



Guide de dépannage et de maintenance

Droit d'auteur et licence

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

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

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

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

Hewlett-Packard Company

P.O. Box 4010

Cupertino, CA 95015-4010

USA

Ce produit intègre une technologie de protection des droits d'auteur qui est protégée par des brevets américains et par d'autres droits à la propriété intellectuelle. L'utilisation de cette technologie de protection des droits d'auteur doit être autorisée par Macrovision et est destinée à l'usage des particuliers ou d'autres utilisations de visualisation limitée dans l'absence d'autre autorisation de Macrovision. La rétroingénierie ou le désassemblage du produit sont interdits.

Microsoft et Windows sont des marques commerciales de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

En faveur d'une utilisation licite des technologies, HP ne saurait appuyer ni encourager l'utilisation de produits à d'autres fins que celles autorisées par la loi sur les droits d'auteur.

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

Caractéristiques de l'espace sur le disque dur

Le lecteur de disque dur des ordinateurs Hewlett-Packard et Compaq sur lesquels le système d'exploitation Microsoft® Windows® est préinstallé peut sembler plus petit que la taille indiquée sur la fiche technique du produit, dans la documentation ou sur l'emballage. Les fabricants et les documents commerciaux utilisent le système décimal (base 10) pour décrire la capacité d'un disque dur. Microsoft Windows ainsi que d'autres logiciels, tels que FDISK, utilisent quant à eux le système binaire (base 2).

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

Microsoft Windows indique une capacité inférieure dans l'Explorateur Windows et dans la fenêtre Poste de travail car il affiche les informations concernant une seule partition à la fois. L'une des partitions contient les informations nécessaires à la récupération système.

Remarque concernant les systèmes configurés avec 4 Go de mémoire

Pour les ordinateurs dotés d'un système d'exploitation 32 bits, au-dessus de 3 Go, il se peut qu'une partie de la mémoire ne soit pas disponible à cause des exigences des ressources système.

Cette limitation ne se limite pas aux systèmes HP et Compaq. La mémoire au-dessus de 3 Go est utilisée pour les ressources système.

Confirmation de la mémoire totale

Le BIOS système affiche l'intégralité des 4 Go de mémoire installés.

1. Mettez l'ordinateur sous tension.
2. Appuyez sur la touche F10. Le menu du BIOS s'affiche. Confirmez la quantité totale de mémoire installée (Total Installed Memory).

Numéro de référence : 671281-051

Sommaire

1 Protection de votre ordinateur	1
Fonctions de sécurité de l'ordinateur	1
2 Dépannage	2
L'ordinateur ne démarre pas	2
Alimentation	3
Affichage (moniteur)	3
Clavier et souris (avec câble)	4
Clavier et souris (sans fil)	5
Haut-parleurs et son	5
Accès à Internet	6
Dépannage du logiciel	7
3 Récupération système	9
Choix d'une méthode de restauration système	9
Options de récupération système	9
Supports de récupération	12
4 Maintenance	14
Annexes et tâches	14
Préserver votre ordinateur de la poussière, des saletés et de la chaleur	14
Nettoyage de l'ordinateur et du moniteur	15
Nettoyage des grilles d'aération de l'ordinateur	15
Nettoyage du clavier et de la souris	15
Nettoyage de l'écran tactile (certains modèles uniquement)	16

1 Protection de votre ordinateur

Votre ordinateur comprend des fonctions qui aident à protéger l'intégrité de votre système et de ses données contre tout accès non autorisé. Examiner ces fonctions pour assurer une utilisation adéquate.

Fonctions de sécurité de l'ordinateur

Risque de l'ordinateur	Caractéristique de l'ordinateur
Utilisation non autorisée de l'ordinateur ou d'un compte utilisateur	Mot de passe utilisateur Un <i>mot de passe</i> est une série de caractères que vous choisissez pour protéger les informations contenues dans l'ordinateur.
Accès non autorisé à l'utilitaire d'installation, aux paramètres du BIOS et à d'autres informations d'identification du système	Mot de passe administrateur
Virus informatiques	Un logiciel antivirus La version d'essai gratuite du logiciel antivirus préinstallé sur votre ordinateur peut détecter la plupart des virus, les supprimer et dans la majorité des cas, réparer les dommages qu'ils ont causé. Pour une protection contre les nouveaux virus au-delà de cette période d'essai, achetez un service de mise à jour étendu.
Accès non autorisé aux données et menaces actuelles pour l'ordinateur	Un pare-feu <ul style="list-style-type: none">Windows 7 comprend un pare-feu préinstallé sur votre ordinateur.Le logiciel antivirus préinstallé sur l'ordinateur comprend un pare-feu.
	Mises à jour de sécurité essentielles pour Windows 7 Microsoft améliore en permanence le système d'exploitation Windows 7.

2 Dépannage

Reportez-vous à la documentation fournie par le fabricant du produit pour obtenir de plus amples informations sur les problèmes spécifiques aux périphériques, comme les problèmes de moniteur ou d'imprimante. Les tableaux suivants présentent quelques problèmes que vous pourriez rencontrer lors de l'installation, du démarrage, ou de l'utilisation de votre ordinateur, ainsi que des solutions possibles.

Pour plus d'informations ou des options supplémentaires pour le dépannage, consultez le Guide d'installation rapide fourni avec cet ordinateur ou visitez <http://www.hp.com/support> et cherchez le modèle de votre ordinateur.

L'ordinateur ne démarre pas

Symptôme	Solution
Message d'erreur : Erreur de disque dur.	<p>Redémarrez l'ordinateur.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Appuyez simultanément sur les touches Ctrl+Alt+Supprimer du clavier.2. Cliquez sur la flèche en regard du bouton rouge Arrêter, puis cliquez sur Redémarrer. <i>Ou</i> appuyez sur le bouton de mise sous tension tout en le maintenant enfoncé pendant cinq secondes ou plus pour éteindre l'ordinateur, puis appuyez de nouveau sur ce même bouton pour redémarrer l'ordinateur.3. Si Windows s'ouvre, procédez à une sauvegarde immédiate de toutes vos données importantes sur un disque dur de sauvegarde.4. Que vous ayez pu démarrer Windows ou non, contactez l'assistance technique. Le remplacement du lecteur de disque dur ou de la carte mère peut s'avérer nécessaire.
L'ordinateur refuse de démarrer ou de s'allumer.	<p>Assurez-vous que les câbles qui relient l'ordinateur à la source d'alimentation externe sont correctement branchés. Lorsque les câbles reliant l'ordinateur à la source d'alimentation externe sont bien branchés et que la prise murale fonctionne correctement, le témoin d'alimentation vert à l'arrière de l'ordinateur doit s'allumer. Si ce n'est pas le cas, contactez l'assistance technique.</p> <hr/> <p>Si l'écran (moniteur) n'affiche rien, le moniteur est probablement mal connecté. Connectez le moniteur à l'ordinateur, puis branchez-le et allumez-le. Voir Affichage (moniteur) à la page 3.</p> <hr/> <p>Testez la prise murale en y connectant un autre dispositif électrique.</p>

Symptôme	Solution
L'ordinateur semble bloqué et ne répond pas.	<p>Utilisez le Gestionnaire des tâches de Windows pour fermer tous les programmes qui ne répondent pas, ou pour redémarrer votre ordinateur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez simultanément sur les touches Ctrl+Alt+Supprimer du clavier. 2. Cliquez sur Ouvrir le Gestionnaire des tâches. 3. Sélectionnez le programme qui ne répond pas, puis cliquez sur Fin de tâche. <hr/> <p>Si le problème persiste après avoir fermé le programme, redémarrez l'ordinateur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez simultanément sur les touches Ctrl+Alt+Supprimer du clavier. 2. Cliquez sur la flèche en regard du bouton rouge Arrêter, puis cliquez sur Redémarrer. <p><i>Ou</i> appuyez sur le bouton de mise sous tension tout en le maintenant enfoncé pendant cinq secondes ou plus pour éteindre l'ordinateur, puis appuyez de nouveau sur ce même bouton pour redémarrer l'ordinateur.</p>
Message d'erreur : Disque système invalide ou Disque non système ou Erreur disque.	Lorsque le voyant d'activité s'éteint, retirez le disque et appuyez sur la barre d'espace du clavier. L'ordinateur doit maintenant démarrer.

Alimentation

Symptôme	Solution
L'ordinateur ne s'éteint pas lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous tension.	Appuyez sur le bouton de mise sous tension et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne. Vérifiez les paramètres d'alimentation.
L'ordinateur s'éteint automatiquement.	<ul style="list-style-type: none"> • La température ambiante est peut-être trop élevée. Laissez-le refroidir. • Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur interne fonctionne : consultez <i>Préserver votre ordinateur de la poussière, des saletés et de la chaleur à la page 14</i>. (Il est possible que votre ordinateur ne soit pas équipé d'un ventilateur interne.)

Affichage (moniteur)

Symptôme	Solution
L'écran n'affiche rien, et le voyant d'alimentation du moniteur est éteint.	<p>Rebranchez le câble d'alimentation au dos du moniteur et à la prise murale.</p> <p>Appuyez sur le bouton de mise sous tension du moniteur.</p>
L'écran n'affiche rien.	<p>Appuyez sur la barre d'espace du clavier ou déplacez la souris pour réactiver l'affichage.</p> <p>Appuyez sur le bouton Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Echap du clavier pour quitter le mode Veille.</p> <p>Appuyez sur le bouton de mise sous tension pour mettre l'ordinateur en marche.</p> <p>Assurez-vous qu'aucune broche du connecteur vidéo du moniteur n'est endommagée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'une des broches est endommagée, remplacez le câble de connexion du moniteur. • Si toutes les broches sont en bon état, rebranchez le câble de connexion du moniteur à l'ordinateur.

Symptôme	Solution
Les images affichées à l'écran sont trop grandes, trop petites ou floues.	Réglez le paramètre de résolution du moniteur dans Windows 7 : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Démarrer, puis sur Panneau de configuration. 2. Sous Apparence et personnalisation, cliquez sur Modifier la résolution de l'écran. 3. Modifiez la résolution selon vos préférences, puis cliquez sur Appliquer.
REMARQUE : Outre les informations fournies ci-dessous, reportez-vous à la documentation accompagnant votre moniteur.	

Clavier et souris (avec câble)

Symptôme	Solution
Votre ordinateur ne reconnaît pas les commandes ou les combinaisons de touches du clavier.	Utilisez la souris pour éteindre l'ordinateur, déconnectez et reconnectez le clavier à l'arrière de l'ordinateur, puis redémarrez votre ordinateur.
La souris (avec câble) ne fonctionne pas ou n'est pas détectée après l'installation.	Débranchez et rebranchez le câble de la souris à l'ordinateur. Si la souris n'est toujours pas détectée, éteignez l'ordinateur, déconnectez et reconnectez le câble de la souris, puis rallumez l'ordinateur.
Le curseur ne se déplace pas lorsque les touches fléchées du clavier numérique sont utilisées.	Appuyez sur Verr Num sur le clavier pour désactiver Verr Num, afin de pouvoir utiliser les touches fléchées du clavier numérique.
Le curseur ne suit pas les mouvements de la souris.	Utilisez le clavier pour enregistrer les modifications dans tous les programmes ouverts, puis redémarrez votre ordinateur. <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez simultanément sur les touches Alt+Tabulation pour accéder à un programme ouvert. 2. Appuyez simultanément sur les touches Ctrl et S pour enregistrer vos modifications dans le programme choisi. (Ctrl+S est le raccourci clavier de l'option Enregistrer dans la plupart des programmes mais pas tous.) 3. Répétez les étapes 1 et 2 pour enregistrer les modifications dans tous les programmes ouverts. 4. Une fois les modifications enregistrées dans toutes les applications ouvertes, appuyez simultanément sur les touches Ctrl+Échap du clavier pour afficher le menu Démarrer de Windows. 5. Utilisez les touches fléchées pour sélectionner la flèche en regard de l'option Arrêter. Sélectionnez Arrêter, puis appuyez sur Entrée. 6. Une fois la procédure d'arrêt terminée, débranchez et rebranchez la prise de la souris à l'arrière de l'ordinateur et redémarrez votre ordinateur.

Clavier et souris (sans fil)

Symptôme	Solution
Le clavier ou la souris sans fil ne fonctionne pas ou n'est pas détecté(e) après l'installation.	<ul style="list-style-type: none">Assurez-vous d'utiliser un clavier ou une souris sans fil situé à portée du récepteur, approximativement 10 mètres (32 pieds) pour une utilisation normale, et 30 cm (12 pouces) lors de la configuration initiale ou de la resynchronisation.Assurez-vous que la souris n'est pas en mode veille (après 20 minutes d'inactivité). Cliquez sur le bouton gauche de la souris pour la réactiver.Remplacez les piles du clavier et de la souris.Resynchronisez le clavier et la souris avec le récepteur en exécutant les étapes suivantes.
	<p>Le récepteur, le clavier sans fil et la souris sans fil illustrés ci-après ne sont que de simples exemples. Vos modèles peuvent varier. IMPORTANT : Au cours de ces étapes, placez le clavier et la souris sans fil au même niveau que le récepteur, à 30 cm (12 pouces) du récepteur, et à l'écart de toute source d'interférences, comme d'autres périphériques.</p>
	<ol style="list-style-type: none">Débranchez le récepteur d'un connecteur USB de votre ordinateur, puis rebranchez-le. Le modèle de votre ordinateur peut disposer d'un connecteur dédié pour le récepteur. Le cas échéant, utilisez un des connecteurs USB situés à l'avant de l'ordinateur. 
	<ol style="list-style-type: none">Vérifiez que la souris est bien allumée (A), puis appuyez et maintenez le bouton Connexion enfoncé (B) sous la souris pendant 5 à 10 secondes jusqu'à ce que le témoin lumineux du récepteur s'allume ou s'arrête de clignoter. Le récepteur se déconnecte au bout de 60 secondes. Afin de vous assurer que la connexion a bien été établie et que le récepteur ne s'est pas déconnecté, déplacez la souris et vérifiez la réponse sur l'écran. 
	<ol style="list-style-type: none">Une fois la connexion avec la souris établie, continuez en suivant les étapes suivantes pour répéter la procédure pour le clavier.Appuyez sur le bouton Connexion (C) sous le clavier et maintenez-le enfoncé pendant 5 à 10 secondes jusqu'à ce que le témoin du récepteur s'allume ou s'arrête de clignoter. 

Haut-parleurs et son

Symptôme	Solution
Le volume est très faible ou insatisfaisant.	Assurez-vous d'avoir connecté les haut-parleurs au connecteur Audio Out (vert pâle) à l'arrière de l'ordinateur. (D'autres connecteurs audio sont utilisés pour les haut-parleurs à plusieurs canaux.) Des haut-parleurs non alimentés (haut-parleurs sans source d'alimentation propre, comme des piles ou un câble d'alimentation) ne fournissent pas un son suffisant. Remplacez-les par des haut-parleurs alimentés.

Symptôme	Solution
Il n'y a pas de son.	<p>Pour Windows 7 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez successivement sur Démarrer, Panneau de configuration, Centre de maintenance et Dépannage. 2. Sous Matériel et audio, cliquez sur Résoudre les problèmes liés aux lectures audio. <hr/> <p>Si vous utilisez un connecteur HDMI avec la carte graphique (sur certains modèles uniquement) pour connecter votre moniteur à l'ordinateur, connectez également des haut-parleurs analogiques au connecteur de sortie audio pour entendre le son lors de la configuration initiale de votre ordinateur. Reportez-vous au Guide d'installation rapide pour savoir comment connecter les haut-parleurs analogiques.</p> <hr/> <p>Si vous utilisez des haut-parleurs intégrés dans le moniteur, utilisez le bouton de volume du panneau avant du moniteur pour régler le volume. Utilisez les boutons du panneau avant pour ouvrir l'interface OSD (réglage à l'écran) et vous assurer que le son (audio) est activé et que le volume est réglé comme il se doit.</p> <hr/> <p>Assurez-vous d'avoir branché des haut-parleurs sous tension (actifs) et qu'ils sont allumés.</p> <hr/> <p>Éteignez l'ordinateur, débranchez et rebranchez les haut-parleurs. Assurez-vous que les haut-parleurs sont branchés dans un connecteur audio, pas dans un connecteur Line In ou de casque d'écoute.</p> <hr/> <p>Pour quitter le mode Veille, appuyez sur le bouton Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Echap.</p> <hr/> <p>Débranchez les éventuels écouteurs connectés à l'ordinateur, ou votre système de haut-parleurs.</p>

Accès à Internet

Symptôme	Solution
Les programmes Internet ne démarrent pas automatiquement.	Ouvrez une session Internet et lancez le programme de votre choix.
Impossible d'établir une connexion à Internet.	<p>Pour Windows 7 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez successivement sur Démarrer, Panneau de configuration, Centre de maintenance et Dépannage. 2. Sous Réseau et Internet, cliquez sur Connexion à Internet. <hr/> <p>Vérifiez si vous utilisez des câbles adaptés à votre type de connexion Internet. Votre ordinateur peut être équipé d'un modem pour réseau commuté et d'une carte réseau Ethernet (également appelée carte d'interface réseau ou NIC). Un modem utilise un câble de téléphone standard alors que la carte réseau utilise un câble réseau pour se connecter à un réseau local (LAN). Ne connectez pas un câble téléphonique à la carte réseau, et ne branchez pas un câble réseau sur une ligne téléphonique ; cela pourrait endommager la carte réseau.</p> <hr/> <p>Exécutez l'assistant de configuration sans fil.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez successivement sur Démarrer, Panneau de configuration, Réseau et Internet, puis sur Centre Réseau et partage. 2. Dans la fenêtre Centre Réseau et partage, cliquez sur Configurer une connexion ou un réseau pour ouvrir l'assistant, puis suivez les instructions qui s'affichent à l'écran. <hr/> <p>Si votre système dispose d'une antenne externe, essayez de placer l'antenne dans une meilleure position. Si l'antenne est interne, essayez de déplacer l'ordinateur.</p> <hr/> <p>Essayez de vous connecter plus tard, ou prenez contact avec votre fournisseur d'accès à Internet (FAI) pour obtenir de l'aide.</p>

Dépannage du logiciel

Pour corriger des problèmes logiciels, essayez ces méthodes :

- Éteignez complètement l'ordinateur puis rallumez-le. C'est la manière la plus facile (et parfois la meilleure).
- Mettez à jour les pilotes (voir section suivante, "Mise à jour des pilotes de périphériques").
- Utilisez le programme Restauration du système de Microsoft et procédez à une réinstallation des pilotes matériels (voir Restauration du système Microsoft plus loin dans ce tableau). — Restaure la configuration qu'utilisait votre ordinateur avant l'installation du logiciel.
- Réinstallez le programme ou le pilote matériel (voir "Réinstallation des logiciels et des pilotes matériels" plus loin dans ce tableau). — Restaure les paramètres d'usine du logiciel (s'il a été fourni avec le produit) ou du pilote matériel.
- Réinstallation système (voir [Récupération système à la page 9](#)) — effacer et reformater le disque dur, puis réinstaller le système d'exploitation, les programmes et les pilotes. Cela efface tous les fichiers de données que vous avez créés.

Mise à jour des pilotes de périphériques

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

1. Cliquez sur **Démarrer**.
2. Tapez *Gestionnaire de périphériques* dans la zone **Démarrer la recherche**, puis cliquez sur **Gestionnaire de périphériques** pour ouvrir la fenêtre **Gestionnaire de périphériques**.
3. Cliquez sur le signe plus (+) pour développer le type de périphérique que vous souhaitez mettre à jour ou que vous voulez restaurer (les pilotes des lecteurs de DVD/CD-ROM, par exemple).
4. Double-cliquez sur l'élément concerné (par exemple, HP DVD Writer 640b).
5. Cliquez sur l'onglet **Pilote**.
6. Pour mettre un pilote à jour, cliquez sur **Mettre à jour le pilote** et suivez les instructions à l'écran.

Ou, pour revenir à une version antérieure d'un pilote, cliquez sur **Restaurer le pilote** et suivez les instructions à l'écran.

Restauration du système de Microsoft

Si vous rencontrez un problème qui peut être dû à un logiciel installé sur votre ordinateur, utilisez la fonction Restauration du système pour ramener votre ordinateur à son état lors d'un point de reprise précédent. Vous pouvez aussi établir ces points manuellement.

REMARQUE : Utilisez toujours la procédure Restauration du système avant d'utiliser le programme Récupération système.

Certaines fonctions peuvent ne pas être disponibles sur des systèmes livrés sans une version de Microsoft Windows.

Pour lancer une **restauration du système** :

1. Fermez tous les programmes.
2. Cliquez successivement sur **Démarrer**, **Ordinateur**, puis **Propriétés**.
3. Cliquez successivement sur **Protection du système**, **Restauration système** et sur **Suivant**, puis suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Pour ajouter des points de restauration manuellement :

1. Fermez tous les programmes.
 2. Cliquez sur **Démarrer**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Ordinateur**, cliquez sur **Propriétés**, puis sur **Protection du système**.
 3. Sous **Paramètres de protection**, sélectionnez le disque pour lequel vous souhaitez créer un point de restauration.
 4. Cliquez sur **Créer**, puis suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.
-

Si une application ou un pilote installé en usine est endommagé, vous pouvez le réinstaller à l'aide du programme Gestionnaire de réinstallation (certains modèles uniquement).

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

Avant de désinstaller un programme, assurez-vous que vous disposez d'un moyen de le réinstaller ultérieurement. Assurez-vous d'être certain qu'il est encore disponible à l'endroit d'où vous l'avez installé initialement (par exemple, un disque ou Internet). Vous pouvez aussi vous assurer que la liste des programmes que vous pouvez réinstaller à partir du Gestionnaire de récupération.

REMARQUE : Certaines fonctions peuvent ne pas être disponibles sur des systèmes livrés sans une version de Microsoft Windows.

Pour consulter la liste des programmes installables à partir du Gestionnaire de réinstallation :

1. Cliquez successivement sur **Démarrer, Tous les programmes, Gestionnaire de récupération**, puis de nouveau sur **Gestionnaire de récupération**. Si le système vous y invite, cliquez sur **Oui** pour autoriser le programme à continuer.
2. Sous **J'ai besoin d'aide immédiatement**, cliquez sur **Réinstallation des logiciels**.
3. Cliquez sur **Suivant** dans l'écran de bienvenue. Une liste de programmes s'ouvre. Vérifiez si votre programme y figure.

Pour réinstaller un programme à l'aide du **Gestionnaire de récupération** :

1. Cliquez successivement sur **Démarrer, Tous les programmes, Gestionnaire de récupération**, puis de nouveau sur **Gestionnaire de récupération**.
2. Cliquez sur **Réinstallation des logiciels**, puis sur **Suivant** dans l'écran de **bienvenue**.
3. Choisissez le programme à installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.
4. Après la récupération, redémarrez l'ordinateur. **Cette dernière étape est impérative**. Vous devez toujours redémarrer l'ordinateur lorsque vous avez terminé de réinstaller des applications ou des pilotes.

Pour désinstaller un programme :

1. Fermez tous les programmes et les dossiers.
 2. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Panneau de configuration**.
 3. Sous **Programmes**, cliquez sur **Désinstaller un programme**.
 4. Choisissez le programme à supprimer, puis cliquez sur **Désinstaller**.
-

3 Récupération système

La réinstallation système efface et reformate le disque dur, en supprimant tous les fichiers de données que vous avez créés, puis réinstalle le système d'exploitation, les programmes et les pilotes. Cependant, vous devez réinstaller les logiciels qui n'étaient pas installés à l'origine sur l'ordinateur. Cela inclut les logiciels contenus sur les supports de la boîte d'accessoires de l'ordinateur et ceux que vous avez installés depuis l'achat de l'ordinateur.

 **REMARQUE :** Exécutez toujours la procédure de restauration du système avant d'utiliser le programme de récupération système (voir *Restauration du système Microsoft* sous Dépannage du logiciel à la page 7).

Certaines fonctions peuvent ne pas être disponibles sur des systèmes livrés sans une version de Microsoft Windows.

Choix d'une méthode de restauration système

De plus, vous devez choisir l'une des options suivantes pour exécuter une récupération système :

- Image de récupération : exécutez la récupération du système à partir d'une image stockée sur votre disque dur. L'image de récupération est un fichier qui contient une copie du logiciel installé à l'origine. Pour exécuter une récupération système à partir d'une image de récupération, consultez *Récupération système via le menu Démarrer de Windows 7* à la page 9.

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

- Support de récupération : exécutez la récupération système à partir d'un support de récupération créé à partir des fichiers stockés sur votre disque dur ou acheté séparément. Pour créer des supports de récupération, consultez *Création de supports de récupération* à la page 12.

Options de récupération système

La **récupération système** doit avoir lieu dans l'ordre suivant :

1. Via le disque dur, à partir du menu Démarrer de Windows 7.
2. Via le disque dur, en appuyant sur la touche F11 du clavier lors du démarrage du système.
3. Via le support de récupération que vous avez créé.
4. Via les disques de récupération achetés auprès de l'assistance HP. Pour acheter des disques de récupération, rendez-vous sur le site <http://www.hp.com/support>.

Récupération système via le menu Démarrer de Windows 7

 **ATTENTION :** La récupération système supprime toutes les données et tous les programmes que vous avez créés ou installés. Sauvegardez toutes les données importantes sur un disque amovible ou une clé USB.

Si l'ordinateur fonctionne et si Windows 7 répond, suivez ces étapes pour procéder à une **récupération système**.

1. Éteignez l'ordinateur.
2. Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.
3. Mettez l'ordinateur sous tension.
4. Cliquez successivement sur **Démarrer, Tous les programmes, Gestionnaire de récupération**, puis de nouveau sur **Gestionnaire de récupération**. Si le système vous y invite, cliquez sur **Oui** pour autoriser le programme à continuer.
5. Sous **J'ai besoin d'aide immédiatement**, cliquez sur **Récupération système**.
6. Sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **Suivant**. Votre ordinateur redémarre.

 **REMARQUE :** Si votre système ne détecte *pas* de partition de récupération, il vous invite à insérer un support de récupération. Insérez le disque ou la clé USB, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **Suivant** pour redémarrer l'ordinateur et exécuter le Gestionnaire de récupération à partir du disque de récupération ou de la clé USB de récupération. Si vous utilisez des disques, insérez le prochain disque de récupération système lorsque le système vous le demande.

7. Lors du redémarrage de l'ordinateur, l'écran de bienvenue du Gestionnaire de récupération s'affiche de nouveau. Sous **J'ai besoin d'aide immédiatement**, sélectionnez **Récupération système**. Si le système vous demande de sauvegarder vos fichiers et si vous ne l'avez pas fait, sélectionnez **Sauvegarder vos fichiers auparavant (recommandé)**, puis cliquez sur **Suivant**. Sinon, sélectionnez **Récupérer sans sauvegarder vos fichiers**, puis cliquez sur **Suivant**.
8. Le processus de récupération système commence. Une fois la récupération système terminée, cliquez sur **Terminer** pour redémarrer l'ordinateur.
9. Terminez la procédure d'enregistrement et attendez que le Bureau s'affiche.
10. Éteignez l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques puis rallumez l'ordinateur.

Récupération système lors du démarrage de l'ordinateur

 **ATTENTION :** La récupération système supprime toutes les données et tous les programmes que vous avez créés ou installés. Sauvegardez toutes les données importantes sur un disque amovible ou une clé USB.

Si Windows 7 ne répond pas alors que l'ordinateur fonctionne, suivez ces étapes pour effectuer une **récupération du système**.

1. Éteignez l'ordinateur. Si nécessaire, appuyez sur le **bouton de mise sous tension** et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
2. Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.
3. Appuyez sur le **bouton de mise sous tension** pour mettre l'ordinateur en marche.
4. Dès l'apparition du logo de départ, appuyez à plusieurs reprises sur la touche F11 du clavier jusqu'à ce que le message **Windows charge les fichiers...** apparaisse à l'écran.
5. Sous **J'ai besoin d'aide immédiatement**, cliquez sur **Récupération système**.
6. Si le système vous demande de sauvegarder vos fichiers et si vous ne l'avez pas fait, sélectionnez **Sauvegarder vos fichiers auparavant (recommandé)**, puis cliquez sur **Suivant**. Sinon, sélectionnez **Récupérer sans sauvegarder vos fichiers**, puis cliquez sur **Suivant**.

7. Le processus de récupération système commence. Une fois la récupération système terminée, cliquez sur **Terminer** pour redémarrer l'ordinateur.
8. Terminez la procédure d'enregistrement et attendez que le Bureau s'affiche.
9. Éteignez l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques puis rallumez l'ordinateur.

Récupération système à partir d'un disque de récupération

⚠ ATTENTION : La récupération système supprime toutes les données et tous les programmes que vous avez créés ou installés. Sauvegardez toutes les données importantes sur un disque amovible ou une clé USB.

Pour créer des supports de récupération, consultez *Création de supports de récupération à la page 12*.

Pour effectuer une **récupération système** à l'aide d'un support de récupération :

1. Si l'ordinateur fonctionne, créez un DVD de sauvegarde ou une clé USB de sauvegarde contenant tous les fichiers de données que vous souhaitez enregistrer, puis retirez le support de sauvegarde du lecteur de l'ordinateur.
2. Si vous utilisez des disques de récupération, placez le disque de récupération numéro 1 sur le plateau du lecteur DVD et fermez le plateau. Si vous utilisez une clé USB de récupération, insérez-la dans un port USB.
3. Si l'ordinateur fonctionne, cliquez sur **Démarrer**, cliquez sur la flèche en regard du bouton Arrêter, puis cliquez sur **Arrêter**. Sinon, si l'ordinateur ne répond pas, appuyez sur le **bouton de mise sous tension** et maintenez-le enfoncé pendant environ 5 secondes ou jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
4. Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.
5. Appuyez sur le **bouton de mise sous tension** pour mettre l'ordinateur en marche. Si vous utilisez un DVD de récupération, l'ordinateur exécutera automatiquement le Gestionnaire de récupération à partir du disque. Passez à l'étape 7.
6. Si vous exécutez la récupération système depuis une clé USB, appuyez sur la touche Echap lorsque l'ordinateur s'allume pour faire apparaître le menu de démarrage. Utilisez les touches fléchées pour sélectionner le périphérique USB et appuyez sur Entrée pour démarrer à partir de ce périphérique.
7. Si le système vous invite à choisir entre une récupération système à partir d'un disque ou à partir du disque dur, sélectionnez le support, puis cliquez sur **Suivant**.
8. 'Sous **J'ai besoin d'aide immédiatement**, cliquez sur **Réinitialisation des paramètres d'usine**.
9. Si le système vous demande de sauvegarder vos fichiers et si vous ne l'avez pas fait, sélectionnez **Sauvegarder vos fichiers auparavant (recommandé)**, puis cliquez sur **Suivant**. Sinon, sélectionnez **Récupérer sans sauvegarder vos fichiers**, puis cliquez sur **Suivant**.
10. Insérez le disque de réinstallation suivant, si l'ordinateur vous y invite.
11. Lorsque le Gestionnaire de récupération a terminé, retirez tous les disques de récupération du système.
12. Cliquez sur **Terminer** pour redémarrer l'ordinateur.

Supports de récupération

Des supports de récupération peuvent être créés sur des DVD vierges ou un lecteur USB (l'un ou l'autre mais pas les deux). Vous pouvez créer des disques de récupération à partir d'une image de récupération stockée sur votre disque dur. Cette image comprend le système d'exploitation et les logiciels préinstallés à l'origine sur votre ordinateur. Vous pouvez créer un seul jeu de supports de récupération pour votre ordinateur, et ces supports peuvent être utilisés *seulement* avec cet ordinateur. Conservez les supports de récupération en lieu sûr.



REMARQUE : Certaines fonctions peuvent ne pas être disponibles sur des systèmes livrés sans une version de Microsoft Windows.

Choix des supports de récupération

- Pour créer des disques de récupération, votre ordinateur doit posséder un graveur de DVD, et vous ne devez utiliser que des disques DVD+R ou DVD-R vierges de haute qualité.



REMARQUE : Vous *ne pouvez pas* utiliser de CD ou de disques DVD+RW, DVD-RW, DVD+RW DL, DVD-RW DL, DVD+R DL ou DVD-R DL pour créer des disques de récupération.

- Si vous créez des disques de récupération, veillez à utiliser des disques de haute qualité pour créer votre jeu de disques de récupération. Il est normal que des disques soient rejetés s'ils ne sont pas exempts de défauts à 100 %. Le programme vous demandera d'insérer un autre disque vierge pour réessayer.
- Le nombre de disques compris dans un jeu de disques de récupération dépend de votre modèle d'ordinateur (habituellement 1 à 3 disques DVD). Le logiciel de création de disques de récupération vous indique le nombre de disques vierges requis pour créer un jeu.
- Vous pouvez opter pour la création d'une clé USB de récupération à l'aide d'une clé USB vierge de grande qualité. Si vous utilisez une clé USB, le programme vous indiquera la taille de clé requise pour stocker toutes les données (8 Go au minimum).



REMARQUE : Cette procédure de création de supports de récupération nécessite du temps pour vérifier l'exactitude des informations sur le support. Vous pouvez arrêter la procédure à tout moment. La prochaine fois que vous démarrerez le programme, il reprendra là où il s'est arrêté.

Création de supports de récupération

Pour créer des disques de récupération :

1. Fermez tous les programmes.
2. Cliquez successivement sur **Démarrer, Tous les programmes, Gestionnaire de récupération**, puis **Création d'un support de récupération**. Si le système vous y invite, cliquez sur **Oui** pour autoriser le programme à continuer.
3. Cliquez sur **Créer des supports de récupération en utilisant un/des DVD vierge(s)**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran. Etiquetez chacun des disques à mesure que vous les créez (par exemple, Récupération 1, Récupération 2).

Pour créer une clé USB de récupération :

1. Fermez tous les programmes.
2. Insérez la clé USB dans un port USB de l'ordinateur.

3. Cliquez successivement sur **Démarrer** et **Tous les programmes**, sélectionnez **Gestionnaire de récupération**, puis **Création d'un support de récupération**.
4. Cliquez sur **Créer un support de récupération à l'aide d'une clé USB**, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez la clé USB dans la liste des supports. Le programme vous indique l'espace de stockage nécessaire à la création du lecteur de récupération. Si la clé USB ne dispose pas d'une capacité de stockage suffisante (8 Go étant le minimum), elle apparaîtra grisée à l'écran. Cliquez sur **Suivant**.



REMARQUE : Le programme de création d'un support de récupération formate le lecteur USB et supprime tous les fichiers stockés dessus.

6. Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran. Assurez-vous de nommer la clé USB et de la stocker dans un endroit sécurisé.



REMARQUE : N'utilisez pas de cartes multimédia pour créer des supports de récupération. Il se peut que le système ne puisse pas démarrer à partir d'une carte multimédia et vous pourriez ne pas être en mesure d'exécuter la récupération système.

4 Maintenance

Il est important que vous effectuiez quelques opérations de maintenance simples, pour vous assurer que votre ordinateur fournisse les meilleures performances.

Annexes et tâches

Veillez suivre ces instructions aux intervalles recommandées pour un bon état d'entretien.

Chaque semaine	Nettoyage logiciel	Utilisez le programme Nettoyage de disque ou des outils de nettoyage tiers sûrs pour supprimer les fichiers indésirables et temporaires qui s'accumulent et ralentissent votre ordinateur. De même, identifiez les programmes que vous n'utilisez plus et désinstallez-les.
	Défragmentation	Exécutez le défragmenteur de disque pour garder votre disque dur en bon état et améliorer les performances du système. La réalisation de cette tâche de manière fréquente n'endommage pas votre système.
	Analyse anti-virus	Effectuez une analyse anti-virus complète chaque semaine pour repérer des fichiers indésirables ayant échappé aux autres actions de nettoyage. La plupart des produits antivirus disposent d'une fonction de planification. Pour ces programmes, les tâches sont automatisées.
Chaque mois	Nettoyage matériel	Nettoyez entièrement l'intérieur et l'extérieur de votre ordinateur.
	Mises à jours des logiciels	Utilisez Windows Update pour régler les problèmes du système d'exploitation et améliorer les performances. De même, assurez-vous de vérifier les mises à jour des pilotes de votre matériel, ainsi que les nouvelles versions de vos programmes favoris.
	Mise à jour Windows	Exécutez Windows Update chaque mois pour installer les mises à jour.
	Diagnostic du disque dur	Parfois, un disque dur défectueux peut être repéré avant de devenir inutilisable grâce à un diagnostic du disque dur .
Chaque année	Réinstallation système	Avec le temps, votre système peut toujours rencontrer des problèmes, selon l'utilisation que vous en faites. Ayez recours à la Récupération système pour nettoyer à fond votre système d'exploitation Windows et rétablir sa configuration d'origine (celle avant le premier démarrage de votre ordinateur). Effectuez une sauvegarde des fichiers de données importants avant de procéder à une récupération système. Voir Récupération système à la page 9 pour plus de détails.
Selon vos besoins	Sauvegarde de vos données	Utilisez le logiciel d'enregistrement (ou de gravure) sur CD ou DVD dont est pourvu votre système pour créer des disques de sauvegarde des données importantes, notamment de vos fichiers personnels, messages électroniques et signets de sites Web. Vous pouvez également transférer des données vers un disque dur externe.

Préserver votre ordinateur de la poussière, des saletés et de la chaleur

Entretenez votre ordinateur et gardez-le propre, sans poussière ni saletés, à l'abri de la chaleur. Vous prolongerez sa durée de vie. L'accumulation de poussière, de poils et d'autres particules peut créer un effet couverture nuisible au fonctionnement de l'ordinateur ; elle peut entraîner une surchauffe des

composants ou, dans le cas du clavier et de la souris, un fonctionnement aléatoire et inefficace. Vérifiez votre système au minimum une fois par mois à la recherche de tout signe visible de poussière et de saletés, et nettoyez-le au moins une fois tous les trois mois. Visitez la page www.hp.com/support pour plus d'informations sur le nettoyage.

Nettoyage de l'ordinateur et du moniteur

Exécutez les opérations suivantes pour nettoyer l'ordinateur et le moniteur :

1. Débranchez l'alimentation de l'ordinateur et du moniteur.
2. Pour nettoyer l'écran du moniteur, utilisez un chiffon sec et propre. **Ne jamais utiliser d'eau sur l'écran.** Pour un nettoyage plus profond, utilisez un chiffon propre et un nettoyant antistatique.
3. Utilisez un chiffon sec pour dépoussiérer les boîtiers de l'ordinateur et du moniteur.



REMARQUE : Pour retirer un résidu collant sur le boîtier de l'ordinateur ou du moniteur, utilisez de l'alcool isopropylique (à friction) et un chiffon non pelucheux pour le retirer.

Nettoyage des grilles d'aération de l'ordinateur

Les fentes d'aération permettent de refroidir l'ordinateur. Nettoyez ces fentes à l'aide d'un petit aspirateur manuel fonctionnant sur piles. Vous éviterez ainsi tout risque d'électrocution.

1. Passez l'aspirateur sur les fentes d'aération du boîtier de l'ordinateur.
2. Retirez tout débris accumulé sur ou autour des ports de l'ordinateur (par exemple, les connecteurs Ethernet et USB).

Nettoyage du clavier et de la souris

Pour le nettoyage des touches du clavier, utilisez un petit aspirateur à piles pour éviter d'endommager les touches ou les ressorts.

1. Aspirez entre les touches du clavier et le long des rainures.
2. Utilisez un chiffon sec et propre imbibé d'alcool isopropylique (à friction) pour nettoyer l'accumulation de débris sur les touches et les bords du clavier.
3. Nettoyez la souris et son cordon avec des chiffons nettoyants.

Si vous utilisez une souris avec une boule, nettoyez aussi la boule et les roulettes à l'intérieur :

1. Retournez la souris et tournez la couronne du couvercle au-dessus de la boule dans le sens contraire des aiguilles d'une montre pour retirer la couronne et dégager la boule.
2. Rincez la boule avec de l'eau tiède savonneuse.
3. Nettoyez les roulettes à l'intérieur de la souris avec un coton-tige imbibé d'alcool isopropylique (à friction).
4. Une fois la boule et les roulettes complètement sèches, remettez-les en place, ainsi que la couronne du couvercle.

Nettoyage de l'écran tactile (certains modèles uniquement)

 **ATTENTION** : N'appliquez jamais de l'eau directement sur l'écran tactile. Vaporisez le produit nettoyant sur le chiffon, puis essuyez les bords et la surface de l'écran tactile.

Prenez soin de ne pas nettoyer les bords et la surface de l'écran au moyen d'un nettoyant ou d'un chiffon abrasif qui risquerait de détériorer l'écran tactile.

Suivez les étapes suivantes pour nettoyer l'écran tactile.

1. Eteignez l'ordinateur. Appuyez sur le bouton **Démarrer**, puis sur **Arrêter**.
2. Débranchez le cordon d'alimentation de la prise murale.
3. Pour le nettoyage de l'écran tactile, vaporisez une petite quantité de produits nettoyants doux pour surface en verre sur un chiffon non pelucheux.
4. Essuyez la surface et les bords gauche et droit de l'écran tactile pour ôter la poussière, les empreintes de doigts et autres résidus susceptibles de gêner la reconnaissance tactile de l'écran.