système d'exploitation et les logiciels dans sa mémoire.

Pour redémarrer votre ordinateur :

- 1** Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes.
- 2** Cliquez sur **démarrer**.
- 3** Sélectionnez **Arrêter l'ordinateur**.
- 4** Cliquez sur **Redémarrer**.

Mise hors tension de l'ordinateur

Lorsque vous éteignez et rallumez votre ordinateur, vous le forcez à réamorcer le système d'exploitation dans sa mémoire, ce qui efface certaines informations de suivi. Cela peut éliminer certains problèmes susceptibles de subsister après un simple redémarrage.

Pour éteindre votre ordinateur :

- 1 Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes.
- 2 Cliquez sur **démarrer**.
- 3 Sélectionnez **Arrêter l'ordinateur**.
- 4 Cliquez sur **Arrêter**.
- 5 Allumez votre ordinateur en appuyant sur le bouton marche/arrêt.

Mise à jour de pilotes

Un *pilote* est un logiciel qui permet à un ordinateur de communiquer avec un périphérique connecté, par exemple une imprimante, un lecteur de disque dur, une souris ou un clavier.

Effectuez la procédure suivante pour mettre à jour un pilote ou revenir à une version antérieure du pilote si le plus récent ne résout pas votre problème :

- 1 Cliquez sur **démarrer**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis cliquez sur **Propriétés**. La fenêtre Propriétés du système apparaît.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Matériel**, puis sur **Gestionnaire de périphériques**. Le Gestionnaire de périphériques s'affiche.
- 3 Cliquez sur le signe Plus (+) pour développer le périphérique que vous souhaitez mettre à jour ou restaurer (par exemple, **Lecteurs de CD-ROM/DVD**).
- 4 Double-cliquez sur l'élément concerné (par exemple, **Graveur de DVD HP 640b**), puis cliquez sur l'onglet **Pilote**.
- 5 Cliquez sur **Mise à jour d'un pilote** ou sur **Restauration d'un pilote** et suivez les instructions à l'écran.

Restauration du système Microsoft

Microsoft® Windows® XP inclut une fonction qui vous permet de retrouver une configuration de l'ordinateur préalablement enregistrée avant l'apparition du problème de logiciel actuel. Pour ce faire, cette fonction crée un point de restauration et enregistre les paramètres de l'ordinateur à une date et heure données.

Lorsque vous ajoutez des programmes en cliquant sur l'option **Ajouter des programmes** de la fenêtre Ajout/Suppression de programmes (en y accédant via le **Panneau de configuration**, puis **Ajout/Suppression de programmes**), le système d'exploitation crée un point de restauration avant d'ajouter le logiciel. Vous pouvez aussi établir ces points manuellement.

Si vous rencontrez un problème que vous pensez lié à un logiciel installé sur votre ordinateur, utilisez la fonction Restauration du système pour ramener votre ordinateur à son état lors d'un point de reprise précédent.



AVERTISSEMENT : Utilisez toujours la procédure Restauration du système avant d'utiliser le programme Réinstallation du système.

Pour lancer une restauration du système :

- 1 Fermez tous les programmes ouverts.
- 2 Cliquez sur **démarrer**.
- 3 Sélectionnez **Tous les programmes**.
- 4 Choisissez **Accessoires**.
- 5 Choisissez **Outils système**.
- 6 Cliquez sur **Restauration du système**.
- 7 Cliquez sur **Suivant**.
- 8 Suivez les instructions données à l'écran.

Pour ajouter des points de restauration manuellement :

- 1 Fermez tous les programmes ouverts.
- 2 Cliquez sur **démarrer**.
- 3 Sélectionnez **Tous les programmes**.
- 4 Choisissez **Accessoires**.
- 5 Choisissez **Outils système**.
- 6 Cliquez sur **Créer un point de restauration**.

7 Cliquez sur **Suivant**.

8 Suivez les instructions données à l'écran.

Pour un complément d'information sur les points de restauration des logiciels :

1 Cliquez sur **démarrer**.

2 Cliquez sur **Aide et Support**. Le module Centre d'aide et de support apparaît.

3 Tapez *restauration du système* dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.

Réinstallation d'applications et de pilotes

Si un pilote ou logiciel (connu également sous le nom *application*) préinstallé est accidentellement effacé ou endommagé, vous pouvez le réinstaller à l'aide de la fonction Réinstallation d'applications HP (certains modèles uniquement).

REMARQUE : Pour vérifier que votre ordinateur offre cette fonction, effectuez les étapes 3 à 5 de la procédure suivante. Si le programme Réinstallation d'applications HP figure dans le dossier Outils et Aide, il est disponible sur votre ordinateur.

REMARQUE : N'utilisez pas ce programme pour réinstaller les logiciels contenus sur les CD ou les DVD qui se trouvaient dans l'emballage de votre ordinateur. Réinstallez ces programmes directement à partir des CD ou des DVD.

Pour démarrer le programme Réinstallation d'applications ou Réinstallation de pilotes :

- 1 Fermez toutes les applications et tous les dossiers (passez à l'étape 3 si vous réinstallez un pilote).
- 2 Désinstallez l'application endommagée.
 - a Cliquez sur **démarrer, Panneau de configuration**, puis **Ajout/Suppression de programmes**.
 - b Choisissez le programme que vous désirez supprimer, puis cliquez sur **Modifier/Supprimer**.

3 Cliquez sur **démarrer**.

4 Sélectionnez **Tous les programmes**.

5 Choisissez **Outils et Aide**.

6 Cliquez sur **Réinstallation d'applications HP**.

7 Cliquez sur **Installation d'applications** ou sur **Installation de pilotes**, puis cliquez sur **Suivant**.

8 Sélectionnez l'application ou le pilote que vous désirez réinstaller, puis cliquez sur **Installer**.

9 Pour réinstaller d'autres pilotes ou applications, répétez les étapes 7 et 8.

10 Lorsque vous avez fini de réinstaller vos applications ou vos pilotes, fermez le programme Réinstallation d'applications. Cliquez ensuite sur **démarrer, Arrêter l'ordinateur**, puis **Redémarrer**, ce qui fera redémarrer l'ordinateur.



AVERTISSEMENT : Cette dernière étape est impérative. Vous devez redémarrer l'ordinateur lorsque vous avez terminé de réinstaller des applications ou des pilotes.

Vue d'ensemble de la réinstallation du système

Après avoir essayé les autres méthodes de réparation des logiciels de votre système, vous pouvez exécuter le programme Réinstallation du système en dernier ressort pour réinstaller le système d'exploitation et les logiciels.

Le programme Réinstallation du système offre deux possibilités de réinstallation :

- **Réinstallation standard** – Cette option réinstalle les programmes, les pilotes et le système d'exploitation qui ont été préinstallés sans affecter les fichiers de données créés depuis l'achat de l'ordinateur. Certains fichiers de données peuvent être difficiles à localiser après la réinstallation. Il est donc recommandé d'effectuer une sauvegarde des fichiers de votre disque dur avant d'exécuter une réinstallation du système.

- **Réinstallation complète du système** — Cette fonction de réinstallation efface tout le contenu du disque dur et le reformate, supprimant ainsi tous les fichiers de données que vous avez créés. Lorsque vous choisissez une réinstallation complète, le programme réinstalle le système d'exploitation, les programmes et les pilotes à partir de l'image ou des disques de réinstallation. Cependant, vous devez réinstaller les logiciels qui n'étaient pas installés à l'origine sur l'ordinateur. Ceci inclut les logiciels contenus sur les CD de la boîte d'accessoires de l'ordinateur et ceux que vous avez installés depuis l'achat de l'ordinateur.

REMARQUE : Si votre ordinateur a un disque dur vierge ou altéré, vous n'aurez accès qu'à l'option de réinstallation complète.

REMARQUE : Si votre ordinateur possède un disque HP Personal Media Drive (certains modèles uniquement), vous devez le retirer avant de lancer le programme Réinstallation du système.

De plus, vous devez choisir parmi les options suivantes pour exécuter une réinstallation complète du système :

- **Image de réinstallation** — Exécutez la réinstallation à partir d'une image stockée sur votre disque dur. Cette image est un fichier qui contient une copie du logiciel d'origine. Pour exécuter une réinstallation du système à partir de l'image stockée sur votre disque dur, reportez-vous à la section Exécution de la réinstallation du système à partir du disque dur à la page 22.

REMARQUE : L'image de réinstallation utilise une partie du disque dur qui n'est alors plus disponible pour l'enregistrement de données.

- **Disques de réinstallation** — Exécutez la réinstallation à partir de disques (CD ou DVD) que vous créez à partir des fichiers stockés sur votre disque dur. Pour créer les disques de réinstallation, suivez la procédure décrite à la section suivante.

Création de disques de réinstallation du système

Effectuez la procédure décrite dans cette section pour créer une série de disques de réinstallation du système à partir de l'image stockée sur votre disque dur. Cette image comprend le système d'exploitation et les logiciels préinstallés à l'origine sur votre ordinateur.

Vous pouvez créer un seul jeu de disques de réinstallation pour votre ordinateur. Les disques de réinstallation que vous créez ne peuvent être utilisés que sur votre ordinateur.

Après avoir créé les disques de réinstallation, vous pouvez supprimer l'image de réinstallation si vous souhaitez libérer de l'espace sur votre disque dur.

REMARQUE : Ne supprimez pas cette image de réinstallation avant d'avoir créé les CD/DVD de réinstallation.

Choix du type de disque de réinstallation

Utiliser des DVD au lieu de CD lorsque vous créez votre jeu de disques de réinstallation présente plusieurs avantages :

- Les DVD ont une plus grande vitesse de transfert de données. Les DVD de réinstallation restaurent les données d'origine plus rapidement que des CD de réinstallation.
- Les DVD de réinstallation prennent moins de temps à créer que des CD de réinstallation.
- Les DVD ont une plus grande capacité de stockage que les CD, vous aurez donc moins de disques à enregistrer et conserver.

Pour créer des disques de réinstallation, votre ordinateur doit posséder un graveur de CD ou DVD, ou vous devez avoir un autre lecteur capable d'enregistrer sur CD ou DVD.

Le nombre de disques compris dans un jeu de disques de réinstallation dépend de votre modèle d'ordinateur. Le programme qui crée les disques vous indique le nombre de disques vierges nécessaires pour réaliser ce jeu de disques. Cette procédure demande du temps, jusqu'à 15 minutes par disque, pour vérifier l'exactitude des informations.

Vous pouvez abandonner le processus à tout moment. La prochaine fois que vous démarrez le programme, il reprend à son stade d'arrêt.

Pour créer des disques de réinstallation du système

- 1 Fermez tous les programmes ouverts.
 - 2 Cliquez sur **démarrer**.
 - 3 Sélectionnez **Tous les programmes**.
 - 4 Choisissez **Outils et Aide**.
 - 5 Cliquez sur **Créateur de CD-DVD de réinstallation HP**. La fenêtre du programme Créateur de CD-DVD de réinstallation apparaît.
 - 6 Suivez les instructions données à l'écran. Étiquetez chaque disque au fur et à mesure de leur création (par exemple, Réinstallation 1, Réinstallation 2).
- Rangez vos disques de réinstallation en lieu sûr.

Création du CD d'outils de réinstallation

Outre les disques de réinstallation du système, vous pouvez créer un CD d'outils de réinstallation. Ce CD peut servir à :

- Lire le mode d'emploi de chaque utilitaire sur le CD d'outils de réinstallation.
- Démarrer le programme Réinstallation du système à partir de la partition de réinstallation.
- Supprimer la partition de réinstallation du système du disque dur de votre ordinateur afin de libérer de l'espace disque pour des données.
- Créer une nouvelle partition de données sur le disque dur de votre ordinateur.
- Démarrer la console de récupération Microsoft (un utilitaire de Microsoft qui permet d'exécuter des diagnostics et réparations du système d'exploitation).



AVERTISSEMENT : Avant d'utiliser le CD d'outils de réinstallation HP pour modifier votre disque dur, créez les disques de réinstallation du système comme décrit dans la section précédente. Lorsque vous avez supprimé la partition de réinstallation, vous ne pouvez plus créer de disques de réinstallation.

Vous devez créer un CD d'outils de réinstallation avant de pouvoir utiliser l'un de ces utilitaires.

Pour créer ou démarrer le CD d'outils de réinstallation

- 1 Cliquez sur **démarrer**.
 - 2 Sélectionnez **Tous les programmes**.
 - 3 Choisissez **Outils et Aide**.
 - 4 Cliquez sur **CD d'outils de réinstallation HP**. La fenêtre des outils s'affiche.
 - 5 Suivez les instructions données à l'écran.
- Rangez le CD d'outils de réinstallation en lieu sûr.

Exécution de la réinstallation du système à l'aide des disques de réinstallation

Cette section contient la procédure d'exécution d'une réinstallation du système à partir des disques de réinstallation créés en suivant les instructions de la section *Création de disques de réinstallation du système* à la page 20.


Pour exécuter le programme Réinstallation du système avec des disques de réinstallation :

- 1 Si l'ordinateur fonctionne, créez un CD ou DVD de sauvegarde contenant tous les fichiers de données que vous souhaitez conserver. Dès que vous en avez terminé, retirez le disque de sauvegarde du plateau.
- 2 Insérez le disque de réinstallation n° 1 dans le lecteur de CD ou de DVD approprié, puis refermez-le.
- 3 Éteignez l'ordinateur :
 - Si l'ordinateur fonctionne normalement : Cliquez sur **démarrer**, **Arrêter l'ordinateur**, puis **Arrêter**.
 - Ou —
 - Si l'ordinateur ne répond pas aux commandes : Appuyez sur le bouton de mise sous tension et maintenez-le enfoncé pendant environ cinq secondes jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
- 4 Déconnectez tous les périphériques reliés à l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.

- 5 Débranchez ou retirez tous les disques externes et retirez le disque HP Personal Media Drive, le cas échéant.
- 6 Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour démarrer l'ordinateur.
- 7 L'ordinateur lance la réinstallation à partir du disque de réinstallation. Suivez les instructions données à l'écran.
 - Pour une réinstallation standard, appuyez sur R. Cliquez sur **Suivant** pour continuer la procédure de réinstallation du système. Cliquez sur **Oui** pour démarrer la réinstallation. Insérez les autres disques de réinstallation lorsque le programme le demande.

— Ou —
 - Pour effectuer une réinstallation complète du système, appuyez sur F. Cliquez sur **Oui** pour exécuter une réinstallation complète. Insérez les autres disques quand le programme le demande.

— Ou —
 - Si le disque dur de votre ordinateur est vide ou endommagé, appuyez sur R pour exécuter une réinstallation complète du système. Insérez les autres disques de réinstallation lorsque le programme le demande.

 **AVERTISSEMENT : L'option Réinstallation complète du système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Veillez à sauvegarder toutes les données que vous désirez conserver sur un disque amovible.**

- 8 Insérez le disque suivant quand le programme le demande.
- 9 Lorsque le programme de réinstallation a terminé, retirez le dernier disque.

REMARQUE : Si le message *Insérez le disque de réinstallation à sécurité avancée n°1* et redémarrez s'affiche à la fin d'une réinstallation complète, retirez le disque du plateau et redémarrez votre ordinateur. Vous n'avez pas besoin d'insérer le disque indiqué.

- 10 Cliquez sur **Redémarrer** pour redémarrer l'ordinateur.
- 11 Lorsque l'ordinateur redémarre, une série d'écrans de démarrage s'affiche. Pour exécuter la configuration initiale de Microsoft Windows, vous devez répondre à quelques questions.
- 12 Attendez que l'ordinateur démarre, terminez la procédure d'enregistrement, puis attendez que le Bureau s'affiche. Éteignez alors l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques, puis rallumez l'ordinateur.
- 13 Réinstallez les logiciels qui n'étaient pas installés à l'origine sur l'ordinateur.
- 14 Copiez les fichiers de données du disque de sauvegarde sur votre disque dur.

Exécution de la réinstallation du système à partir du disque dur

Suivez l'une des procédures ci-dessous pour réinstaller les logiciels à partir de l'image de réinstallation se trouvant sur votre disque dur :

- Réinstallation du système lorsque l'ordinateur répond aux commandes
- Réinstallation du système lorsque l'ordinateur ne répond plus aux commandes

Réinstallation du système lorsque l'ordinateur répond aux commandes

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension. Retirez le disque HP Personal Media Drive si votre ordinateur en a un. Déconnectez tous les périphériques reliés à l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris. Allumez l'ordinateur.
- 2 Cliquez sur **démarrer**, choisissez **Tous les programmes**, puis **Outils et Aide**, et cliquez sur **Réinstallation système pour PC HP**.

Vous serez invité à confirmer que vous avez exécuté les fonctions Restauration du système Microsoft et Restauration d'un pilote :

 - Si tel n'est pas le cas, cliquez sur **Restauration du système Microsoft** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.
 - Si vous avez exécuté ces fonctions de restauration, cliquez sur **Oui** pour démarrer le processus de réinstallation et passez à l'étape 3.

3 Suivez les instructions données à l'écran.



AVERTISSEMENT : L'option Réinstallation complète du système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Veillez à sauvegarder toutes les données que vous désirez conserver sur un disque amovible.

4 Attendez que l'ordinateur démarre, terminez la procédure d'enregistrement, puis attendez que le Bureau s'affiche. Éteignez alors l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques, puis rallumez l'ordinateur.

Réinstallation du système lorsque l'ordinateur ne répond plus aux commandes

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension. Si nécessaire, appuyez et maintenez enfoncé le bouton de mise en marche jusqu'à ce que l'ordinateur s'arrête.
- 2 Retirez le disque HP Personal Media Drive si votre ordinateur en a un. Déconnectez tous les périphériques reliés à l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.

3 Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour démarrer l'ordinateur.

4 Au cours du démarrage, suivez la procédure ci-dessous pour accéder au programme Réinstallation du système :

Dès que vous voyez apparaître l'écran bleu avec le logo HP Invent, appuyez sur la touche F10 du clavier. (vous ne disposez que de quelques secondes pour appuyer sur F10 avant la poursuite du processus de démarrage).

5 L'ordinateur lance la réinstallation ; attendez l'apparition des instructions à l'écran et suivez-les.



AVERTISSEMENT : L'option Réinstallation complète du système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Veillez à sauvegarder toutes les données que vous désirez conserver sur un disque amovible.

6 Attendez que l'ordinateur démarre, terminez la procédure d'enregistrement, puis attendez que le Bureau s'affiche. Éteignez alors l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques, puis rallumez l'ordinateur.

www.hp.com

Printed In



5 9 9 1 - 6 1 6 1