

# Manuel de résolution des problèmes

## HP rp3000

© Copyright 2008 Hewlett-Packard  
Development Company, L.P. Les  
informations de ce document sont  
susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Microsoft, Windows et Windows Vista sont  
des marques commerciales ou des marques  
déposées de Microsoft Corporation aux  
États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les garanties applicables aux produits et  
services HP sont énoncées dans les textes  
de garantie accompagnant ces produits et  
services. Aucune partie du présent  
document ne saurait être interprétée comme  
constituant un quelconque supplément de  
garantie. HP ne peut être tenu responsable  
des erreurs ou omissions techniques ou de  
rédaction de ce document.

Ce document contient des informations  
protégées par des droits d'auteur. Aucune  
partie de ce document ne peut être  
photocopiée, reproduite ou traduite dans une  
autre langue sans l'accord écrit préalable de  
Hewlett-Packard.

#### **Manuel de résolution des problèmes**

HP rp3000

Première édition (août 2008)

Référence : 498353-051

## À propos de ce livre

---

- ⚠ **AVERTISSEMENT !** Le non-respect de ces instructions expose l'utilisateur à des risques potentiellement très graves.
  - ⚠ **ATTENTION :** Le non-respect de ces instructions présente des risques, tant pour le matériel que pour les informations qu'il contient.
  - 📝 **REMARQUE :** Le texte ainsi défini fournit des informations importantes supplémentaires.
-



---

# Sommaire

## 1 Fonctions de diagnostic système

HP Insight Diagnostics .....	1
Accès aux solutions HP Insight Diagnostics .....	1
Onglet Survey (Sommaire) .....	2
Onglet Diagnose (Diagnostic) .....	2
Onglet Test .....	3
Onglet Status (Etat) .....	4
Onglet Log (Journal) .....	5
Onglet Help (Aide) .....	5
Enregistrement et impression d'un rapport HP Insight Diagnostics .....	6
Téléchargement de la version la plus récente de HP Insight Diagnostics .....	6
Protection des logiciels .....	7
Restauration des logiciels .....	7

## 2 Résolution des problèmes sans diagnostic

Sécurité et ergonomie du poste de travail .....	8
Avant d'appeler notre service d'assistance technique .....	8
Conseils .....	9
Résolution des problèmes généraux .....	11
Résolution des problèmes d'alimentation .....	15
Résolution des problèmes de disque dur .....	16
Résolution des problèmes d'affichage .....	19
Résolution des problèmes audio .....	24
Résolution des problèmes d'imprimante .....	26
Résolution des problèmes de clavier et de souris .....	27
Résolution des problèmes d'installation du matériel .....	29
Résolution des problèmes de réseau .....	31
Résolution des problèmes de mémoire .....	34
Résolution des problèmes de processeur .....	36
Résolution des problèmes d'unité optique .....	37
Résolution des problèmes de lecteur flash USB .....	40
Résolution des problèmes d'accès à Internet .....	41
Résolution des problèmes de logiciel .....	43
Assistance technique .....	44

## **Annexe A Messages d'erreur du test POST**

Codes numériques et messages textuels du test POST .....	46
Interprétation des voyants du panneau avant et des codes sonores de diagnostic POST .....	52

## **Annexe B Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS**

Cavalier de réinitialisation du mot de passe .....	57
Effacement et réinitialisation de la mémoire CMOS .....	58
Utilisation de Computer Setup pour réinitialiser la mémoire CMOS .....	58
Réinitialisation du cavalier de la CMOS .....	58

## **Annexe C Système de protection d'unité (DPS)**


Accès au DPS via Computer Setup .....	61
---------------------------------------	----

<b>Index .....</b>	<b>62</b>
--------------------	-----------

---

# 1 Fonctions de diagnostic système

## HP Insight Diagnostics


 **REMARQUE :** HP Insight Diagnostics est inclus sur le DVD avec certains modèles uniquement.

L'utilitaire HP Insight Diagnostics permet d'afficher des informations sur la configuration matérielle de l'ordinateur et d'effectuer des tests de diagnostic sur les sous-systèmes matériels de l'ordinateur. Cet utilitaire simplifie le processus d'identification, de diagnostic et de séparation des problèmes liés au matériel.

Lorsque vous lancez HP Insight Diagnostics, l'onglet **Survey** (Sommaire) apparaît. Cet onglet présente la configuration actuelle de l'ordinateur. A partir de cet onglet, vous pouvez accéder à plusieurs catégories d'informations sur l'ordinateur. D'autres onglets présentent des informations supplémentaires, notamment des options et des résultats de tests. Les informations de chaque écran de l'utilitaire peuvent être enregistrées dans un fichier HTML et stockées sur un lecteur flash USB.

L'utilitaire HP Insight Diagnostics permet de déterminer si tous les périphériques installés sur l'ordinateur sont détectés par le système et fonctionnent correctement. Bien que facultative, l'exécution des tests est recommandée après installation ou raccordement d'un nouveau périphérique.


Avant tout appel téléphonique au centre d'assistance technique, nous vous conseillons d'exécuter les tests et d'avoir un rapport imprimé à portée de main.

 **REMARQUE :** Il se peut que des périphériques de fabricants tiers ne soient pas détectés par HP Insight Diagnostics.

## Accès aux solutions HP Insight Diagnostics

Vous devez démarrer avec le DVD *Documentation et diagnostics*, comme décrit dans les étapes ci-après, pour accéder à HP Insight Diagnostics.


1. Allumez l'ordinateur, puis insérez le DVD *Documentation et diagnostics* dans une unité optique de l'ordinateur.
2. Quittez le système d'exploitation et éteignez l'ordinateur.
3. Allumez l'ordinateur. Le système démarre à partir du DVD.

 **REMARQUE :** Si le système ne démarre pas à partir du DVD qui se trouve dans l'unité optique, il se peut que vous deviez modifier l'ordre d'amorçage dans l'utilitaire Computer Setup (F10) de façon à ce que le système tente de démarrer à partir de l'unité optique avant de démarrer à partir du disque dur. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)* du DVD *Documentation et diagnostics*.

Vous pouvez également modifier l'ordre d'amorçage afin que le système démarre temporairement à partir de l'unité optique en appuyant sur la touche F9 au démarrage.

---

4. Sélectionnez la langue de votre choix, puis cliquez sur **Continue** (Continuer).

 **REMARQUE :** Il est conseillé d'accepter le clavier par défaut correspondant à votre langue, sauf si vous voulez tester un clavier spécifique.

---

5. Dans la page End User License Agreement (Contrat de licence de l'utilisateur final), cliquez sur **Agree** (J'accepte) si vous êtes d'accord avec les conditions affichées. L'utilitaire HP Insight Diagnostics démarre et affiche l'onglet Survey (Sommaire).

## Onglet Survey (Sommaire)

L'onglet **Survey** (Sommaire) présente des informations importantes sur la configuration du système.

Dans le champ **View level** (Niveau d'affichage), vous pouvez sélectionner **Summary** (Résumé) pour afficher uniquement les données de configuration essentielles, ou **Advanced** (Avancé) pour consulter toutes les données de la catégorie sélectionnée.

Dans le champ **Category** (Catégorie), vous pouvez sélectionner les catégories d'informations suivantes à afficher :

**All** (Toutes) – présente la liste de toutes les catégories d'informations sur l'ordinateur.

**Overview** (Générales) – présente la liste des informations générales sur l'ordinateur.

**Architecture** – présente des informations sur le BIOS système et les périphériques PCI.

**Asset Control** (Inventaire) – affiche le nom du produit, l'étiquette des ressources, le numéro de série du système et des informations sur le processeur.

**Communication** – présente des informations sur la configuration des ports parallèles (LPT) et série (COM), en sus d'informations sur le contrôleur USB et les cartes réseau.

**Graphics** (Carte graphique) – affiche des informations sur la carte graphique installée dans l'ordinateur.

**Input Devices** (Périphériques d'entrée) – affiche des informations sur le clavier, la souris et autres périphériques d'entrée connectés à l'ordinateur.


**Memory** (Mémoire) – présente des informations sur tous les modules mémoire installés : les modules mémoire installés sur la carte mère et tout autre module mémoire présent dans le système.

**Miscellaneous** (Divers) – présente les informations de la mémoire de configuration de l'ordinateur (CMOS), les données de la carte mère et les données du BIOS de supervision du système.

**Storage** (Stockage) – présente des informations sur les supports de stockage connectés à l'ordinateur : tous les disques non amovibles et les unités optiques.

**System** (Système) – affiche des informations sur le modèle d'ordinateur, le processeur, le châssis et le BIOS, ainsi que sur le haut-parleur interne et le bus PCI.

## Onglet Diagnose (Diagnostic)

 **REMARQUE :** L'onglet **Diagnose** (Diagnostic) est uniquement disponible dans HP Insight Diagnostics Online Edition.

---

La fonction de diagnostic de HP Insight Diagnostics Online Edition permet une haute disponibilité du système grâce à l'exécution de différentes vérifications, non intrusives et en profondeur, du système et des composants pendant l'exécution du système d'exploitation.



Il existe deux types de diagnostics au niveau de l'onglet **Diagnose** (Diagnostic) : **Smart Array Drive Diagnosis** (Diagnostic d'unité Smart Array) et **Power Supply Diagnosis** (Diagnostic d'alimentation).


Le diagnostic d'alimentation permet d'évaluer l'état de modèles d'alimentation sélectionnés.

Le diagnostic d'unité Smart Array est la première fonction de diagnostic matériel ; il offre la possibilité d'évaluer l'état des disques durs reliés aux contrôleurs Smart Array et à des produits Modular Smart Array (MSA) sélectionnés. Le diagnostic d'unité Smart Array prend en charge les disques durs SCSI, SATA (Serial Advanced Technology Attachment) et SAS (Serial Attached SCSI) reliés aux contrôleurs Smart Array et à des contrôleurs MSA sélectionnés configurés dans le cadre d'un volume logique. Pour déterminer l'état d'un disque dur, le diagnostic vérifie l'historique des opérations fourni par le disque dur ainsi que les informations propriétaires fournies par le contrôleur Smart Array ou MSA. L'expérience a démontré à HP que la consultation de l'historique des opérations est l'un des meilleurs moyens de diagnostiquer des problèmes de disque dur.

Systems Insight Manager (SIM) et Diagnosis sont désormais les seuls outils à utiliser pour qualifier le remplacement de disques durs défectueux dans le cadre d'une garantie préalable à une panne.

La fonction de diagnostic d'unité Smart Array doit être utilisée :

- pour déterminer si un disque dur en état de panne doit être remplacé ;
- lorsque Systems Insight Manager signale qu'un disque dur est en panne ;
- en cas de corruption des données ou de problèmes liés au stockage sans voyant ni message d'erreur ;
- en cas de pannes de disque dur incohérentes, intermittentes ou répétées ;
- pour déterminer l'état d'un volume logique.

 **REMARQUE :** Le diagnostic d'unité Smart Array possède la capacité unique d'identifier les disques durs multiples d'un volume unique qui fonctionnent normalement, mais qui doivent être remplacés.

Pour diagnostiquer un volume logique :

1. Cliquez sur l'onglet **Diagnose** (Diagnostic).
2. Sous **Smart Array Drive Diagnosis** (Diagnostic d'unité Smart Array), cliquez sur le signe **+** pour développer l'option **Storage** (Stockage).
3. Sélectionnez les volumes logiques à diagnostiquer et cliquez sur le bouton **Diagnose** (Diagnostic).
4. L'état de test des volumes logiques sélectionnés apparaît au niveau de l'onglet **Status** (Etat) lorsque le diagnostic est terminé.

## Onglet Test

L'onglet **Test** permet de choisir différentes parties du système à tester. Vous pouvez également choisir le type et le mode du test.

Vous avez le choix entre trois types de test :

- **Quick Test** (Test rapide) – exécute un script prédéterminé consistant à effectuer un sondage de chaque composant matériel ; ce test ne demande aucune intervention, que ce soit en mode interactif ou en mode automatique.
- **Complete Test** (Test complet) – exécute un script prédéterminé où chaque composant matériel est testé complètement. Le mode interactif comporte plus de tests, mais ceux-ci demandent une intervention de l'utilisateur.
- **Custom Test** (Test personnalisé) – ce type de test offre le plus de souplesse pour contrôler un système. Vous devez indiquer spécifiquement les périphériques à tester, les tests à effectuer et les paramètres de test.

Pour chaque type de test, il existe deux modes de test :

- **Interactive Mode** (Mode interactif) – permet de maîtriser entièrement le processus de test. Le logiciel de diagnostic vous invitera à agir durant des tests qui requièrent votre interaction. Vous pouvez également déterminer le succès ou l'échec du test.
- **Unattended Mode** (Mode sans assistance) – n'affiche aucune invite et ne demande aucune interaction. Les erreurs éventuelles ne sont affichées qu'en fin de test.

Pour commencer les tests :

1. Sélectionnez l'onglet **Test**.
2. Sélectionnez l'onglet du type de test à exécuter : **Quick** (Rapide), **Complete** (Complet) ou **Custom** (Personnalisé).
3. Sélectionnez le mode de test : **Interactive** (Interactif) ou **Unattended** (Sans assistance).
4. Sélectionnez la méthode de test : **Number of Loops** (Nombre de boucles) ou **Total Test Time** (Durée totale de test). Si vous choisissez de répéter le test un certain nombre de fois, entrez le nombre de boucles. Si vous désirez que les tests soient effectués pendant un temps déterminé, indiquez la durée en minutes.
5. Si vous exécutez un test rapide ou complet, sélectionnez le périphérique à tester dans la liste déroulante. Si vous exécutez un test personnalisé, cliquez sur le bouton **Expand** (Développer), puis sélectionnez les périphériques à tester ou cliquez sur le bouton **Check All** (Tout cocher) pour sélectionner tous les périphériques.
6. Cliquez sur le bouton **Begin Testing** (Commencer le test) situé dans l'angle inférieur droit de l'écran pour démarrer le test. L'onglet **Status** (Etat), qui permet de contrôler la progression du test, apparaît automatiquement pendant le processus de test. Lorsque le test est terminé, l'onglet **Status** (Etat) indique si le périphérique a réussi ou non le test.
7. Si des erreurs sont trouvées, accédez à l'onglet **Log** (Journal) et cliquez sur **Error Log** (Journal des erreurs) pour afficher plus de détails et les actions recommandées.

## Onglet Status (Etat)

L'onglet **Status** (Etat) affiche l'état des tests sélectionnés. Le type de test exécuté (**Quick** (Rapide), **Complete** (Complet) ou **Custom** (Personnalisé)) est également indiqué. La barre de progression principale affiche le pourcentage d'achèvement du jeu de tests en cours. Lorsque le test est en cours, un bouton **Cancel Testing** (Annuler le test) apparaît pour vous permettre d'annuler le test si vous le souhaitez.

Une fois le test terminé, le bouton **Cancel Testing** (Annuler le test) est remplacé par le bouton **Retest** (Tester à nouveau). Le bouton **Retest** (Tester à nouveau) permet de tester une nouvelle fois le dernier ensemble de tests exécuté. Vous pouvez ainsi exécuter une nouvelle fois l'ensemble de tests sans avoir à entrer de nouveau les données au niveau de l'onglet **Test**.

L'onglet **Status** (Etat) présente également les éléments suivants :

- Les périphériques en cours de test
- L'état du test (exécution, succès ou échec) de chaque périphérique testé
- L'avancement du test global des périphériques testés
- L'avancement du test pour chaque périphérique testé
- Le temps écoulé pour chaque périphérique testé

## Onglet Log (Journal)

L'onglet **Log** (Journal) contient un onglet **Diagnosis Log** (Journal du diagnostic), un onglet **Test Log** (Journal du test) et un onglet **Error Log** (Journal des erreurs).

Le **journal du diagnostic** indique le nombre de fois qu'un volume logique a subi un diagnostic et le nombre de fois que le volume logique a connu un état de panne. Le nombre de pannes indique le nombre de fois que le volume logique a été en panne, mais n'indique pas nécessairement qu'un disque dur de ce volume a été diagnostiqué comme en panne. Utilisez l'utilitaire ACU (Array Configuration Utility) pour afficher les détails sur l'état du volume logique.

Le **journal de tests** affiche tous les tests qui ont été exécuté, le nombre d'exécutions, le nombre d'échecs et la durée d'exécution de chaque test. Le bouton **Clear Test Log** (Effacer) permet de supprimer le contenu du journal de tests.

Le **journal d'erreurs** affiche les tests de périphériques qui ont échoué pendant le diagnostic. Ce journal présente des informations en plusieurs colonnes décrites ci-dessous.

- La section **Device** (Périphérique) affiche le périphérique testé.
- La section **Test** affiche le type de test exécuté.
- La colonne **Description** décrit l'erreur détectée au cours du test.
- La colonne **Recommended Repair** (Réparation recommandée) indique une action recommandée pour résoudre la panne du périphérique testé.
- La colonne **Failed Count** (Nombre d'échecs) indique le nombre d'échecs du test du périphérique.
- La valeur **Error Code** (Code d'erreur) représente le code numérique de la panne. Les codes d'erreur sont définis dans l'onglet **Help** (Aide).

Le bouton **Clear Error Log** (Effacer) permet de supprimer le contenu du journal.

## Onglet Help (Aide)

L'onglet **Help** (Aide) contient un onglet **HP Insight Diagnostics**, un onglet **Error Codes** (Codes d'erreur) et un onglet **Test Components** (Composants du test).

L'onglet **HP Insight Diagnostics** contient des rubriques d'aide et inclut des fonctions de recherche et d'index.

L'onglet **Error Codes** (Codes d'erreur) fournit une description de chaque code d'erreur numérique qui peut apparaître dans l'onglet **Error Log** (Journal d'erreurs) situé sur l'onglet **Log** (Journal). Chaque code possède un **message** d'erreur correspondant et une action **Recommended Repair** (Réparation recommandée) qui devrait aider à résoudre le problème. Pour rechercher rapidement une description de code d'erreur, entrez le code dans le champ en haut de l'onglet, puis cliquez sur le bouton **Find Error Codes** (Rechercher les codes d'erreur).


L'onglet **Test Components** (Composants du test) affiche des informations de bas niveau sur les tests exécutés.

## Enregistrement et impression d'un rapport HP Insight Diagnostics

Vous pouvez enregistrer les informations affichées dans les onglets **Survey** (Sommaire) et **Log** (Journal) de HP Insight Diagnostics sur un lecteur flash USB 2.0 (64 Mo ou plus). Vous ne pouvez pas enregistrer ces données sur le disque dur. Le système crée automatiquement un fichier HTML dont la présentation est similaire à celle affichée dans l'utilitaire de diagnostics.

1. Insérez un lecteur flash USB 2.0 (de capacité supérieure ou égale à 64 Mo). Les lecteurs flash USB 1.0 ne sont pas pris en charge.
2. Cliquez sur le bouton **Save** (Enregistrer) dans l'angle inférieur droit de l'écran.
3. Sélectionnez **Save to the floppy** (Sauvegarder sur disquette) ou **Save to USB key** (Sauvegarder sur clé USB).
4. Entrez un nom de fichier dans la zone **File Name** (Nom de fichier), puis cliquez sur le bouton **Save** (Enregistrer). Un fichier au format HTML est ensuite enregistré sur le lecteur flash USB inséré.


---

 **REMARQUE :** Ne retirez pas la clé USB tant que vous ne voyez pas un message indiquant que le fichier html a été écrit sur le support.

---

5. Imprimez ensuite le contenu de ce fichier à titre de copie de réserve.

---

 **REMARQUE :** Pour quitter HP Insight Diagnostics, cliquez sur le bouton **Exit Diagnostics** (Quitter Diagnostics) dans l'angle inférieur gauche de l'écran, puis retirez le DVD *Documentation et diagnostics* de l'unité optique.

---

## Téléchargement de la version la plus récente de HP Insight Diagnostics

1. Accédez à l'adresse <http://www.hp.com>.
2. Cliquez sur le lien **Pilotes & Logiciels**.
3. Entrez le numéro de votre produit (par exemple, rp3000) dans la zone de texte, puis appuyez sur la touche **Entrée**.
4. Sélectionnez le modèle de votre ordinateur.
5. Sélectionnez votre système d'exploitation.
6. Cliquez sur le lien **Diagnostic**.
7. Cliquez sur **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.
8. Sélectionnez une langue, puis cliquez sur **Download** (Télécharger).

---

 **REMARQUE :** Le téléchargement contient des instructions sur la création du DVD amorçable.

---

# Protection des logiciels

Pour protéger les logiciels contre toute perte ou détérioration, il est recommandé de conserver une copie de sauvegarde de tous les logiciels système et applications ainsi que des fichiers associés stockés sur le disque dur. Reportez-vous à la documentation de votre système d'exploitation ou de votre utilitaire de sauvegarde pour obtenir les instructions concernant les copies de sauvegarde de vos fichiers de données.


# Restauration des logiciels

Vous pouvez rétablir l'état d'origine du logiciel du système correspondant au moment de l'achat de l'ordinateur grâce au jeu de disques de récupération inclus avec votre ordinateur.

Sur certains modèles, le logiciel HP Backup and Recovery Manager est préchargé sur le disque dur. HP Backup and Recovery Manager est une application conviviale et polyvalente qui permet de :

- Créer des points de récupération pour sauvegarder le système entier par incrémentation
- Sauvegarder le disque dur entier en une archive unique
- Sauvegarder des fichiers individuels

Des sauvegardes peuvent être planifiées pour une exécution automatique à des intervalles désignés ou être lancées manuellement. La récupération peut être effectuée à partir de la partition de récupération du disque dur ou du jeu de disques de récupération.


 **REMARQUE :** HP recommande vivement de créer un jeu de disques de récupération immédiatement avant d'utiliser l'ordinateur et de planifier des sauvegardes automatiques régulières de point de récupération.

Le logiciel HP Backup and Recovery Manager propose deux méthodes élémentaires de récupération. La première, récupération de fichiers et dossiers, fonctionne sous Windows®. La seconde, récupération de PC, requiert un redémarrage sur la partition de récupération à partir du jeu de disques de récupération. Pour redémarrer sur la partition de récupération, appuyez sur la touche **F11** au démarrage lorsque vous voyez le message **Press F11 for Emergency Recovery** (Appuyez sur F11 pour récupération d'urgence).


---

## 2 Résolution des problèmes sans diagnostic

Ce chapitre fournit des informations sur l'identification et la résolution de problèmes mineurs au niveau des disques, de l'affichage, du système audio, de la mémoire et des logiciels. Si vous rencontrez des problèmes au niveau de l'ordinateur, consultez les tableaux de ce chapitre pour en connaître les causes possibles et les solutions recommandées.

 **REMARQUE :** Pour plus d'informations sur des messages d'erreur spécifiques susceptibles d'apparaître pendant l'autotest de mise sous tension (POST), reportez-vous à l'Annexe A, [Messages d'erreur du test POST à la page 45](#).

### Sécurité et ergonomie du poste de travail

 **AVERTISSEMENT !** Une utilisation inadéquate de votre ordinateur ou un manque de sécurité et d'ergonomie de votre environnement de travail peut être source d'inconfort ou provoquer des lésions graves. Pour plus d'informations sur le choix d'un espace de travail et la création d'un environnement de travail sain et confortable, reportez-vous au guide *Sécurité et ergonomie du poste de travail*, disponible sur le site <http://www.hp.com/ergo>. Cet équipement a été testé et trouvé conforme aux limitations relatives aux appareils numériques de classe B, en accord avec l'article 15 des règles de la FCC. Pour plus d'informations, consultez le guide *Informations sur la sécurité et les réglementations*.

### Avant d'appeler notre service d'assistance technique

Si vous rencontrez des problèmes avec l'ordinateur, essayez les solutions ci-dessous pour isoler le problème avec précision avant d'appeler l'assistance technique à la clientèle.

- Exécutez l'utilitaire de diagnostics. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Fonctions de diagnostic système à la page 1](#).
- Exécutez l'auto-test du système de protection des unités (DPS) de l'utilitaire Computer Setup. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.
- Vérifiez si le voyant d'alimentation rouge clignote à l'avant de l'ordinateur. Les clignotements sont des codes d'erreur qui vous aident à diagnostiquer le problème. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Annexe A, [Messages d'erreur du test POST à la page 45](#).
- Si l'écran reste noir, branchez-le sur un autre connecteur vidéo de l'ordinateur, si ce dernier en possède un autre, ou utilisez un autre écran dont vous avez la preuve qu'il fonctionne correctement.
- Si vous travaillez en réseau, branchez un autre ordinateur avec un câble différent sur la prise réseau. Le problème peut être causé par un connecteur ou un câble réseau défectueux.

- Si vous venez d'ajouter un nouveau matériel, retirez-le et vérifiez si l'ordinateur fonctionne de nouveau correctement.
- Si vous venez d'ajouter un nouveau logiciel, désinstallez-le et vérifiez si l'ordinateur fonctionne de nouveau correctement.
- Si vous utilisez un système d'exploitation Windows, redémarrez l'ordinateur en mode sans échec pour vérifier s'il peut s'amorcer sans charger tous les drivers. Lors du chargement du système d'exploitation, sélectionnez « Dernière bonne configuration ».
- Consultez la documentation exhaustive en ligne à l'adresse <http://www.hp.com/support>.
- Pour plus d'informations, reportez-vous à la section suivante, [Conseils à la page 9](#), de ce manuel.

Pour vous aider à résoudre vos problèmes en ligne, l'édition professionnelle d'assistance instantanée HP vous fournit des diagnostics de résolution par vous-même. Si vous avez besoin de contacter l'assistance technique HP, utilisez la fonction de conversation en ligne de l'édition professionnelle HP Instant Support Professional. Vous pouvez accéder à cet outil à l'adresse : <http://www.hp.com/go/ispe>.

Consultez le centre d'assistance HP (<http://www.hp.com/go/bizsupport>) pour connaître les dernières informations sur l'assistance technique en ligne, les logiciels et drivers, la notification proactive et la communauté mondiale d'utilisateurs et d'experts HP.

S'il s'avère indispensable d'appeler le service d'assistance technique, préparez-vous de la manière suivante afin que votre appel puisse être traité de façon optimale :

- Soyez devant votre ordinateur lorsque vous appelez.
- Avant d'appeler, notez le numéro de série et le numéro de produit de l'ordinateur, ainsi que le numéro de série du moniteur.
- Préparez-vous à passer le temps nécessaire à la résolution du problème en communication avec notre technicien.
- Retirez tout matériel que vous venez d'ajouter au système.
- Désinstallez tout logiciel que vous venez d'installer.
- Restaurez le système à partir du jeu de disques de récupération que vous avez créé ou restaurez le système sur sa configuration usine d'origine dans HP Backup and Recovery Manager.

---

△ **ATTENTION :** La restauration du système effacera toutes les données sur le disque dur. Assurez-vous de sauvegarder tous les fichiers de données avant d'exécuter le processus de restauration.

📝 **REMARQUE :** Pour toute information commerciale ou pour étendre votre garantie (Care Packs), appelez votre revendeur ou votre mainteneur agréé.

---

## Conseils

Si vous rencontrez des problèmes mineurs au niveau de l'ordinateur, du moniteur ou des logiciels, consultez la liste des suggestions ci-dessous avant de prendre quelque mesure que ce soit.

- Vérifiez que l'ordinateur et l'écran sont branchés sur des prises secteur en parfait état de marche.
- Vérifiez que l'ordinateur est sous tension et que le voyant vert de mise sous tension est allumé.

- Vérifiez que le moniteur est sous tension et que le voyant vert du moniteur est allumé.
  - Vérifiez si le voyant d'alimentation rouge clignote à l'avant de l'ordinateur. Les clignotements sont des codes d'erreur qui vous aident à diagnostiquer le problème. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Annexe A, [Messages d'erreur du test POST à la page 45](#).
  - Si l'affichage est sombre, augmentez la luminosité et le contraste.
  - Appuyez sur une touche quelconque et maintenez-la enfoncée. Si le système émet un signal sonore, le clavier fonctionne correctement.
  - Vérifiez que tous les câbles sont raccordés aux connecteurs appropriés et sont bien branchés.
  - Désactivez l'état de veille en appuyant sur une touche quelconque du clavier ou sur le bouton d'alimentation. Si l'état de veille se maintient, arrêtez l'ordinateur en appuyant sur le bouton d'alimentation et en le maintenant enfoncé pendant au moins quatre secondes, puis appuyez de nouveau sur ce bouton pour redémarrer l'ordinateur. Si le système ne s'arrête pas, débranchez le cordon d'alimentation, attendez quelques secondes puis rebranchez-le. L'ordinateur redémarrera si le démarrage automatique en cas de coupure de courant est activé dans Computer Setup. Si l'ordinateur ne redémarre pas, appuyez sur le bouton d'alimentation.
  - Après l'installation d'une carte d'extension ou de toute autre option non-Plug-and-Play, reconfigurez l'ordinateur. Pour connaître la marche à suivre, reportez-vous à la section [Résolution des problèmes d'installation du matériel à la page 29](#).
  - Assurez-vous que tous les drivers de périphérique nécessaires sont effectivement installés. Par exemple, pour utiliser une imprimante, il vous faut un driver pour votre modèle d'imprimante.
  - Retirez tous les supports amovibles (CD ou périphérique USB) du système avant de le mettre sous tension.
  - Si vous avez installé un système d'exploitation autre que celui installé en usine, assurez-vous qu'il est pris en charge par l'ordinateur.
  - Si l'ordinateur est équipé de plusieurs sources vidéo (carte PCI, PCI-Express ou intégrée sur certains modèles) et que vous avez un seul écran, celui-ci doit être connecté à la source vidéo sélectionnée comme carte VGA principale. Les autres connecteurs vidéo sont désactivés au démarrage ; l'écran ne fonctionnera donc pas s'il est connecté à l'un d'eux. Vous pouvez sélectionner la source VGA par défaut dans Computer Setup.
- △ **ATTENTION :** Quand l'ordinateur est branché au secteur, la carte mère est sous tension. Vous devez déconnecter le cordon d'alimentation de la prise secteur avant d'ouvrir l'ordinateur pour prévenir toute détérioration de la carte mère ou d'un composant.



# Résolution des problèmes généraux

Vous devriez être en mesure de résoudre facilement les problèmes mineurs décrits dans cette section. Si un problème persiste et que vous vous sentez incapable de le résoudre vous-même, contactez un revendeur ou un mainteneur agréé.

- ⚠ **AVERTISSEMENT !** Quand l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère est sous tension. Afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.

Examinez le voyant situé sur la carte mère. Si le voyant est allumé, le système reçoit toujours une alimentation. Mettez l'ordinateur hors tension et retirez le cordon d'alimentation avant de continuer.

## Tableau 2-1 Résolution des problèmes généraux

### L'ordinateur semble bloqué et ne s'éteint pas quand vous appuyez sur le bouton d'alimentation.

Cause	Solution
La commande logicielle de l'interrupteur ne fonctionne pas.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant au moins 4 secondes jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.</li><li>2. Débranchez le cordon d'alimentation de la prise secteur.</li></ol>

### L'ordinateur ne répond pas au clavier ou à la souris USB.

Cause	Solution
L'ordinateur est en mode <b>veille</b> .	Pour sortir du mode <b>veille</b> , appuyez sur le bouton d'alimentation.  <b>ATTENTION :</b> Si vous tentez de sortir du mode <b>veille</b> , ne maintenez pas le bouton d'alimentation enfoncé pendant plus de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez les données non enregistrées.
Le système est bloqué.	Redémarrez l'ordinateur.

### L'affichage de la date et de l'heure de l'ordinateur est incorrect.

Cause	Solution
La pile de l'horloge temps réel (RTC) doit être remplacée.  <b>REMARQUE :</b> Le fait de brancher l'ordinateur sur une prise secteur prolonge la durée de vie de la pile HTR.	Tout d'abord, réinitialisez la date et l'heure dans le <b>Panneau de configuration</b> . (L'utilitaire Computer Setup peut également être utilisé pour mettre à jour la date et l'heure de l'horloge temps réel.) Si le problème persiste, remplacez la batterie de l'horloge temps réel. Consultez le <i>Manuel de référence du matériel</i> pour obtenir des instructions sur l'installation d'une nouvelle batterie ou contactez un détaillant ou un revendeur autorisé pour le remplacement de la batterie de l'horloge temps réel.

## Tableau 2-1 Résolution des problèmes généraux (suite)

### Les touches fléchées du pavé numérique ne déplacent pas le curseur.

Cause	Solution
La touche <b>Verr Num</b> peut être enclenchée.	Appuyez sur la touche <b>Verr num</b> . Si vous voulez utiliser les <b>touches fléchées</b> , le voyant <b>Verr Num</b> doit être éteint. La touche <b>Verr num</b> peut être désactivée (ou activée) dans <b>Computer Setup</b> .

### Aucun son n'est émis ou le volume sonore est trop bas.

Cause	Solution
Le volume du système peut être défini sur un niveau faible ou être coupé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez les paramètres BIOS F10 pour vous assurer que l'audio n'est pas désactivé.</li><li>2. Assurez-vous que les haut-parleurs externes sont bien connectés et alimentés et que le contrôle de volume est correctement réglé.</li><li>3. Utilisez le contrôle de volume du système disponible dans le système d'exploitation pour vous assurer que les haut-parleurs ne sont pas coupés ou pour augmenter le volume.</li></ol>
Le périphérique audio peut être connecté à une prise incorrecte à l'arrière de l'ordinateur.	Assurez-vous que le périphérique est connecté à la prise correcte à l'arrière de l'ordinateur.

### Vous observez de faibles performances.

Cause	Solution
Le processeur est chaud.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurez-vous que l'arrivée d'air de l'ordinateur n'est pas obstruée.</li><li>2. Assurez-vous que les ventilateurs sont connectés et fonctionnent correctement (certains ventilateurs ne tournent qu'en cas de besoin).</li><li>3. Assurez-vous que le dissipateur thermique du processeur est installé correctement.</li></ol>
Le disque dur est plein.	Libérez de l'espace sur votre disque dur en transférant des données sur un autre disque.
Manque de mémoire.	Ajoutez de la mémoire.
Disque dur fragmenté.	Défragmentez le disque dur.
Les programmes récemment utilisés n'ont pas libéré la mémoire qui leur a été attribuée.	Redémarrez l'ordinateur.
Virus résident sur le disque dur.	Exécutez un programme antivirus.

## Tableau 2-1 Résolution des problèmes généraux (suite)

Vous observez de faibles performances.

Cause	Solution
Trop d'applications en cours d'exécution.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fermez les applications non utilisées pour libérer de la mémoire. Certaines applications sont exécutées en arrière-plan et peuvent être fermées en cliquant avec le bouton droit sur leur icône correspondante dans la barre des tâches. Pour empêcher le lancement de ces applications au démarrage, utilisez la commande <b>Démarrer &gt; Exécuter</b> et entrez <code>msconfig</code>. Dans l'onglet <b>Démarrage</b> de l'utilitaire de configuration du système, désélectionnez toutes les applications à ne pas démarrer automatiquement.  <b>ATTENTION :</b> N'empêchez pas le lancement au démarrage d'applications requises pour un fonctionnement correct du système.</li><li>2. Ajoutez de la mémoire.</li></ol>
Certains logiciels, en particulier les jeux, sont très contraignants pour les systèmes graphiques.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Diminuez la résolution d'affichage de l'application ou consultez la documentation fournie avec l'application pour savoir comment régler certains de ses paramètres et améliorer ses performances</li><li>2. Ajoutez de la mémoire.</li><li>3. Installez une carte graphique plus puissante.</li></ol>
Cause inconnue.	Redémarrez l'ordinateur.

**L'ordinateur s'est éteint automatiquement et le voyant d'alimentation rouge clignote deux fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes et l'ordinateur émet deux signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)**

Cause	Solution
La protection thermique du processeur est activée : Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas. OU Il se peut que le dissipateur thermique ne soit pas correctement fixé sur le processeur.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que les ventilations de l'ordinateur ne sont pas obstruées.</li><li>2. Ouvrez le capot, appuyez sur le bouton d'alimentation et examinez le mouvement du ventilateur du système. Si le ventilateur du système ne tourne pas, vérifiez que son câble est branché sur la carte mère.</li><li>3. Si le ventilateur est branché mais ne tourne pas, remplacez l'intégralité du ventilateur.</li><li>4. Adressez-vous à un revendeur ou un mainteneur agréé.</li></ol>

## Tableau 2-1 Résolution des problèmes généraux (suite)

### Le système ne démarre pas et les voyants du panneau avant de l'ordinateur ne clignotent pas.

Cause	Solution
Impossible de mettre le système sous tension.	<p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur s'allume :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez les cartes d'extension l'une après l'autre jusqu'à ce que le voyant de la carte mère s'allume.</li><li>2. Remplacez la carte mère.</li></ol> <p>OU</p> <p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur ne s'allume pas :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que l'ordinateur est branché sur une prise secteur en parfait état de marche.</li><li>2. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble du bouton d'alimentation est correctement connecté à la carte mère.</li><li>3. Vérifiez que le câble d'alimentation est correctement connecté à la carte mère.</li><li>4. Vérifiez si le voyant de la carte mère est allumé. Si tel est le cas, remplacez le harnais du bouton d'alimentation.</li><li>5. Si le voyant de la carte mère est éteint, remplacez l'alimentation.</li><li>6. Remplacez la carte mère.</li></ol>

### Le DVD ou le CD présent dans l'unité optique n'est pas éjecté.

Cause	Solution
Le volet coulissant qui recouvre l'unité optique est fermé.	Utilisez la clé fournie pour déverrouiller le volet (si nécessaire) et faites glisser le volet jusqu'en bas.

### Le volet coulissant qui recouvre l'unité optique ne s'ouvre pas.

Cause	Solution
Le volet coulissant est verrouillé.	Utilisez la clé fournie pour déverrouiller le volet, puis faites glisser le volet jusqu'en bas.

### La puissance obtenue sur le port COM n'est pas correcte.

Cause	Solution
Les cavaliers du port COM ne sont pas placés correctement.	Consultez la section relative à la configuration de la puissance d'un port série du <i>Manuel de référence du matériel</i> pour obtenir des instructions sur le positionnement des cavaliers du port COM pour l'alimentation.

# Résolution des problèmes d'alimentation

Le tableau suivant regroupe les causes les plus fréquentes des problèmes d'alimentation et propose des solutions.

**Tableau 2-2 Résolution des problèmes d'alimentation**

**L'alimentation se coupe de façon intermittente.**

Cause	Solution
L'alimentation ne se met pas en marche en raison d'une panne d'alimentation interne.	Adressez-vous à un mainteneur agréé pour obtenir le remplacement de l'alimentation.

**L'ordinateur s'est éteint automatiquement et le voyant d'alimentation rouge clignote deux fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes et l'ordinateur émet deux signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)**

Cause	Solution
La protection thermique du processeur est activée : Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas. OU Il se peut que le dissipateur thermique ne soit pas correctement fixé sur le processeur.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que les ventilations de l'ordinateur ne sont pas obstruées.</li><li>2. Ouvrez le capot, appuyez sur le bouton d'alimentation et examinez le mouvement du ventilateur du système. Si le ventilateur du système ne tourne pas, vérifiez que son câble est branché sur la carte mère.</li><li>3. Si le ventilateur est branché mais ne tourne pas, remplacez l'intégralité du ventilateur.</li><li>4. Adressez-vous à un revendeur ou un mainteneur agréé.</li></ol>

**Le voyant d'alimentation rouge clignote quatre fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet quatre signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)**

Cause	Solution
Alimentation défaillante (en surcharge).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble d'alimentation est placé dans le connecteur de la carte mère.</li><li>2. Assurez-vous que le problème n'est pas causé par un périphérique en retirant TOUS les périphériques installés (disques durs, unités optiques et cartes d'extension). Allumez le système. Si le système effectue l'autotest à la mise sous tension (POST), éteignez l'ordinateur et remplacez un à un les périphériques en recommençant la procédure jusqu'à ce que la défaillance se produise. Remplacez le périphérique qui provoque la défaillance. Continuez à remettre les périphériques un à un pour vérifier qu'ils fonctionnent tous correctement.</li><li>3. Remplacez l'alimentation.</li><li>4. Remplacez la carte mère.</li></ol>

# Résolution des problèmes de disque dur

Tableau 2-3 Résolution des problèmes de disque dur

Une erreur s'est produite sur le disque dur.

Cause	Solution
Le disque dur a des secteurs défectueux ou est en panne.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sous Microsoft Windows XP, cliquez avec le bouton droit sur <b>Démarrer</b>, cliquez sur <b>Explorer</b>, puis sélectionnez une unité. Sélectionnez <b>Fichier &gt; Propriétés &gt; Outils</b>. Sous <b>Vérification des erreurs</b>, cliquez sur <b>Vérifier maintenant</b>.  Sous Microsoft Windows Vista, cliquez avec le bouton droit sur <b>Démarrer</b>, cliquez sur <b>Explorer</b>, puis cliquez avec le bouton droit sur une unité. Sélectionnez <b>Propriétés</b>, puis sélectionnez l'onglet <b>Outils</b>. Sous <b>Vérification des erreurs</b>, cliquez sur <b>Vérifier maintenant</b>.</li><li>2. Utilisez un utilitaire pour repérer et bloquer l'utilisation des secteurs défectueux. Si nécessaire, reformattez le disque dur.</li></ol>

Problème de transaction sur le disque.

Cause	Solution
La structure du répertoire est mauvaise ou un fichier est incorrect.	<p>Sous Microsoft Windows XP, cliquez avec le bouton droit sur <b>Démarrer</b>, cliquez sur <b>Explorer</b>, puis sélectionnez une unité. Sélectionnez <b>Fichier &gt; Propriétés &gt; Outils</b>. Sous <b>Vérification des erreurs</b>, cliquez sur <b>Vérifier maintenant</b>.</p> <p>Sous Microsoft Windows Vista, cliquez avec le bouton droit sur <b>Démarrer</b>, cliquez sur <b>Explorer</b>, puis cliquez avec le bouton droit sur une unité. Sélectionnez <b>Propriétés</b>, puis sélectionnez l'onglet <b>Outils</b>. Sous <b>Vérification des erreurs</b>, cliquez sur <b>Vérifier maintenant</b>.</p>

Unité introuvable (non identifiée).

Cause	Solution
Le câble est desserré	Vérifiez la connexion des câbles.
Le système n'a probablement pas reconnu automatiquement un périphérique récemment installé.	<p>Reportez-vous aux consignes de reconfiguration dans la section <a href="#">Résolution des problèmes d'installation du matériel à la page 29</a>. Si le système ne détecte toujours pas le nouveau périphérique, vérifiez qu'il figure bien dans la liste de Computer Setup. S'il est listé, alors il s'agit probablement d'un problème de driver. S'il n'est pas listé, il s'agit d'un problème matériel.</p> <p>S'il s'agit d'une unité récemment installée, exécutez l'utilitaire Computer Setup et essayez d'ajouter un délai de test POST dans le menu <b>Avancé &gt; Power-On Options</b>.</p>

## Tableau 2-3 Résolution des problèmes de disque dur (suite)

### Unité introuvable (non identifiée).

Cause	Solution
Le périphérique est relié à un port SATA qui a été désactivé dans Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et vérifiez que le port SATA du périphérique est activé dans le menu <b>Stockage &gt; Options de stockage</b> .
L'unité fonctionne au ralenti immédiatement après le démarrage.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et augmentez la valeur de délai POST dans le menu <b>Avancé &gt; Power-On Options</b> .

### Message Disque non-système/NTLDR manquant

Cause	Solution
Le système essaie de démarrer à partir du disque dur mais ce dernier est peut-être endommagé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Insérez un CD ou un périphérique USB amorçable et redémarrez l'ordinateur.</li><li>2. Vérifiez le formatage du disque dur à l'aide de fdisk : s'il s'agit d'un formatage NTFS, utilisez l'utilitaire d'un autre fabricant pour évaluer le disque dur. Dans le cas d'un formatage FAT32, il est impossible d'accéder au disque dur.</li></ol>
Fichiers système manquants ou mal installés.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Insérez un CD ou un périphérique USB amorçable et redémarrez l'ordinateur.</li><li>2. Vérifiez le formatage du disque dur à l'aide de fdisk : s'il s'agit d'un formatage NTFS, utilisez l'utilitaire d'un autre fabricant pour évaluer le disque dur. Dans le cas d'un formatage FAT32, il est impossible d'accéder au disque dur.</li><li>3. Installez les fichiers système pour le système d'exploitation approprié.</li><li>4. Restaurez le système sur un point de récupération dans HP Backup and Recovery Manager. Pour plus d'informations, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur HP Backup and Recovery Manager</i> disponible via le menu Démarrer de Windows.</li></ol>
L'initialisation à partir d'un disque dur a été désactivée dans Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et activez l'entrée de disque dur dans le menu <b>Stockage &gt; Ordre de démarrage</b> .
Le disque dur d'amorçage n'a pas été connecté comme première unité dans une configuration à plusieurs disques durs.	Si vous essayez d'amorcer à partir d'un disque dur, vérifiez qu'il est relié au connecteur de carte mère libellé SATA0.
Le contrôleur du disque dur de démarrage n'apparaît pas en premier dans l'ordre de démarrage.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et sélectionnez <b>Stockage &gt; Ordre de démarrage</b> pour vérifier que le contrôleur du disque dur de démarrage apparaît immédiatement sous l'entrée <b>Disque dur</b> .

### L'ordinateur ne démarre pas à partir du disque dur.

Cause	Solution
Le contrôleur SATA a été désactivé dans Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et vérifiez que le contrôleur SATA est activé dans le menu <b>Storage (Stockage) &gt; Storage Options (Options de stockage)</b> .

### Tableau 2-3 Résolution des problèmes de disque dur (suite)

#### L'ordinateur ne démarre pas à partir du disque dur.

Cause	Solution
L'ordre d'amorçage n'est pas correct.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et changez l'ordre d'amorçage dans le menu <b>Stockage &gt; Ordre de démarrage</b> .
Le type d'émulation du disque dur est défini sur Aucun.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et modifiez le type d'émulation du disque dur dans le menu <b>Stockage &gt; Configurations des périphériques</b> .
Le disque dur est endommagé.	Vérifiez si le voyant d'alimentation rouge à l'avant de l'ordinateur clignote et si des signaux sonores sont émis. Reportez-vous à l'Annexe A, <a href="#">Messages d'erreur du test POST à la page 45</a> , pour déterminer les causes possibles du clignotement rouge et des signaux sonores.  Pour plus d'informations, reportez-vous à la Déclaration de garantie limitée.

#### L'ordinateur semble bloqué.

Cause	Solution
Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Essayez de lancer la procédure d'arrêt standard de Windows. Si vous n'y arrivez pas, éteignez-le en appuyant sur le bouton d'alimentation pendant au moins quatre secondes. Pour redémarrer l'ordinateur, appuyez de nouveau sur le bouton d'alimentation.



# Résolution des problèmes d'affichage

Si vous rencontrez des problèmes d'affichage, consultez la documentation fournie avec le moniteur ainsi que les causes les plus fréquentes et solutions répertoriées dans le tableau suivant.

**Tableau 2-4** Résolution des problèmes d'affichage

**Écran noir (pas de signal vidéo).**

Cause	Solution
Le moniteur n'est pas sous tension et le voyant du moniteur n'est pas allumé.	Mettez le moniteur sous tension et vérifiez que le voyant du moniteur est allumé.
Moniteur défectueux.	Essayez un autre moniteur.
Les connexions de câbles sont incorrectes.	Vérifiez les connexions de câbles du moniteur vers l'ordinateur et vers la prise secteur.
Présence d'un économiseur d'écran ou activation des fonctions d'économie d'énergie.	Appuyez sur une touche ou cliquez sur le bouton de la souris, puis tapez le mot de passe s'il a été défini.
La ROM système est défectueuse ; le système fonctionne en mode de récupération d'urgence du bloc d'amorçage (indiqué par huit signaux sonores).	Réécrivez la ROM système à l'aide de la dernière image BIOS. Pour plus d'informations, consultez la section relative au mode de récupération d'urgence d'un blocage d'amorçage du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> .
Vous utilisez un moniteur à synchronisation fixe et il n'est pas synchrone à la résolution choisie.	Assurez-vous que l'écran peut accepter la même fréquence de balayage que la résolution choisie.
L'ordinateur est en mode <b>veille</b> .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode <b>veille</b> .  <b>ATTENTION :</b> Si vous tentez de sortir du mode <b>veille</b> , ne maintenez pas le bouton d'alimentation enfoncé pendant plus de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez les données non enregistrées.
Le câble du moniteur est branché sur le mauvais connecteur.	Assurez-vous que le moniteur est branché sur un connecteur actif à l'arrière de l'ordinateur. Si un autre connecteur est disponible, connectez le moniteur à celui-ci, puis redémarrez le système.
Les paramètres d'affichage de l'ordinateur ne sont pas compatibles avec l'écran.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Redémarrez l'ordinateur et appuyez sur <b>F8</b> lorsque vous voyez apparaître le message « Press F8 » (Appuyez sur F8) dans l'angle inférieur droit de l'écran.</li><li>2. En utilisant les <b>touches fléchées</b> du clavier, sélectionnez <b>Enable VGA Mode</b> (Activer le mode VGA), puis appuyez sur la touche <b>Entrée</b>.</li><li>3. Dans le Panneau de configuration, double-cliquez sur l'icône <b>Affichage</b> et sélectionnez l'onglet <b>Paramètres</b>.</li><li>4. Rétablissez la résolution d'écran à l'aide de la glissière.</li></ol>

#### Tableau 2-4 Résolution des problèmes d'affichage (suite)

L'écran est noir et le voyant d'alimentation rouge clignote cinq fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet cinq signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)

Cause	Solution
Erreur de mémoire prévidéo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez et remettez en place les modules DIMM. Allumez le système.</li><li>2. Retirez et remplacez un à un les modules mémoire pour isoler le module défaillant.</li><li>3. Remplacez les modules mémoire de fabricants tiers par des modules HP.</li><li>4. Remplacez la carte mère.</li></ol>

L'écran est noir et le voyant d'alimentation rouge clignote six fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet six signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)

Cause	Solution
Erreur graphique prévidéo.	Dans le cas de systèmes avec carte graphique : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Réinsérez convenablement la carte graphique. Allumez le système.</li><li>2. Remplacez la carte graphique.</li><li>3. Remplacez la carte mère.</li></ol> Dans le cas de systèmes avec carte graphique intégrée, remplacez la carte mère.

L'écran est noir et le voyant d'alimentation rouge clignote sept fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet sept signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)

Cause	Solution
Carte mère défectueuse (détection d'une défaillance ROM avant vidéo).	Remplacez la carte mère.

#### Le moniteur ne fonctionne pas correctement avec les fonctions d'économie d'énergie

Cause	Solution
Utilisation d'un moniteur ne possédant pas de fonctions d'économie d'énergie alors que ces fonctions sont actives.	Désactivez la fonction d'économie d'énergie du moniteur.

## Tableau 2-4 Résolution des problèmes d'affichage (suite)

### Caractères pâles

Cause	Solution
Mauvais réglage de la luminosité et du contraste.	Réglez la luminosité et le contraste du moniteur.
Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Vérifiez que le câble de carte graphique est correctement connecté à la carte vidéo et au moniteur.

### Image floue ou impossible de définir la résolution voulue

Cause	Solution
Si vous avez mis à niveau votre contrôleur graphique, les gestionnaires graphiques adéquats ne sont peut-être pas chargés.	Installez les drivers vidéo que vous trouverez sur la disquette livrée avec le kit de mise à niveau.
L'écran ne parvient pas à afficher la résolution demandée.	Spécifiez une autre résolution.
La carte graphique est défectueuse.	Remplacez la carte graphique.

### L'image est morcelée, ondule, saute ou clignote.

Cause	Solution
Les connexions du moniteur sont incomplètes ou le moniteur est mal réglé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que le câble du moniteur est correctement relié à l'ordinateur.</li><li>2. Dans le cas d'un système à deux écran, ou si un autre écran se trouve à proximité, assurez-vous que leurs champs magnétiques n'interfèrent pas en les éloignant l'un de l'autre.</li><li>3. Des lumières fluorescentes ou des ventilateurs sont peut-être trop proches du moniteur.</li></ol>
L'écran doit être démagnétisé.	Démagnétisez l'écran. Reportez-vous à la documentation livrée avec le moniteur.

### L'image n'est pas centrée.

Cause	Solution
Vous devez peut-être régler sa position.	Appuyez sur le bouton de menu pour accéder au menu de réglage à l'écran. Sélectionnez <b>Réglage de l'image/Position horizontale</b> ou <b>Position verticale</b> et effectuez les réglages nécessaires.

### Le message « Vérifiez le câble vidéo » s'affiche à l'écran.

Cause	Solution
Le câble vidéo du moniteur est débranché.	Connectez le câble vidéo entre le moniteur et l'ordinateur.  <b>ATTENTION :</b> Avant de connecter le câble vidéo, assurez-vous que l'ordinateur est éteint.

## Tableau 2-4 Résolution des problèmes d'affichage (suite)

### Le message « Hors limites » s'affiche à l'écran.

Cause	Solution
Les paramètres de résolution vidéo et de rafraîchissement ne sont pas pris en charge par le moniteur.	Redémarrez l'ordinateur en mode sans échec. Modifiez les paramètres sur des réglages pris en charge, puis redémarrez l'ordinateur afin que les nouveaux réglages prennent effets.

### Vibration ou claquement produit à la mise sous tension d'un écran cathodique.

Cause	Solution
La bobine de démagnétisation de l'écran a été activée.	Aucune. L'activation de la bobine de démagnétisation à la mise sous tension est normale.

### Cliquetis produits à la mise sous tension d'un écran cathodique.

Cause	Solution
Des relais électroniques ont été activés à l'intérieur de l'écran.	Aucune. Certains écrans produisent ce bruit d'enclenchement à la mise sous tension ou hors tension, au changement de résolution, ou encore lorsque le mode veille est activé.

### Bruit aigu provenant de l'intérieur d'un écran plat.

Cause	Solution
La luminosité et/ou le contraste sont trop élevés.	Réduisez la luminosité ou le contraste.

### Image floue, zébrée, avec effets d'ombre ou d'image secondaire ; lignes horizontales défilantes ; traces de bandes verticales ; impossible de centrer l'image (écrans plats comportant uniquement une entrée VGA analogique).

Cause	Solution
Les circuits internes des écrans plats pour la conversion numérique des signaux analogiques peuvent être incapables d'interpréter correctement le signal de synchronisation de la carte graphique.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez l'option de réglage automatique dans le menu OSD.</li><li>2. Synchronisez manuellement les fonctions Horloge et Phase d'horloge dans le menu à l'écran. Pour faciliter cette synchronisation, un SoftPak est disponible sur le site Web ci-dessous. Sélectionnez-y l'écran approprié et téléchargez le fichier SP35375 ou SP35466 : <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a></li></ol>
La carte graphique est défectueuse ou mal insérée dans son support.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Réinsérez convenablement la carte graphique.</li><li>2. Remplacez la carte graphique.</li></ol>

## Tableau 2-4 Résolution des problèmes d'affichage (suite)

### Certains symboles ne s'affichent pas correctement.

Cause	Solution
Ces symboles ne sont pas pris en charge par la police de caractères utilisée.	Recherchez et sélectionnez le symbole en question dans la Table de caractères. Cliquez sur <b>Démarrer &gt; Tous les programmes &gt; Accessoires &gt; Outils système &gt; Table de caractères</b> . Vous pouvez copier le symbole de votre choix dans un document.

# Résolution des problèmes audio

Si l'ordinateur est équipé de fonctions audio et que vous rencontrez des problèmes de son, reportez-vous au tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes ainsi que leurs solutions.

**Tableau 2-5 Résolution des problèmes audio**

## Le son est coupé par intermittence.

Cause	Solution
Les ressources du processeur sont utilisées par d'autres applications.	Fermez toutes les applications demandant beaucoup de ressources.
Retard de DirectSound, fréquent pour de nombreux lecteurs audio.	Sous Windows XP uniquement : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dans le <b>Panneau de configuration</b>, sélectionnez <b>Sons, voix et périphériques audio</b>.</li><li>2. Dans la zone <b>Audio</b>, sélectionnez un périphérique dans la liste <b>Lecture audio</b>.</li><li>3. Dans la boîte de dialogue <b>Propriétés audio avancées</b>, cliquez sur le bouton <b>Paramètres avancés</b> et sélectionnez l'onglet <b>Performances</b>.</li><li>4. Placez la glissière <b>Accélération matérielle</b> sur <b>Aucune</b> et la glissière <b>Qualité de conversion du taux d'échantillonnage</b> sur <b>Bonne</b>, puis retestez l'audio.</li><li>5. Placez la glissière <b>Accélération matérielle</b> sur <b>Complète</b> et la glissière <b>Qualité de conversion du taux d'échantillonnage</b> sur <b>Optimale</b>, puis retestez l'audio.</li></ol>

## Les haut-parleurs ne produisent aucun son.

Cause	Solution
Le volume du logiciel est trop baissé.	Double-cliquez sur l'icône <b>Haut-parleur</b> de la barre des tâches, puis vérifiez que la case à cocher <b>Muet</b> n'est pas cochée et déplacez la glissière pour régler le volume.
Les fonctions audio sont masquées dans Computer Setup.	Activez les fonctions audio dans Computer Setup : <b>Security (Sécurité) &gt; Device Security (Sécurité de périphérique) &gt; System Audio (Audio système)</b> .
Les haut-parleurs externes ne sont pas sous tension.	Mettez sous tension les haut-parleurs externes.
Le périphérique audio peut être connecté à une prise incorrecte à l'arrière de l'ordinateur.	Assurez-vous que le périphérique est connecté à la prise correcte à l'arrière de l'ordinateur.
Hauts-parleurs externes branchés sur la mauvaise prise audio sur une carte son récemment installée.	Consultez la documentation de la carte son pour brancher correctement les haut-parleurs.
La lecture numérique pour CD audio n'est pas activée.	Activez la lecture numérique pour CD audio : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dans le <b>Panneau de configuration</b>, sélectionnez <b>Système</b>.</li><li>2. Dans l'onglet <b>Matériel</b>, cliquez sur le bouton <b>Gestionnaire de périphériques</b>.</li></ol>

## Tableau 2-5 Résolution des problèmes audio (suite)

### Les haut-parleurs ne produisent aucun son.

Cause	Solution
	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le périphérique CD/DVD et sélectionnez <b>Propriétés</b>.</li><li>4. Dans l'onglet <b>Propriétés</b>, vérifiez que la case <b>Activer la lecture numérique de CD audio sur ce lecteur de CD-ROM</b> est cochée.</li></ol>
Les appareils raccordés au connecteur de sortie-ligne désactivent le haut-parleur interne.	Mettez sous tension et utilisez les haut-parleurs externes, s'ils sont connectés, ou déconnectez-les.
Le volume a été désactivé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dans le <b>Panneau de configuration</b>, cliquez sur <b>Son, voix et périphériques audio</b>, puis sur <b>Sons et périphériques audio</b>.</li><li>2. Cliquez sur la case <b>Silence</b> pour la désactiver.</li></ol>
L'ordinateur est en mode <b>veille</b> .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode <b>veille</b> .  <b>ATTENTION :</b> Si vous tentez de sortir du mode <b>veille</b> , ne maintenez pas le bouton d'alimentation enfoncé pendant plus de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez les données non enregistrées.

### L'ordinateur semble bloqué pendant l'enregistrement audio.

Cause	Solution
Le disque dur est peut-être plein.	Avant tout enregistrement audio, vérifiez qu'il reste suffisamment d'espace libre sur votre disque dur. Vous pouvez également essayer d'enregistrer le fichier audio dans un format compressé.

# Résolution des problèmes d'imprimante

Si vous rencontrez des problèmes d'imprimante, consultez la documentation fournie avec l'imprimante ainsi que les causes les plus fréquentes et solutions répertoriées dans le tableau suivant.

**Tableau 2-6** Résolution des problèmes d'imprimante

## L'imprimante n'imprime pas.

Cause	Solution
L'imprimante n'est pas allumée et n'est pas en ligne.	Mettez l'imprimante sous tension et assurez-vous qu'elle est en ligne.
Vous n'avez pas installé les drivers d'imprimante correspondant à votre application.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Installez le driver d'imprimante requis pour votre application.</li><li>2. Essayez d'imprimer via la commande MS-DOS : <pre>DIR C:\ &gt; LPT1</pre> Si l'imprimante fonctionne, rechargez le driver d'imprimante.</li></ol>
Si vous êtes en réseau, la connexion à l'imprimante n'a peut-être pas été établie.	Effectuez les connexions réseau nécessaires vers l'imprimante.
Panne possible de l'imprimante.	Exécutez l'autotest de l'imprimante.

## L'imprimante ne s'allume pas.

Cause	Solution
Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Rebranchez tous les câbles, vérifiez le cordon d'alimentation et la prise secteur.

## L'imprimante imprime des informations tronquées.

Cause	Solution
Vous n'avez pas installé le driver d'imprimante correspondant à votre application.	Installez le driver d'imprimante requis pour votre application.
Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Rebranchez tous les câbles.
La mémoire de l'imprimante est saturée.	Réinitialisez l'imprimante : éteignez-la environ une minute, puis rallumez-la.

## L'imprimante est hors ligne.

Cause	Solution
Il n'y a plus de papier.	Vérifiez qu'il reste du papier dans le bac d'alimentation et remplissez-le s'il est vide. Sélectionnez En ligne.



# Résolution des problèmes de clavier et de souris

Si vous rencontrez des problèmes de clavier ou de souris, consultez la documentation fournie avec l'équipement concerné ainsi que les causes les plus fréquentes et solutions répertoriées dans le tableau suivant.

## Tableau 2-7 Résolution des problèmes de clavier

### Votre ordinateur ne reconnaît pas les commandes ou les combinaisons de touches du clavier.

Cause	Solution
Le connecteur du clavier est mal raccordé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. À partir du Bureau Windows, cliquez sur <b>Démarrer</b>.</li><li>2. Cliquez sur <b>Arrêter</b>. La boîte de dialogue <b>Arrêt de Windows</b> apparaît.</li><li>3. Cliquez sur <b>Arrêter</b>.</li><li>4. Une fois la procédure d'arrêt terminée, reconnectez le clavier à l'arrière de l'ordinateur et redémarrez l'ordinateur.</li></ol>
Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Arrêtez l'ordinateur à l'aide de la souris, puis redémarrez l'ordinateur.
Le clavier doit être réparé.	Pour plus d'informations, reportez-vous à la Déclaration de garantie limitée.
Erreur de périphérique sans fil.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez l'état du périphérique dans le logiciel, si disponible.</li><li>2. Vérifiez/remplacez les piles.</li><li>3. Réinitialisez le récepteur et le clavier.</li></ol>
L'ordinateur est en mode <b>veille</b> .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode <b>veille</b> . <b>ATTENTION :</b> Si vous tentez de sortir du mode <b>veille</b> , ne maintenez pas le bouton d'alimentation enfoncé pendant plus de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez les données non enregistrées.

### Les touches fléchées du pavé numérique ne déplacent pas le curseur.

Cause	Solution
La touche <b>Verr Num</b> peut être enclenchée.	Appuyez sur la touche <b>Verr num</b> . Si vous voulez utiliser les <b>touches fléchées</b> , le voyant <b>Verr Num</b> doit être éteint. La touche <b>Verr num</b> peut être désactivée (ou activée) dans <b>Computer Setup</b> .

## Tableau 2-8 Résolution des problèmes de souris

### Le curseur est trop lent ou ne suit pas les mouvements de la souris.

Cause	Solution
Le connecteur de la souris n'est pas convenablement branché à l'arrière de l'ordinateur.	Éteignez l'ordinateur à l'aide du clavier. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Appuyez simultanément sur les touches <b>Ctrl</b> et <b>Échap</b> (ou appuyez sur la touche du <b>logo Windows</b>) pour afficher le menu <b>Démarrer</b>.</li><li>2. Utilisez la touche vers le <b>haut</b> ou vers le <b>bas</b> pour sélectionner <b>Arrêter</b>, puis appuyez sur la touche <b>Entrée</b>.</li><li>3. Utilisez la touche vers le <b>haut</b> ou vers le <b>bas</b> pour sélectionner <b>Arrêter</b>, puis appuyez sur la touche <b>Entrée</b>.</li><li>4. Une fois la procédure d'arrêt terminée, branchez le connecteur de la souris à l'arrière de l'ordinateur (ou le clavier) et redémarrez l'ordinateur.</li></ol>
Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Arrêtez l'ordinateur à l'aide du clavier, et redémarrez l'ordinateur.
Le nettoyage de la souris est peut-être nécessaire.	Ôtez le couvercle de la bille et nettoyez l'intérieur de la souris.
La souris nécessite peut-être une réparation.	Pour plus d'informations, reportez-vous à la Déclaration de garantie limitée.
Erreur de périphérique sans fil.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez l'état du périphérique dans le logiciel, si disponible.</li><li>2. Vérifiez/remplacez les piles.</li><li>3. Réinitialisez le récepteur et la souris.</li></ol>
L'ordinateur est en mode <b>veille</b> .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode <b>veille</b> . <b>ATTENTION :</b> Si vous tentez de sortir du mode <b>veille</b> , ne maintenez pas le bouton d'alimentation enfoncé pendant plus de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez les données non enregistrées.

### Le curseur de la souris ne se déplace qu'horizontalement ou verticalement ou son mouvement est anormal.

Cause	Solution
La boule de la souris ou les arbres du codeur de rotation établissant un contact avec la boule sont encrassés.	Retirez la boule de la souris et nettoyez les composants internes avec le kit de nettoyage de souris disponible dans la plupart des boutiques d'informatique.

# Résolution des problèmes d'installation du matériel

Lorsque vous ajoutez ou retirez du matériel, comme une unité ou une carte d'extension, vous pouvez être amené à reconfigurer votre ordinateur. Si vous installez un périphérique Plug-and-Play, Windows le reconnaît automatiquement et configure l'ordinateur en conséquence. Si vous ajoutez un périphérique qui n'est pas Plug-and-Play, vous devez alors reconfigurer votre ordinateur, après l'installation de ce nouveau périphérique. Sous Windows, utilisez l'**Assistant d'ajout de matériel** et suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.

- ⚠ **AVERTISSEMENT !** Quand l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère est sous tension. Afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.

Examinez le voyant situé sur la carte mère. Si le voyant est allumé, le système reçoit toujours une alimentation. Mettez l'ordinateur hors tension et retirez le cordon d'alimentation avant de continuer.

**Tableau 2-9** Résolution des problèmes d'installation du matériel

## Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système.

Cause	Solution
Le périphérique est mal connecté.	Vérifiez que le périphérique est bien enfilé et que les broches du connecteur ne sont pas endommagées.
Le ou les câbles du nouveau périphérique externe sont lâches ou les cordons d'alimentation sont débranchés.	Assurez-vous que tous les câbles sont correctement branchés et que les broches du câble ou du connecteur ne sont pas endommagées.
Le nouveau périphérique externe n'est pas allumé.	Éteignez l'ordinateur, mettez le périphérique externe sous tension, puis rallumez l'ordinateur afin d'intégrer le périphérique dans le système.
Quand le système vous a indiqué des changements de configuration, vous ne les avez pas acceptés.	Redémarrez l'ordinateur et suivez les instructions pour accepter les changements.
Si la configuration par défaut d'une carte Plug-and-Play entre en conflit avec d'autres périphériques, il se peut qu'elle ne se configure pas automatiquement.	Utilisez le Gestionnaire de périphériques afin de désélectionner les réglages automatiques de la carte et de choisir une configuration de base qui n'entraîne pas de conflit de ressources. Vous pouvez également utiliser Computer Setup pour reconfigurer ou désactiver les périphériques afin de résoudre le conflit de ressources.
Les ports USB de l'ordinateur sont désactivés dans l'utilitaire Computer Setup.	Accédez à Computer Setup (F10) et activez les ports USB dans <b>Security</b> (Sécurité) > <b>Device Security</b> (Sécurité de périphérique).

## L'ordinateur refuse de démarrer.

Cause	Solution
Une augmentation de la mémoire a été réalisée avec des modules mémoire non appropriés, ou ceux-ci n'ont pas été installés à l'emplacement requis.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pour déterminer si vous utilisez les bons modules mémoire et vérifier si l'installation est correcte, consultez la documentation.</li><li>2. Surveillez les signaux sonores et les voyants à l'avant de l'ordinateur. Les bips sonores et les voyants clignotants sont des codes décrivant des problèmes spécifiques.</li><li>3. Si le problème persiste, contactez l'assistance technique.</li></ol>

## Tableau 2-9 Résolution des problèmes d'installation du matériel (suite)

Le voyant d'alimentation rouge clignote cinq fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet cinq signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)

Cause	Solution
La mémoire est défectueuse ou mal installée.	<p><b>ATTENTION :</b> Pour éviter tout dommage aux modules DIMM de la carte mère, vous devez débrancher le cordon d'alimentation avant toute tentative de déplacement, installation ou retrait d'un module DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez et remettez en place les modules DIMM. Allumez le système.</li><li>2. Retirez et remplacez un à un les modules mémoire pour isoler le module défaillant.</li><li>3. Remplacez les modules mémoire de fabricants tiers par des modules HP.</li><li>4. Remplacez la carte mère.</li></ol>

Le voyant d'alimentation rouge clignote six fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet six signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)

Cause	Solution
La carte graphique (le cas échéant) n'est pas placée correctement ou est défectueuse ou la carte mère est défectueuse.	<p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Réinsérez convenablement la carte graphique. Allumez le système.</li><li>2. Remplacez la carte graphique.</li><li>3. Remplacez la carte mère.</li></ol> <p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique intégrée, remplacez la carte mère.</p>

Le voyant d'alimentation rouge clignote dix fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet dix signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)

Cause	Solution
Carte d'option défectueuse.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez toutes les cartes d'option en les retirant une à une (dans le cas de plusieurs cartes) et en redémarrant le système pour vérifier si le problème est résolu.</li><li>2. Si vous identifiez une carte défectueuse, retirez-la et remplacez-la par une nouvelle.</li><li>3. Remplacez la carte mère.</li></ol>

# Résolution des problèmes de réseau

Certaines causes fréquentes à l'origine des problèmes de réseau, ainsi que les solutions proposées, sont regroupées dans le tableau suivant. Les opérations de débogage du câblage réseau ne sont pas abordées.

**Tableau 2-10** Résolution des problèmes de réseau

## La fonction Réveil à distance ne fonctionne pas.

Cause	Solution
La fonction de réveil à distance (WOL) n'est pas activée.	Activez la fonction de réveil à distance.
<b>REMARQUE :</b> Certaines cartes réseau sont livrées avec leur propre applet de configuration qui offre un contrôle et une configuration plus détaillés des fonctions de réveil. Pour plus d'informations, consultez la documentation qui accompagne la carte réseau.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez <b>Démarrer &gt; Panneau de configuration</b>.</li><li>2. Double-cliquez sur <b>Connexion réseau</b>.</li><li>3. Double-cliquez sur <b>Connexion au réseau local</b>.</li><li>4. Cliquez sur <b>Propriétés</b>.</li><li>5. Cliquez sur <b>Configurer</b>.</li><li>6. Cliquez sur l'onglet <b>Gestion de l'alimentation</b>, puis cochez la case à cocher <b>Autoriser ce périphérique à sortir cet ordinateur de la mise en veille</b>.</li></ol>

## Le gestionnaire de réseau ne détecte pas le contrôleur réseau.

Cause	Solution
Le contrôleur réseau est désactivé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Exécutez Computer Setup et activez le contrôleur réseau dans <b>Security (Sécurité) &gt; Device Security (Sécurité de périphérique)</b>.</li><li>2. Activez le contrôleur réseau dans le Gestionnaire de périphériques du système d'exploitation.</li></ol>
Driver de réseau incorrect.	Consultez la documentation du contrôleur réseau pour trouver le gestionnaire correct ou téléchargez les derniers drivers sur le site Web du fabricant.

## Le voyant d'état de la liaison réseau ne clignote jamais.

**REMARQUE :** Le voyant du réseau doit clignoter en cas d'activité sur le réseau.

Cause	Solution
Aucun réseau actif n'est détecté.	Vérifiez que les câbles et le matériel réseau sont bien connectés.
Le contrôleur réseau n'est pas configuré correctement.	Vérifiez l'état du périphérique dans Windows à l'aide du Gestionnaire de périphériques pour le chargement du driver et à l'aide de la fenêtre des connexions réseau pour l'état de la liaison.

## Tableau 2-10 Résolution des problèmes de réseau (suite)

Le voyant d'état de la liaison réseau ne clignote jamais.

**REMARQUE :** Le voyant du réseau doit clignoter en cas d'activité sur le réseau.

Cause	Solution
Le contrôleur réseau est désactivé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Exécutez Computer Setup et activez le contrôleur réseau dans <b>Security</b> (Sécurité) &gt; <b>Device Security</b> (Sécurité de périphérique).</li><li>2. Activez le contrôleur réseau dans le Gestionnaire de périphériques du système d'exploitation.</li></ol>
Le gestionnaire de réseau n'est pas bien installé.	Réinstallez les pilotes réseau.
Le système ne peut pas détecter automatiquement le réseau.	Désactivez les capacités de détection automatique et forcez le passage du système en mode d'exploitation correct.

Le programme de diagnostics signale une panne.

Cause	Solution
Le câble n'est pas fixé correctement.	Assurez-vous que le câble est bien fixé sur le connecteur du réseau et que son autre extrémité est reliée au bon périphérique.
Le câble est relié au mauvais connecteur.	Assurez-vous que le câble est branché au bon connecteur.
Problème au niveau du câble ou du périphérique à l'autre extrémité du câble.	Assurez-vous que le câble et que le périphérique à l'autre extrémité fonctionnent correctement.
L'interruption de contrôleur réseau est partagée avec la carte d'extension.	Dans le menu <b>Avancé</b> de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.
Le contrôleur réseau est défectueux.	Adressez-vous à un revendeur ou à un mainteneur agréé.

Le programme de diagnostic ne signale pas d'erreur, mais l'ordinateur ne communique pas avec le réseau.

Cause	Solution
Les gestionnaires du réseau ne sont pas chargés ou les paramètres du gestionnaire ne correspondent pas à la configuration présente.	Vérifiez que les gestionnaires de réseau sont chargés et que les paramètres du gestionnaire correspondent à la configuration du contrôleur réseau.  Vérifiez que le client et le protocole réseau sont bien installés.
Le contrôleur réseau n'est pas configuré pour cet ordinateur.	Cliquez sur l'icône <b>Réseau</b> dans le <b>Panneau de configuration</b> et configurez le contrôleur réseau.

Le contrôleur réseau a cessé de fonctionner après l'ajout d'une carte d'extension.

Cause	Solution
L'interruption de contrôleur réseau est partagée avec la carte d'extension.	Dans le menu <b>Avancé</b> de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.

## Tableau 2-10 Résolution des problèmes de réseau (suite)

### Le contrôleur réseau a cessé de fonctionner après l'ajout d'une carte d'extension.

Cause	Solution
Le contrôleur réseau a besoin de gestionnaires pour fonctionner.	Vérifiez que les gestionnaires n'ont pas été effacés accidentellement au moment de l'installation des gestionnaires de la nouvelle carte d'extension.
La carte d'extension installée est une carte réseau et est en conflit avec la carte réseau intégrée.	Dans le menu <b>Avancé</b> de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.

### Le contrôleur réseau a cessé de fonctionner sans cause apparente.

Cause	Solution
Les fichiers contenant les gestionnaires de réseau sont altérés.	Téléchargez les pilotes réseau à l'adresse <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a> et réinstallez-les.
Le câble n'est pas fixé correctement.	Assurez-vous que le câble est bien fixé sur le connecteur du réseau et que son autre extrémité est reliée au bon périphérique.
Le contrôleur réseau est défectueux.	Adressez-vous à un revendeur ou à un mainteneur agréé.

### La nouvelle carte réseau ne s'initialise pas.

Cause	Solution
La nouvelle carte réseau est peut-être défectueuse ou n'est pas conforme aux spécifications standard.	Installez une carte réseau standard qui fonctionne ou modifiez la séquence d'amorçage pour démarrer à partir d'une autre source.

### Connexion au serveur réseau impossible lors de l'installation d'un système à distance.

Cause	Solution
Le contrôleur réseau n'est pas bien configuré.	Vérifiez les connexions réseau, la présence d'un serveur DHCP et que le serveur d'installation du système à distance contient les drivers pour la carte réseau utilisée.

### L'utilitaire de configuration système signale une EEPROM non programmée.

Cause	Solution
EEPROM non programmée.	Adressez-vous à un revendeur ou à un mainteneur agréé.

# Résolution des problèmes de mémoire

Si vous rencontrez des problèmes concernant la mémoire, consultez le tableau ci-dessous contenant les causes fréquentes et leurs solutions.

- △ **ATTENTION :** L'alimentation est toujours susceptible d'arriver aux modules DIMM lorsque l'ordinateur est éteint. Pour éviter tout dommage aux modules DIMM de la carte mère, vous devez débrancher le cordon d'alimentation avant toute tentative de déplacement, installation ou retrait d'un module DIMM.

Dans le cas de systèmes ECC, la combinaison de modules ECC et non-ECC n'est pas prise en charge dans les ordinateurs HP. De plus, le système d'exploitation ne se charge pas.

**Tableau 2-11** Résolution des problèmes de mémoire

**Le système ne démarre pas ou ne fonctionne pas correctement après l'installation de modules mémoire supplémentaires.**

Cause	Solution
Le type ou la fréquence du module mémoire est incompatible avec le système, ou le module est mal installé.	Remplacez le module par un module standard approprié à l'ordinateur. Sur certains modèles, il est impossible de combiner des modules mémoire ECC et non-ECC.

**Erreur de mémoire insuffisante.**

Cause	Solution
La configuration mémoire n'est pas réglée correctement.	Utilisez le Gestionnaire de périphériques pour contrôler la configuration de la mémoire.
Vous avez dépassé la capacité en mémoire pour exécuter l'application.	Consultez la documentation de l'application pour déterminer ses besoins en mémoire.

**Le décompte mémoire au cours du POST est faux.**

Cause	Solution
Les modules mémoire ne sont pas installés correctement.	Vérifiez que les modules mémoire sont correctement installés et que les modules utilisés sont appropriés.
Le système graphique intégré peut utiliser de la mémoire système.	Aucune mesure n'est nécessaire.

**Erreur Mémoire insuffisante pendant une opération.**

Cause	Solution
Vous avez installé trop de programmes résidents (TSR).	Supprimez tous les programmes TSR dont vous ne vous servez pas.
Vous avez dépassé la capacité en mémoire disponible pour cette application.	Déterminez les besoins en mémoire de l'application ou ajoutez de la mémoire sur l'ordinateur.



### Tableau 2-11 Résolution des problèmes de mémoire (suite)

Le voyant d'alimentation rouge clignote cinq fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet cinq signaux sonores. (Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.)

Cause	Solution
La mémoire est défectueuse ou mal installée.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez et remettez en place les modules DIMM. Allumez le système.</li><li>2. Retirez et remplacez un à un les modules mémoire pour isoler le module défaillant.</li><li>3. Remplacez les modules mémoire de fabricants tiers par des modules HP.</li><li>4. Remplacez la carte mère.</li></ol>

# Résolution des problèmes de processeur

Si vous rencontrez des problèmes de processeur, consultez le tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions.

**Tableau 2-12** Résolution des problèmes de processeur

Vous observez de faibles performances.

Cause	Solution
Le processeur est chaud.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurez-vous que l'arrivée d'air de l'ordinateur n'est pas obstruée.</li><li>2. Assurez-vous que les ventilateurs sont connectés et fonctionnent correctement (certains ventilateurs ne fonctionnent que si cela est nécessaire).</li><li>3. Assurez-vous que le dissipateur thermique du processeur est installé correctement.</li></ol>

# Résolution des problèmes d'unité optique

Si vous rencontrez des problèmes liés à une unité optique, consultez les causes les plus fréquentes et solutions répertoriées dans le tableau suivant ou la documentation fournie avec l'unité optique.

**Tableau 2-13** Résolution des problèmes d'unité optique

## Le système ne démarre pas à partir d'une unité optique.

Cause	Solution
Le contrôleur SATA a été désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et vérifiez que le contrôleur SATA est activé dans le menu <b>Storage</b> (Stockage) > <b>Storage Options</b> (Options de stockage).
L'amorçage à partir d'un support amovible est désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et activez l'option d'amorçage sur support amovible dans le menu <b>Stockage</b> > <b>Options de stockage</b> . Vérifiez que le CD-ROM est activé dans <b>Stockage</b> > <b>Ordre de démarrage</b> .
Le mode serveur de réseau est activé dans Computer Setup.	Exécutez Computer Setup et désactivez Network Server Mode (Mode de serveur réseau) dans <b>Sécurité</b> > <b>Options mot de passe</b> .
Le lecteur contient un CD non amorçable.	Essayez un CD amorçable dans l'unité.
Ordre d'amorçage incorrect.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et changez l'ordre d'amorçage dans le menu <b>Stockage</b> > <b>Ordre de démarrage</b> .

## Unité introuvable (non identifiée).

Cause	Solution
Le câble est desserré	Vérifiez la connexion des câbles.
Le système n'a probablement pas reconnu automatiquement un périphérique récemment installé.	Reportez-vous aux consignes de reconfiguration dans la section <a href="#">Résolution des problèmes d'installation du matériel à la page 29</a> . Si le système ne détecte toujours pas le nouveau périphérique, vérifiez qu'il figure bien dans la liste de Computer Setup. S'il est listé, alors il s'agit probablement d'un problème de driver. S'il n'est pas listé, il s'agit d'un problème matériel.  S'il s'agit d'une unité récemment installée, exécutez l'utilitaire Computer Setup et essayez d'ajouter un délai de test POST dans le menu <b>Avancé</b> > <b>Power-On Options</b> .
Le contrôleur SATA a été désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et vérifiez que le contrôleur SATA est activé dans le menu <b>Storage</b> (Stockage) > <b>Storage Options</b> (Options de stockage).
L'unité fonctionne au ralenti immédiatement après le démarrage.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et augmentez la valeur de délai POST dans le menu <b>Avancé</b> > <b>Power-On Options</b> .

## Les périphériques d'unité optique ne sont pas détectés ou le pilote n'est pas chargé.

Cause	Solution
Le lecteur est mal branché ou mal configuré.	Reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur en option.

## Tableau 2-13 Résolution des problèmes d'unité optique (suite)

### Le film ne peut pas être lu dans le lecteur de DVD.

Cause	Solution
Il se peut que le film soit réglé pour être lu dans un autre pays.	Reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur DVD.
Le logiciel de décodage n'est pas installé.	Installez le logiciel de décodage.
Support endommagé.	Remplacez le support.
Lecture de film empêchée par un blocage parental.	Utilisez le logiciel DVD pour supprimer le blocage parental.
Disque inséré à l'envers.	Insérez le disque correctement.

### Le lecteur de CD-ROM, le graveur de CD-RW, le lecteur de DVD-ROM ou le graveur de DVD-R/RW ne parvient pas à lire un disque ou met trop de temps pour démarrer.

Cause	Solution
Le disque a été inséré à l'envers.	Réintroduisez le disque en veillant à ce que l'étiquette soit orientée vers le haut.
Le démarrage du lecteur de DVD est plus lent du fait que le type de support (audio, vidéo) doit être détecté au préalable.	Attendez au moins 30 secondes pour laisser au lecteur de DVD-ROM le soin de déterminer le type de support à lire. Si le disque ne démarre toujours pas, reportez-vous aux autres solutions de cette section.
Le CD ou le DVD est sale.	Nettoyez le disque à l'aide d'un kit de nettoyage de CD disponible dans la plupart des boutiques d'informatique.
Windows ne détecte pas le lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilisez le Gestionnaire de périphériques pour supprimer ou désinstaller le périphérique.</li><li>2. Redémarrez votre ordinateur et laissez à Windows le soin de détecter le driver de l'unité optique.</li></ol>

### L'enregistrement ou la copie de CD s'avère difficile, voire impossible.

Cause	Solution
Mauvais type de support ou support de piètre qualité.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Procédez à l'enregistrement à une vitesse inférieure.</li><li>2. Vérifiez que le support utilisé est adapté au lecteur.</li><li>3. Essayez d'utiliser une autre marque de support. Il existe en effet de grandes différences de qualité entre les fabricants.</li></ol>

### L'ordinateur s'amorce trop lentement après le retrait d'une unité optique.

Cause	Solution
Le système recherche le lecteur durant l'amorçage car le câble de ce dernier est toujours relié à la carte mère.	Déconnectez le câble du lecteur de la carte mère.

**Le DVD ou le CD présent dans l'unité optique n'est pas éjecté.**

<b>Cause</b>	<b>Solution</b>
Le volet coulissant qui recouvre l'unité optique est fermé.	Utilisez la clé fournie pour déverrouiller le volet (si nécessaire) et faites glisser le volet jusqu'en bas.
Disque mal positionné dans le lecteur.	Mettez l'ordinateur hors tension et insérez une fine tige métallique dans le trou d'éjection d'urgence et poussez fermement. Tirez doucement le tiroir hors du lecteur, jusqu'à ce qu'il soit entièrement sorti de l'ordinateur, puis retirez le disque.

**Le volet coulissant qui recouvre l'unité optique ne s'ouvre pas.**

<b>Cause</b>	<b>Solution</b>
Le volet coulissant est verrouillé.	Utilisez la clé fournie pour déverrouiller le volet, puis faites glisser le volet jusqu'en bas.

# Résolution des problèmes de lecteur flash USB

Si vous rencontrez des problèmes de lecteur flash USB, consultez le tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions.

**Tableau 2-14** Résolution des problèmes de lecteur flash USB

## Le lecteur flash USB n'apparaît pas avec une lettre de lecteur dans Windows.

Cause	Solution
La lettre d'unité qui suit le dernier disque physique n'est pas disponible.	Changez la lettre par défaut pour le lecteur flash dans Windows.

## Lecteur flash USB non trouvé (identifié).

Cause	Solution
Le périphérique est relié à un port USB qui a été masqué dans Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et assurez-vous que l'option Device available (Périphérique disponible) est sélectionnée pour All USB Ports (Tous les ports USB) sous <b>Security</b> (Sécurité) > <b>Device Security</b> (Sécurité de périphérique).
Le périphérique n'était pas correctement connecté avant la mise sous tension.	Assurez-vous que le périphérique est entièrement inséré dans le port USB avant d'appliquer la tension au système.

## Le système ne démarre pas à partir du lecteur flash USB.

Cause	Solution
L'ordre d'amorçage n'est pas correct.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et changez l'ordre d'amorçage dans le menu <b>Stockage</b> > <b>Ordre de démarrage</b> .
L'amorçage à partir d'un support amovible est désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et activez l'option d'amorçage sur support amovible dans le menu <b>Stockage</b> > <b>Options de stockage</b> . Vérifiez que USB est activé dans <b>Stockage</b> > <b>Ordre de démarrage</b> .
L'image sur le périphérique n'est pas amorçable.	Suivez les procédures décrites dans la section relative à la réplique de la configuration du <i>Manuel de référence des services</i> .

## L'ordinateur s'amorce sous DOS après avoir créé un lecteur flash USB amorçable.

Cause	Solution
Le lecteur flash USB est amorçable.	Installez le lecteur flash USB uniquement après l'amorçage du système d'exploitation.

# Résolution des problèmes d'accès à Internet

Si vous rencontrez des problèmes d'accès à l'Internet, consultez votre fournisseur d'accès ou reportez-vous au tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes ainsi que leurs solutions.

**Tableau 2-15** Résolution des problèmes d'accès à Internet

Cause	Solution
Le compte auprès du fournisseur d'accès Internet n'est pas correctement défini.	Vérifiez les paramètres Internet ou contactez votre fournisseur de services Internet.
Le modem n'est pas configuré correctement.	Reconnectez le modem. Vérifiez que les connexions sont correctes en vous servant de l'Aide-mémoire d'installation.
Le navigateur Web n'est pas configuré correctement.	Vérifiez que le navigateur Web est installé et configuré pour fonctionner avec votre fournisseur de services Internet.
Le modem câble/DSL n'est pas branché.	Branchez le modem câble/DSL. Le voyant d'alimentation devrait être allumé sur votre modem câble/DSL.
Le service câble/DSL n'est pas disponible ou a été interrompu en raison du mauvais temps.	Réessayez plus tard ou contactez votre fournisseur de services Internet. (Si vous êtes connecté au service câble/DSL, le voyant « câble » sur le modem câble/DSL doit être allumé.)
Le câble UTP CAT5 est déconnecté.	Branchez le câble UTP CAT5 entre le modem câble et le connecteur RJ-45 de l'ordinateur. (Si la connexion est bonne, le voyant « PC » sur le modem câble/DSL doit être allumé.)
L'adresse IP n'est pas bien configurée.	Contactez votre fournisseur de services Internet pour obtenir une adresse IP correcte.
Les Cookies sont altérés. Un Cookie est un petit fichier que le serveur Web utilise pour stocker temporairement des informations à l'aide du navigateur Web. Ces cookies permettent au navigateur de mémoriser certaines informations que le serveur Web peut récupérer par la suite.	<b>Windows Vista</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez <b>Démarrer &gt; Panneau de configuration</b>.</li><li>2. Cliquez sur <b>Réseau et Internet</b>.</li><li>3. Cliquez sur <b>Options Internet</b>.</li><li>4. Dans la section <b>Historique de navigation</b> de l'onglet <b>Général</b>, cliquez sur le bouton <b>Supprimer</b>.</li><li>5. Cliquez sur le bouton <b>Supprimer les cookies</b>.</li></ol> <b>Windows XP</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez <b>Démarrer &gt; Panneau de configuration</b>.</li><li>2. Double-cliquez sur <b>Options Internet</b>.</li><li>3. Dans l'onglet <b>Général</b>, cliquez sur le bouton <b>Supprimer les fichiers</b>.</li></ol>

## Impossible de lancer automatiquement les programmes Internet

Cause	Solution
Pour pouvoir lancer certains programmes, vous devez au préalable vous connecter à votre fournisseur de services Internet.	Connectez-vous à votre fournisseur Internet, puis lancez le programme de votre choix.

**Tableau 2-15** Résolution des problèmes d'accès à Internet (suite)

**Le téléchargement de sites Web prend trop de temps**


Cause	Solution
Le modem n'est pas configuré correctement.	<p>Vérifiez que le modem est connecté et communique correctement.</p> <p><b>Windows XP</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez <b>Démarrer &gt; Panneau de configuration</b>.</li><li>2. Double-cliquez sur <b>Système</b>.</li><li>3. Cliquez sur l'onglet <b>Matériel</b>.</li><li>4. Dans la zone <b>Gestionnaire de périphériques</b>, cliquez sur le bouton <b>Gestionnaire de périphériques</b>.</li><li>5. Double-cliquez sur <b>Modems</b>.</li><li>6. Double-cliquez sur <b>Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem</b>.</li><li>7. Dans l'onglet <b>Général</b>, cliquez sur <b>Diagnostics</b>.</li><li>8. Cliquez sur <b>Interroger le modem</b>. Une réponse «Succès» indique que le modem est connecté et fonctionne correctement.</li></ol> <p><b>Windows Vista</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez <b>Démarrer &gt; Panneau de configuration</b>.</li><li>2. Cliquez sur <b>Système et maintenance</b>.</li><li>3. Cliquez sur <b>Système</b>.</li><li>4. Dans la liste <b>Tâches</b>, sélectionnez <b>Gestionnaire de périphériques</b>.</li><li>5. Double-cliquez sur <b>Modems</b>.</li><li>6. Double-cliquez sur <b>Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem</b>.</li><li>7. Dans l'onglet <b>Général</b>, cliquez sur <b>Diagnostics</b>.</li><li>8. Cliquez sur <b>Interroger le modem</b>. Une réponse «Succès» indique que le modem est connecté et fonctionne correctement.</li></ol>



# Résolution des problèmes de logiciel

La plupart des problèmes de logiciels ont les causes suivantes :

- L'application n'a pas été installée ou configurée correctement.
- La mémoire disponible n'est pas suffisante pour exécuter l'application.
- Il existe un conflit entre des applications.
- Assurez-vous que tous les drivers de périphérique nécessaires sont effectivement installés.
- Si vous avez installé un système d'exploitation autre que celui installé en usine, assurez-vous qu'il est pris en charge par l'ordinateur.

 **REMARQUE :** HP Backup and Recovery Manager peut être utilisé pour restaurer le logiciel sur un point de récupération ou pour restaurer le système sur sa configuration usine. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Restauration des logiciels à la page 7](#).

Si vous rencontrez des problèmes de logiciel, consultez le tableau ci-dessous pour connaître leurs solutions.

**Tableau 2-16** Résolution des problèmes de logiciel

**Le démarrage de l'ordinateur ne se poursuit pas et aucun logo HP n'apparaît.**

Cause	Solution
Une erreur d'autotest à la mise sous tension (POST) s'est produite.	Surveillez les signaux sonores et les voyants à l'avant de l'ordinateur. Pour connaître les causes possibles, consultez l'Annexe A, <a href="#">Messages d'erreur du test POST à la page 45</a> .  Pour plus d'informations, reportez-vous au kit de restauration ou à la Déclaration de garantie limitée.

**Le démarrage de l'ordinateur ne se poursuit pas après l'affichage du logo HP.**

Cause	Solution
Des fichiers système sont peut-être endommagés.	Restaurez les fichiers à partir du jeu de disques de récupération ou de sauvegardes que vous avez créées dans HP Backup and Recovery Manager.


**Le message d'erreur "Illegal Operation has Occurred" (Une opération non valide s'est produite) s'affiche.**

Cause	Solution
Le logiciel utilisé n'est pas certifié par Microsoft pour votre version de Windows.	Vérifiez que le programme est certifié par Microsoft pour votre version de Windows (reportez-vous à l'emballage du programme pour obtenir ces informations).
Les fichiers de configuration sont altérés.	Si cela s'avère possible, enregistrez toutes les données, fermez tous les programmes et redémarrez votre ordinateur.

## Assistance technique

Pour obtenir une aide ou une prestation, adressez-vous à un revendeur agréé. Pour connaître les coordonnées du revendeur le plus proche de votre domicile, consultez le site <http://www.hp.com>.

---

 **REMARQUE :** Si vous portez votre ordinateur en réparation chez un revendeur ou un mainteneur agréé, n'oubliez pas de lui communiquer les mots de passe de configuration et de mise sous tension, si vous les avez définis.

Reportez-vous au numéro répertorié dans la garantie ou dans le manuel *Numéros de téléphone de l'assistance clientèle* pour obtenir une aide technique.

---

---

# A Messages d'erreur du test POST

Cette annexe répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les différents signaux lumineux et sonores que vous pourrez rencontrer lors de l'autotest de mise sous tension (POST) ou après le redémarrage de l'ordinateur. Elle indique également la cause probable de l'erreur et les étapes à suivre pour y remédier.


La fonction Messages POST désactivés supprime la plupart des messages système pendant le POST, tels que le décompte de la mémoire et les messages autres que ceux d'erreurs. Si une erreur POST se produit, l'écran affiche le message d'erreur correspondant. Pour passer manuellement en mode Messages POST activés au cours du POST, appuyez sur n'importe quelle touche (sauf la touche **F10** ou **F12**). Le mode par défaut est « Messages POST désactivés ».

La vitesse de chargement du système d'exploitation par l'ordinateur et l'extension des tests dépendent de la sélection du mode POST.

Le processus de démarrage rapide ne procède pas à tous les tests au niveau du système, par exemple ceux concernant la mémoire. Le démarrage FullBoot exécute tous les tests système reposant sur la ROM et dure plus longtemps.

Vous pouvez activer le démarrage complet (Full Boot) de façon qu'il soit exécuté régulièrement, à des intervalles compris entre 1 et 30 jours. Pour définir ces intervalles, reconfigurez l'ordinateur avec l'option Full Boot Every x Days (Démarrage complet tous les xx jours), via l'utilitaire Computer Setup.


---

 **REMARQUE :** Pour plus d'informations sur Computer Setup, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

---

# Codes numériques et messages textuels du test POST

La présente section décrit les erreurs POST auxquelles des codes numériques sont associés. Elle comprend également le texte de quelques messages susceptibles d'apparaître pendant l'autotest à la mise sous tension (POST).

 **REMARQUE :** L'ordinateur émet un signal sonore unique lorsqu'un message POST est affiché à l'écran.

**Tableau A-1 Codes numériques et messages textuels du test POST**

Message du panneau de commande	Description	Action recommandée
101-Option ROM Checksum Error (erreur de total de contrôle de la ROM d'options)	Total de contrôle de la ROM d'options du système ou d'une carte d'extension.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que la ROM est correcte.</li><li>2. Réécrivez la ROM si nécessaire.</li><li>3. Si vous avez récemment ajouté une carte d'extension, retirez-la et vérifiez si le problème persiste.</li><li>4. Effacez la CMOS. (Voir l'Annexe B, <a href="#">Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS à la page 56.</a>)</li><li>5. Si le message ne réapparaît pas, il se peut qu'il y ait un problème au niveau de la carte d'extension.</li><li>6. Remplacez la carte mère.</li></ol>
103-System Board Failure (défaut de carte mère)	DMA ou horloges	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Effacez la CMOS. (Voir l'Annexe B, <a href="#">Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS à la page 56.</a>)</li><li>2. Retirez les cartes d'extension.</li><li>3. Remplacez la carte mère.</li></ol>
110-Out of Memory Space for Option ROMs (espace mémoire insuffisant pour les ROM d'options)	Une carte d'extension PCI récemment ajoutée contient une ROM d'options de taille trop élevée pour le chargement pendant l'exécution POST.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Si vous avez récemment ajouté une carte d'extension PCI, retirez-la et vérifiez si le problème persiste.</li><li>2. Dans Computer Setup, définissez l'option <b>Avancé &gt; Device Options &gt; NIC PXE Option ROM Download</b> sur <b>DISABLE</b> pour empêcher le chargement pendant l'exécution POST de la ROM d'option PXE pour carte réseau interne. Vous libérerez ainsi plus de mémoire pour la ROM d'une carte d'extension. La ROM d'option PXE est utilisée pour l'amorçage à partir d'un serveur PXE via la carte réseau.</li><li>3. Assurez-vous que l'option ACPI/USB Buffer @ Top of Memory est activée dans Computer Setup.</li></ol>
162-System Options Not Set (options système non définies)	Configuration incorrecte.  La pile de l'horloge temps réel (RTC) doit être remplacée.	Exécutez Computer Setup pour vérifier la configuration des périphériques dans <b>Avancé &gt; Onboard Devices</b> .

**Tableau A-1 Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

Message du panneau de commande	Description	Action recommandée
		Réinitialisez la date et l'heure dans le <b>Panneau de configuration</b> . Si le problème persiste, remplacez la batterie de l'horloge temps réel. Consultez le <i>Manuel de référence du matériel</i> pour obtenir des instructions sur l'installation d'une nouvelle batterie ou contactez un détaillant ou un revendeur autorisé pour le remplacement de la batterie de l'horloge temps réel.
163-Time & Date Not Set (heure et date non définies)	<p>Heure ou date non valide dans la mémoire de configuration.</p> <p>La pile de l'horloge temps réel (RTC) doit être remplacée.</p>	Réinitialisez la date et l'heure dans le <b>Panneau de configuration</b> (ou dans l'utilitaire Computer Setup). Si le problème persiste, remplacez la batterie de l'horloge temps réel. Consultez le <i>Manuel de référence du matériel</i> pour obtenir des instructions sur l'installation d'une nouvelle batterie ou contactez un détaillant ou un revendeur autorisé pour le remplacement de la batterie de l'horloge temps réel.
163-Time & Date Not Set (heure et date non définies)	Le cavalier CMOS n'est pas positionné correctement.	Le cas échéant, vérifiez le positionnement du cavalier de la CMOS.
164-Memory Size Error (erreur de taille mémoire)	La taille de la mémoire a changé depuis le dernier démarrage (ajout ou suppression de mémoire).	Appuyez sur la touche <b>F1</b> pour enregistrer le changement de mémoire.
164-Memory Size Error (erreur de taille mémoire)	Configuration incorrecte de la mémoire.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li> <li>2. Assurez-vous, le cas échéant, que le ou les modules mémoire sont installés correctement.</li> <li>3. Si de la mémoire d'un fabricant tiers a été ajoutée, effectuez le test sur de la mémoire HP uniquement.</li> <li>4. Contrôlez le type du module mémoire.</li> </ol>
201-Memory Error (erreur de mémoire)	Erreur de mémoire vive (RAM).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li> <li>2. Vérifiez que les modules mémoire sont correctement installés.</li> <li>3. Contrôlez le type du module mémoire.</li> <li>4. Retirez et remplacez le ou les modules mémoire défectueux.</li> <li>5. Si l'erreur persiste, après le remplacement des modules mémoire, remplacez la carte mère.</li> </ol>
213-Incompatible DIMM Module in DIMM Socket(s) X, X, ... (module DIMM incompatible dans le ou les supports DIMM X, X, ...)	Un module mémoire du support décrit dans le message d'erreur n'intègre pas de données essentielles SPD ou est incompatible avec le jeu de composants.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrôlez le type du module mémoire.</li> <li>2. Essayez un autre support de module mémoire.</li> <li>3. Remplacez le module DIMM par un module conforme aux normes SPD.</li> </ol>

**Tableau A-1 Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

Message du panneau de commande	Description	Action recommandée
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform (module mémoire ECC détecté, la mémoire ECC n'est pas prise en charge sur cette plateforme)	Les modules mémoire ajoutés récemment prennent en charge la correction d'erreur ECC.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Si vous avez récemment ajouté de la mémoire, retirez-la et vérifiez si le problème persiste.</li><li>2. Consultez la documentation de l'ordinateur à propos de la compatibilité des types de mémoire.</li></ol>
301-Keyboard Error (erreur de clavier)	Erreur du clavier	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.</li><li>2. Vérifiez qu'il ne manque aucune broche au connecteur et qu'elles ne sont pas tordues.</li><li>3. Assurez-vous qu'aucune des touches n'est activée.</li><li>4. Remplacez le clavier.</li></ol>
303-Keyboard Controller Error (erreur de contrôleur de clavier)	Carte E/S du contrôleur de clavier.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.</li><li>2. Remplacez la carte mère.</li></ol>
304-Keyboard or System Unit Error (erreur de clavier ou d'unité système)	Erreur du clavier	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.</li><li>2. Assurez-vous qu'aucune des touches n'est activée.</li><li>3. Remplacez le clavier.</li><li>4. Remplacez la carte mère.</li></ol>
404-Parallel Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port parallèle)	Les ports externe et interne sont tous deux affectés au port parallèle X.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez toute carte d'extension de port parallèle éventuelle.</li><li>2. Effacez la CMOS. (Voir l'Annexe B, <a href="#">Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS à la page 56.</a>)</li><li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou lancez l'utilitaire Computer Setup.</li></ol>
410-Audio Interrupt Conflict (conflit d'interruption audio)	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Exécutez Computer Setup et redéfinissez l'IRQ dans <b>Avancé &gt; Onboard Devices</b> .
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (conflit d'interruption de carte interface réseau)	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Exécutez Computer Setup et redéfinissez l'IRQ dans <b>Avancé &gt; Onboard Devices</b> .
501-Display Adapter Failure (panne d'adaptateur écran)	Contrôleur d'affichage graphique.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Remplacez la carte graphique (si nécessaire).</li><li>2. Effacez la CMOS. (Voir l'Annexe B, <a href="#">Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS à la page 56.</a>)</li></ol>

**Tableau A-1 Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

Message du panneau de commande	Description	Action recommandée
		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Vérifiez que le moniteur est relié et allumé.</li><li>4. Remplacez la carte graphique (si c'est possible).</li></ol>
510-Flash Screen Image Corrupted (image de l'écran de démarrage altérée)	L'image de l'écran de démarrage comporte des erreurs.	Réécrivez la ROM système avec la dernière version d'image BIOS.
512-Ventilateur de châssis non détecté	Le ventilateur du châssis n'est pas connecté ou rencontre un dysfonctionnement.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Repositionnez le ventilateur du châssis.</li><li>2. Vérifiez que le câble du ventilateur est bien branché.</li><li>3. Remplacez le ventilateur du châssis.</li></ol>
514-Ventilateur de châssis non détecté	Le ventilateur du châssis n'est pas connecté ou rencontre un dysfonctionnement.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Repositionnez le ventilateur du châssis.</li><li>2. Vérifiez que le câble du ventilateur est bien branché.</li><li>3. Remplacez le ventilateur du châssis.</li></ol>
610-External Storage Drive Failure (panne unité externe de stockage de données)	L'unité externe de sauvegarde sur cartouche n'est pas connectée.	Réinstallez l'unité de sauvegarde sur cartouche ou appuyez sur <b>F1</b> pour permettre au système de se reconfigurer sans l'unité.
660-Display cache is detected unreliable (cache d'affichage considéré comme non fiable)	La mémoire cache du contrôleur graphique intégré ne fonctionne pas correctement et va être désactivée.	Remplacez la carte système si une dégradation minimale de la qualité graphique vous pose problème.
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port série A)	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés à COM1.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez toute carte d'extension de port série éventuelle.</li><li>2. Effacez la CMOS. (Voir l'Annexe B, <a href="#">Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS à la page 56.</a>)</li><li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li></ol>
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port série B)	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés à COM2.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez toute carte d'extension de port série éventuelle.</li><li>2. Effacez la CMOS. (Voir l'Annexe B, <a href="#">Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS à la page 56.</a>)</li><li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li></ol>

**Tableau A-1 Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

Message du panneau de commande	Description	Action recommandée
1155- Serial Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port série)	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés au même IRQ.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez toute carte d'extension de port série éventuelle.</li><li>2. Effacez la CMOS. (Voir l'Annexe B, <a href="#">Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS à la page 56.</a>)</li><li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li></ol>
1201-System Audio Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse audio système)	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Exécutez Computer Setup et redéfinissez l'IRQ dans <b>Avancé &gt; Onboard Devices</b> .
1202- MIDI Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port MIDI)	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Exécutez Computer Setup et redéfinissez l'IRQ dans <b>Avancé &gt; Onboard Devices</b> .
1203- Game Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port jeu)	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Exécutez Computer Setup et redéfinissez l'IRQ dans <b>Avancé &gt; Onboard Devices</b> .
1720-SMART Hard Drive detects imminent failure (panne imminente détectée sur le disque dur SMART)	Le disque dur est sur le point de tomber en panne. (Certains disques durs sont dotés d'un microprogramme de réparation des messages de panne erronés.)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que le disque dur émet un message de panne correct. Exécutez Computer Setup et exécutez le test du système de protection des unités via <b>Stockage &gt; DPS Self-test</b>.</li><li>2. Utilisez le microprogramme de correction, s'il y a lieu. (Disponible à l'adresse <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a>.)</li><li>3. Sauvegardez le contenu du disque dur et remplacez-le.</li></ol>
1796-SATA Cabling Error (erreur de câblage SATA)	Un ou plusieurs périphériques SATA ne sont pas correctement connectés.	Pour un disque dur, utilisez SATA0. Pour une unité optique, utilisez SATA1.
1797-SATA Drivelock is not supported in RAID mode (SATA Drivelock non pris en charge en mode RAID)	La fonction Drivelock est activée sur un ou plusieurs disques durs SATA et il n'est pas possible d'y accéder lorsque le système est configuré pour le mode RAID.	Retirez le périphérique SATA verrouillé par la fonction Drivelock ou désactivez cette fonction. Pour désactiver la fonction Drivelock, accédez à Computer Setup, modifiez <b>Stockage &gt; Options de stockage &gt; Émulation SATA</b> sur <b>IDE</b> , puis sélectionnez <b>Fichier &gt; Enregistrer les modifications et quitter</b> . Accédez à nouveau à Computer Setup et sélectionnez <b>Sécurité &gt; Drivelock</b> . Pour chaque périphérique SATA doté de la fonction Drivelock, assurez-vous que celle-ci est définie sur <b>Désactivée</b> . Finalement, modifiez à nouveau <b>Stockage &gt; Options de stockage &gt; Émulation SATA</b> sur <b>RAID</b> et sélectionnez <b>Fichier &gt; Enregistrer les modifications et quitter</b> .
1801-Microcode Patch Error (erreur de microcode)	Le processeur n'est pas pris en charge par le BIOS de la ROM.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mettez le BIOS à niveau.</li><li>2. Remplacez le processeur.</li></ol>



**Tableau A-1 Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

Message du panneau de commande	Description	Action recommandée
Invalid Electronic Serial Number (numéro de série électronique incorrect)	Le numéro de série électronique a été altéré.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Exécutez Computer Setup. Si la configuration possède déjà des données dans le champ ou si vous ne parvenez pas à entrer le numéro de série, téléchargez le fichier exécutable à l'adresse <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a>.</li><li>2. Exécutez l'utilitaire Computer Setup et essayez d'entrer le numéro de série sous Sécurité, ID système, puis enregistrez les modifications.</li></ol>
Erreur de parité de mémoire	Erreur de RAM de parité.  Des cartes graphiques de partie tierce peuvent être la source d'un problème.	Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.  Retirez les cartes graphiques de partie tierce pour déterminer si le problème disparaît.
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached (mode serveur de réseau activé et aucun clavier connecté)	Panne de clavier pendant le mode serveur de réseau.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.</li><li>2. Vérifiez qu'il ne manque aucune broche au connecteur et qu'elles ne sont pas tordues.</li><li>3. Assurez-vous qu'aucune des touches n'est activée.</li><li>4. Remplacez le clavier.</li></ol>
Parity Check 2 (Test de parité 2)	Erreur de RAM de parité.  Des cartes graphiques de partie tierce peuvent être la source d'un problème.	Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.  Retirez les cartes graphiques de partie tierce pour déterminer si le problème disparaît.

# Interprétation des voyants du panneau avant et des codes sonores de diagnostic POST

Cette section couvre les codes des voyants du panneau avant ainsi que les codes sonores susceptibles de se présenter lors de l'autotest à la mise sous tension, et qui ne sont pas nécessairement liés à un code d'erreur ou à un message texte.

**⚠ AVERTISSEMENT !** Quand l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère est sous tension. Afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.

Examinez le voyant situé sur la carte mère. Si le voyant est allumé, le système reçoit toujours une alimentation. Mettez l'ordinateur hors tension et retirez le cordon d'alimentation avant de continuer.

**📖 REMARQUE :** Si vous voyez des voyants clignoter sur un clavier PS/2, observez le clignotement des voyants du panneau avant de l'ordinateur et reportez-vous au tableau ci-dessous pour déterminer leur signification.

Les actions recommandées sont indiquées dans l'ordre dans lequel elles doivent être accomplies.

Tous les voyants et codes sonores de diagnostic ne sont pas disponibles sur tous les modèles.

**Tableau A-2** Diagnostics à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Voyant d'alimentation vert allumé	Aucun	Ordinateur allumé.	Aucun
Le voyant d'alimentation vert clignote toutes les deux secondes.	Aucun	Ordinateur en mode veille (certains modèles uniquement) ou en mode veille prolongée.	Aucune action requise. Appuyez sur une touche quelconque ou déplacez la souris pour sortir du mode veille.
Le voyant d'alimentation rouge clignote deux fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	2	La protection thermique du processeur est activée :  Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas.  OU  Le dissipateur thermique n'est pas correctement connecté au processeur.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que les ventilations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur de refroidissement du système fonctionne.</li><li>2. Ouvrez le capot, appuyez sur le bouton d'alimentation et examinez le mouvement du ventilateur du système. Si le ventilateur du système ne tourne pas, vérifiez que son câble est branché sur la carte mère.</li><li>3. Si le ventilateur est branché mais ne tourne pas, remplacez le dissipateur thermique.</li><li>4. Adressez-vous à un revendeur ou un mainteneur agréé.</li></ol>

**Tableau A-2** Diagnostics à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le voyant d'alimentation rouge clignote quatre fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	4	Alimentation défectueuse (en surcharge).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurez-vous que le problème n'est pas causé par un périphérique en retirant TOUS les périphériques installés (disques durs, unités optiques et cartes d'extension). Allumez le système. Si le système effectue l'autotest à la mise sous tension (POST), éteignez l'ordinateur et remplacez un à un les périphériques en recommençant la procédure jusqu'à ce que la défaillance se produise. Remplacez le périphérique qui provoque la défaillance. Continuez à remettre les périphériques un à un pour vérifier qu'ils fonctionnent tous correctement.</li><li>2. Remplacez l'alimentation.</li><li>3. Remplacez la carte mère.</li></ol>
Le voyant d'alimentation rouge clignote cinq fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	5	Erreur de mémoire prévidéo.	<p><b>ATTENTION :</b> Pour éviter tout dommage aux modules DIMM de la carte mère, vous devez débrancher le cordon d'alimentation avant toute tentative de déplacement, installation ou retrait d'un module DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirez et remettez en place les modules DIMM.</li><li>2. Retirez et remplacez un à un les modules mémoire pour isoler le module défectueux.</li><li>3. Remplacez les modules mémoire de fabricants tiers par des modules HP.</li><li>4. Remplacez la carte mère.</li></ol>
Le voyant d'alimentation rouge clignote six fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	6	Erreur graphique prévidéo.	<p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Réinsérez convenablement la carte graphique.</li><li>2. Remplacez la carte graphique.</li><li>3. Remplacez la carte mère.</li></ol> <p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique intégrée, remplacez la carte mère.</p>
Le voyant d'alimentation rouge clignote sept fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	7	Carte mère défectueuse (détection d'une défaillance ROM avant vidéo).	Remplacez la carte mère.

**Tableau A-2** Diagnostics à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le voyant d'alimentation rouge clignote huit fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	8	Total de contrôle de la ROM incorrect.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réécrivez la ROM système à l'aide de la dernière image BIOS. Pour plus d'informations, consultez la section relative au mode de récupération d'urgence d'un blocage d'amorçage du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i>.</li> <li>2. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
Le voyant d'alimentation rouge clignote neuf fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	9	Le système se met sous tension, mais ne s'amorce pas.	Remplacez la carte mère.
Le voyant d'alimentation rouge clignote dix fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes. Les signaux sonores sont répétés cinq fois, mais les voyants continuent de clignoter jusqu'à ce que le problème soit résolu.	10	Carte d'option défectueuse.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez toutes les cartes d'option en les retirant une à une (dans le cas de plusieurs cartes) et en redémarrant le système pour vérifier si le problème est résolu.</li> <li>2. Si vous identifiez une carte défectueuse, retirez-la et remplacez-la par une nouvelle.</li> <li>3. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
Le système ne démarre pas et les voyants ne clignotent pas.	Aucun	Impossible de mettre le système sous tension.	<p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur s'allume en vert, le bouton d'alimentation fonctionne correctement. Essayez ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remplacez la carte mère.</li> </ol> <p>OU</p> <p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur ne s'allume pas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que l'ordinateur est branché sur une prise secteur en parfait état de marche.</li> <li>2. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble du bouton d'alimentation est correctement connecté à la carte mère.</li> <li>3. Vérifiez que le câble d'alimentation est correctement connecté à la carte mère.</li> <li>4. Vérifiez si le voyant de la carte mère est allumé. Si tel est le cas, remplacez le harnais du bouton d'alimentation. Si le problème persiste, remplacez la carte mère.</li> <li>5. Si le voyant de la carte mère n'est pas allumé, retirez les cartes d'extension l'une après l'autre jusqu'à ce que le voyant de la</li> </ol>

**Tableau A-2** Diagnostics à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
			carte mère s'allume. Si le problème persiste, remplacez l'alimentation.

---

## B Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS

L'ordinateur prend en charge des fonctions de protection par mots de passe, qui peuvent être créées à partir du menu de l'utilitaire Computer Setup.

L'ordinateur prend en charge deux fonctions de protection par mots de passe, qui sont définies via le menu Utilities de Computer Setup : le mot de passe de configuration et le mot de passe de mise sous tension. Lorsque vous établissez seulement un mot de passe de configuration, tout utilisateur peut accéder à toutes les informations de l'ordinateur, à l'exception de Computer Setup. Lorsque vous définissez uniquement un mot de passe de mise sous tension, celui-ci est nécessaire pour accéder à l'utilitaire Computer Setup et à toutes les autres données de l'ordinateur. Si vous créez les deux mots de passe, seul le mot de passe de configuration vous donne accès à Computer Setup.

Lorsque les deux mots de passe sont définis, le mot de passe de configuration peut être utilisé à la place du mot de passe de mise sous tension pour accéder à l'ordinateur. Cette option est particulièrement utile pour l'administrateur de réseau.

Si vous oubliez le mot de passe de votre ordinateur, vous pouvez l'effacer de deux manières pour avoir accès aux données de l'ordinateur:

- Repositionnement du cavalier de mot de passe.
- Restauration des paramètres usine comme valeurs par défaut dans Computer Setup

△ **ATTENTION :** L'effacement du module CMOS rétablit les valeurs d'usine par défaut CMOS. Il est important de sauvegarder les paramètres CMOS de l'ordinateur avant de les réinitialiser au cas où vous en auriez besoin ultérieurement. Vous pouvez très facilement procéder à une sauvegarde avec Computer Setup. Pour plus d'informations sur la sauvegarde des paramètres CMOS, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

---

# Cavalier de réinitialisation du mot de passe

Pour désactiver les fonctions de mots de passe de mise sous tension et de configuration, ou pour effacer les mots de passe de configuration et de mise sous tension, procédez comme suit :

1. Arrêtez le système d'exploitation selon la procédure d'arrêt standard, mettez l'ordinateur et tous les périphériques externes hors tension, puis débranchez le cordon d'alimentation de la prise secteur.
2. Le cordon d'alimentation étant débranché, appuyez à nouveau sur le bouton de mise sous tension pour éliminer toute énergie résiduelle.

**⚠ AVERTISSEMENT !** Afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.

**⚠ ATTENTION :** Lorsque l'appareil est branché sur le secteur, la carte mère est toujours alimentée, même lorsque l'unité est éteinte. Si le cordon d'alimentation n'est pas débranché, le système risque d'être endommagé.

L'électricité statique peut endommager les composants électroniques de l'ordinateur ou de l'équipement en option. Il est conseillé de toucher un objet métallique relié à la terre avant de commencer l'installation. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de référence du matériel*.

3. Retirez le panneau d'accès ou capot de l'ordinateur.
4. Repérez l'en-tête et le cavalier.

**📄 REMARQUE :** Le cavalier de mot de passe est vert pour faciliter son identification. Pour faciliter la localisation du cavalier de mot de passe et d'autres composants de la carte mère, consultez la *Carte illustrée des pièces et services (IPSM)* de votre système. La carte peut être téléchargée à partir du site <http://www.hp.com/support>.

5. Retirez le cavalier des broches 1 et 2. Pour éviter de le perdre, placez-le sur la broche 1 ou sur la broche 2, mais pas sur les deux.
6. Remettez en place le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.
7. Reconnectez l'équipement externe.
8. Branchez l'ordinateur et mettez-le en marche. Laissez le système d'exploitation démarrer. Cette opération permet d'effacer les mots de passe existants et de désactiver les fonctions de mots de passe.
9. Pour établir de nouveaux mots de passe, répétez les étapes 1 à 4, repositionnez le cavalier de mot de passe sur les broches 1 et 2, puis répétez les étapes 6 à 8. Établissez les nouveaux mots de passe dans Computer Setup. Pour obtenir les instructions d'utilisation de Computer Setup, reportez-vous au *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.


# Effacement et réinitialisation de la mémoire CMOS

La mémoire de configuration (CMOS) de l'ordinateur stocke des informations sur la configuration du système.

## Utilisation de Computer Setup pour réinitialiser la mémoire CMOS

L'utilisation de Computer Setup pour réinitialiser la mémoire CMOS efface également les mots de passe de mise sous tension et de configuration. Pour réinitialiser la CMOS via Computer Setup, vous devez d'abord accéder au menu Utilities de Computer Setup.

Appuyez sur la touche **F10** dès que le message Computer Setup apparaît dans l'angle inférieur droit de l'écran. Appuyez sur **Entrée** pour ignorer l'écran de titre, si vous le souhaitez.

 **REMARQUE :** Si vous n'appuyez pas sur la touche **F10** lorsque le message s'affiche, vous devrez éteindre l'ordinateur, puis le remettre sous tension pour avoir accès à l'utilitaire.


Vous avez alors le choix entre cinq options dans le menu Computer Setup Utilities : **Fichier**, **Stockage**, **Sécurité**, **Alimentation** et **Avancé**.


Pour rétablir les paramètres d'usine par défaut de la CMOS, commencez par définir la date et l'heure, puis utilisez les touches de direction ou la touche **Tab** pour sélectionner **Fichier > Default Setup > Restore Factory Settings as Defaults**. Sélectionnez ensuite **Apply Defaults and Exit** dans le menu **Fichier**. Cette opération a pour effet de réinitialiser des paramètres logiciels tels que la séquence d'amorçage et d'autres réglages d'usine. En revanche, elle ne force pas la redétection du matériel.

Reportez-vous au *Manuel de supervision des ordinateurs de bureau* pour obtenir d'autres instructions sur la redéfinition des mots de passe. Pour consulter le mode d'emploi de Computer Setup, reportez-vous au *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

## Réinitialisation du cavalier de la CMOS

1. Mettez l'ordinateur ainsi que tous ses périphériques externes hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la prise secteur. Vous devez couper l'alimentation du système pour effacer la mémoire CMOS.
2. Déconnectez le clavier, le moniteur et tout autre équipement externe branché sur l'ordinateur.

 **AVERTISSEMENT !** Afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.

 **ATTENTION :** Lorsque l'appareil est branché sur le secteur, la carte mère est toujours alimentée, même lorsque l'unité est éteinte. Si le cordon d'alimentation n'est pas débranché, le système risque d'être endommagé.


L'électricité statique peut endommager les composants électroniques de l'ordinateur ou de l'équipement en option. Il est conseillé de toucher un objet métallique relié à la terre avant de commencer l'installation. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de référence du matériel*.

3. Retirez le panneau d'accès ou capot de l'ordinateur.



△ **ATTENTION :** L'effacement du module CMOS va rétablir les valeurs d'usine CMOS par défaut et va effacer les informations personnalisées telles que les mots de passe, les numéros d'inventaire et les paramètres spéciaux. Il est important de sauvegarder la configuration de l'ordinateur avant de réinitialiser les valeurs CMOS au cas où vous en auriez besoin ultérieurement. Vous pouvez très facilement procéder à une sauvegarde avec Computer Setup. Pour plus d'informations sur la sauvegarde de la configuration de l'ordinateur, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

4. Repérez le cavalier vert à deux pattes libellé CMOS.

 **REMARQUE :** Vérifiez que vous avez débranché le cordon d'alimentation CA de la prise murale. Le module CMOS ne sera pas effacé si le cordon d'alimentation est branché.

**REMARQUE :** Pour faciliter la localisation du cavalier CMOS et d'autres composants de la carte mère, consultez la *Carte illustrée des pièces et services (IPSM)* de votre système.


5. Retirez le cavalier CMOS des broches 1 et 2, puis placez-le sur les broches 2 et 3. La mémoire CMOS est alors effacée.

6. Remplacez le cavalier sur les broches 1 et 2.

7. Remettez en place le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.

8. Rebranchez les périphériques externes.

9. Branchez l'ordinateur et mettez-le en marche.

 **REMARQUE :** Lorsque la CMOS a été effacée, des messages d'erreur s'affichent au démarrage pendant la phase POST pour vous prévenir que la configuration a changé. Utilisez Computer Setup pour réinitialiser tout paramètre système spécifique ainsi que la date et l'heure.

Pour consulter le mode d'emploi de Computer Setup, reportez-vous au *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

---

## C Système de protection d'unité (DPS)

Le système de protection d'unité DPS (Drive Protection System) est un outil de diagnostic intégré aux disques durs installés sur certains ordinateurs. Le DPS est conçu pour aider au diagnostic des problèmes pouvant conduire à un remplacement du disque dur non pris en charge par la garantie.

Lors de la construction de ces systèmes, chaque disque dur installé est testé avec le système DPS et un enregistrement permanent des informations clés est écrit sur le disque. À chaque test DPS, les résultats sont inscrits sur le disque dur. Votre mainteneur peut ensuite utiliser ces informations pour établir le diagnostic des pannes vous ayant conduit à exécuter le logiciel DPS.

Le DPS n'affecte aucun programme ni données enregistrés sur le disque dur. Le test est un microprogramme et vous pouvez l'exécuter même si l'ordinateur n'amorce pas le système d'exploitation. Le délai d'exécution du test dépend du fabricant et de la taille du disque dur. En règle générale, il dure environ 2 minutes par gigaoctet.


Utilisez le DPS lorsque vous suspectez un problème de disque dur. Si l'ordinateur affiche le message « Détection d'une panne imminente sur le disque dur SMART », n'exécutez pas DPS mais faites une copie de sauvegarde des données du disque dur et contactez un mainteneur agréé pour qu'il remplace votre disque dur.

## Accès au DPS via Computer Setup

Si votre ordinateur ne s'allume pas correctement, utilisez l'utilitaire Computer Setup pour accéder au programme DPS. Pour accéder au DPS, procédez aux étapes suivantes :

1. Allumez l'ordinateur ou redémarrez-le.
2. Lorsque le message F10 Setup apparaît dans l'angle inférieur droit de votre écran, appuyez sur la touche **F10**.

---

 **REMARQUE :** Si vous n'appuyez pas sur la touche **F10** lorsque le message s'affiche, vous devrez éteindre l'ordinateur, puis le remettre sous tension pour avoir accès à l'utilitaire.


---

Vous avez alors le choix entre cinq options dans le menu Computer Setup Utilities : **Fichier**, **Stockage**, **Sécurité**, **Alimentation** et **Avancé**.

3. Sélectionnez **Stockage > DPS Self-Test**.

L'écran affiche la liste des disques durs installés qui peuvent être diagnostiqués par le DPS.

---

 **REMARQUE :** Si aucun disque dur installé ne peut être diagnostiqué, l'option **DPS Self-Test** n'apparaît pas à l'écran.

---

4. Sélectionnez le disque dur à tester et suivez les invites à l'écran pour procéder au test.

À la fin du test, l'un des trois messages suivants s'affiche :

- Test réussi. Code de résultat 0.
- Test interrompu. Code de résultat 1 ou 2.
- Test échoué. Remplacement de l'unité conseillé. Code de résultat 3 à 14.

Si le test a échoué, enregistrez le code de résultat et signalez-le à votre mainteneur pour l'aider à diagnostiquer le problème affectant votre ordinateur.

# Index

- A**
  - accès à l'Internet 41
  - assistance technique 8, 44
- B**
  - Backup and Recovery Manager 7
- C**
  - CMOS
    - sauvegarde 56
    - suppression et réinitialisation 58
  - codes d'erreur numériques 46
  - codes sonores 52
  - conseils 9
- E**
  - erreur
    - codes 45, 52
    - messages 46
- F**
  - fonction de réveil à distance 31
- I**
  - Insight Diagnostics 1
- J**
  - jeu de disques de récupération 7
- L**
  - logiciels
    - problèmes 43
    - restauration 7
    - sauvegarde 7
- M**
  - matériel, problèmes d'installation 29
  - messages d'erreur du test POST 45
  - moniteur, problèmes 19
  - mot de passe
    - configuration 56
    - effacement 56
    - mise sous tension 56
  - mot de passe de configuration 56
  - mot de passe de mise sous tension 56
- O**
  - options de démarrage
    - démarrage complet 45
    - démarrage rapide 45
- P**
  - problèmes
    - accès à Internet 41
    - alimentation 15
    - audio 24
    - CD-ROM ou DVD 37
    - clavier 27
    - disque dur 16
    - écran 19
    - généralités 11
    - imprimante 26
    - installation de matériel 29
    - lecteur flash USB 40
    - logiciels 43
    - mémoire 34
    - processeur 36
    - réseau 31
    - souris 27
  - problèmes audio 24
  - problèmes d'alimentation 15
  - problèmes d'amorçage 38
  - problèmes d'imprimante 26
  - problèmes d'unité optique 37
  - problèmes de CD-ROM ou DVD 37
  - problèmes de clavier 27
  - problèmes de disque dur 16
  - problèmes de lecteur flash USB 40
  - problèmes de mémoire 34
  - problèmes de processeur 36
  - problèmes de réseau 31
  - problèmes de souris 27
  - problèmes généraux 11
- R**
  - réinitialisation
    - cavalière de mot de passe 56
    - CMOS 56
- S**
  - sécurité et ergonomie 8
  - signaux sonores 52
  - système de protection d'unité (DPS) 60
- U**
  - utilitaire de diagnostic 1
- V**
  - voyants
    - clignotant, alimentation 52
    - clignotants, clavier PS/2 52
  - voyants clignotants 52