

Guide de dépannage et de maintenance

Droit d'auteur et licence

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les garanties applicables aux produits et services HP sont décrites dans les documents de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune partie du présent document ne saurait être interprétée comme une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu responsable des éventuelles erreurs techniques ou d'édition contenues dans ce guide, ni des omissions.

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.

Toutes les fonctionnalités ne sont pas disponibles dans toutes les éditions de Windows 8. Cet ordinateur peut nécessiter une mise à niveau, l'achat de matériel, de pilotes et/ou de logiciels pour tirer pleinement parti des fonctionnalités de Windows 8. Pour plus de détails, reportez-vous à la section <http://www.microsoft.com>.

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.

Première édition : septembre 2013

Référence du document : 701334-052

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 du 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).

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 du système	9
	Supports de récupération	11
4	Maintenance	13
	Annexes et tâches	13
	Préserver votre ordinateur de la poussière, des saletés et de la chaleur	13
	Nettoyage de l'ordinateur et du moniteur	14
	Nettoyage des grilles d'aération de l'ordinateur	14
	Nettoyage du clavier et de la souris	14
	Nettoyage de l'écran tactile (certains modèles uniquement)	14

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 dispose d'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 Microsoft améliore en permanence le système d'exploitation Windows.

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 pour des options supplémentaires de dépannage, consultez le Guide d'installation rapide qui accompagne votre ordinateur, ou consultez le site Web à l'adresse suivante : <http://www.hp.com/go/contactHP> et recherchez votre modèle d'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. Sélectionnez l'icône Marche/arrêt dans le coin inférieur droit de l'écran, puis Redémarrer. <i>Ou</i>, appuyez sur le bouton de mise sous tension (Power) pendant cinq secondes ou plus pour éteindre l'ordinateur, puis appuyez sur le bouton de mise sous tension (Power) 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> <hr/>

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. Sélectionnez le Gestionnaire des tâches. 3. Sélectionnez le programme qui ne répond pas, puis cliquez sur Terminer la 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. Sélectionnez l'icône Marche/arrêt dans le coin inférieur droit de l'écran, puis Redémarrer. <p><i>Ou</i>, appuyez sur le bouton de mise sous tension (Power) pendant cinq secondes ou plus pour éteindre l'ordinateur, puis appuyez sur le bouton de mise sous tension (Power) pour redémarrer l'ordinateur.</p>
Message d'erreur : Disque système invalide ou Disque non système ou Erreur disque.	<p>Lorsque le voyant d'activité s'éteint, retirez le disque et appuyez sur la barre d'espace du clavier. L'ordinateur doit maintenant démarrer.</p>

Alimentation

Symptôme	Solution
L'ordinateur ne s'éteint pas lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous tension.	<p>Appuyez sur le bouton d'alimentation (Power) et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne. Vérifiez les paramètres d'alimentation.</p>
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 — reportez-vous à la rubrique : Préserver votre ordinateur de la poussière, des saletés et de la chaleur à la page 13. (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 l'interrupteur 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 de Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap du clavier pour sortir du mode Veille.</p> <p>Appuyez sur le bouton de mise sous tension (Power) 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 : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une zone vide du Bureau, puis cliquez sur Résolution d'écran. 2. Sélectionnez la résolution dans le menu déroulant. 3. Cliquez sur Appliquer, puis sur Conserver les modifications.
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. Après avoir sauvegardé toutes les modifications dans tous les programmes ouverts, appuyez sur le bouton Power (Mise sous tension) pour éteindre l'ordinateur. 5. 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. <hr/> <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> <hr/> <ol style="list-style-type: none">1. 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.2. 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.3. Une fois la connexion avec la souris établie, continuez en suivant les étapes suivantes pour répéter la procédure pour le clavier.4. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans l'Écran d'accueil, saisissez <code>panneau de configuration</code>, puis sélectionnez Panneau de configuration, et ensuite Système et sécurité. 2. Sous le Centre de maintenance, sélectionnez Résoudre des problèmes informatiques courants, puis Résoudre les problèmes liés aux lectures audio. <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> <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> <p>Assurez-vous d'avoir branché des haut-parleurs sous tension (actifs) et qu'ils sont allumés.</p> <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> <p>Pour sortir du mode Veille, appuyez sur le bouton de Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap.</p> <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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans l'Écran d'accueil, saisissez <code>panneau de configuration</code>, puis sélectionnez Panneau de configuration. 2. Sous Réseau et Internet, sélectionnez Connexion à Internet. <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> <p>Exécutez l'Assistant Installation.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans l'Écran d'accueil, saisissez <code>panneau de configuration</code>, sélectionnez Panneau de configuration, puis Réseau et Internet, et enfin Centre Réseau et partage. 2. Dans la fenêtre Centre Réseau et partage, sélectionnez Configurer une nouvelle connexion ou un nouveau réseau pour ouvrir l'assistant, puis suivez les instructions qui s'affichent à l'écran. <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> <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

Symptôme	Solution
Pour corriger des problèmes logiciels, essayez ces méthodes :	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Récupération du système (reportez-vous à la section Récupération système à la page 9) — Efface et reformate le disque dur, puis réinstalle 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	<p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dans l'Écran d'accueil, saisissez <code>gestionnaire de périphériques</code>, puis sélectionnez Gestionnaire de périphériques.2. Sélectionnez la flèche pour développer le type de périphérique que vous souhaitez mettre à jour ou que vous voulez restaurer. (Les pilotes DVD/CD-ROM par exemple.)3. Double-cliquez sur l'élément concerné (par exemple, HP DVD Writer 640b).4. Sélectionnez l'onglet Pilote.5. Pour mettre un pilote à jour, sélectionnez Mettre à jour le pilote et suivez les instructions à l'écran. <i>Ou</i>, pour revenir à une version antérieure d'un pilote, sélectionnez Restaurer le pilote, puis suivez les instructions à l'écran.
Restauration du système de Microsoft	<p>Si vous rencontrez un problème qui peut être dû à un logiciel installé sur votre ordinateur, utilisez la fonction Restauration du système pour rétablir votre ordinateur à l'état correspondant au point de restauration précédent. Vous pouvez aussi organiser manuellement ces opérations de restauration.</p> <p>REMARQUE : Utilisez toujours la procédure Restauration du système avant d'utiliser le programme Récupération système.</p> <p>Certaines fonctions peuvent ne pas être disponibles sur des systèmes livrés sans une version de Microsoft Windows.</p> <p>Pour commencer la restauration d'un système ou pour ajouter des points de restauration manuellement :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fermez tous les programmes.2. Dans l'Écran d'accueil, saisissez <code>panneau de configuration</code>, puis sélectionnez Panneau de configuration.3. Sélectionnez System and Security (Système et sécurité), sélectionnez Système, puis sélectionnez Protection du système.4. Sélectionnez l'onglet Protection du système sur l'écran des Propriétés système.5. Conformez-vous aux instructions qui s'affichent à l'écran.

Symptôme	Solution
Réinstallation des logiciels et des pilotes	<p>Si une application ou un pilote installé(e) en usine est endommagé(e), vous pouvez le/la réinstaller à l'aide du programme HP Recovery Manager (certains modèles uniquement).</p> <p>REMARQUE : N'utilisez pas HP Recovery Manager pour réinstaller des logiciels contenus sur les CD ou DVD fournis dans l'emballage de votre ordinateur. Réinstallez ces programmes directement depuis leur CD ou DVD.</p> <p>Avant de désinstaller un programme, assurez-vous que vous disposez d'un moyen de le réinstaller ultérieurement. Vérifiez s'il est encore disponible à l'endroit depuis lequel vous l'aviez installé initialement (par exemple, un disque ou Internet). Vous pouvez aussi vous assurer que le programme fait partie de ceux que vous pouvez réinstaller grâce à HP Recovery Manager.</p> <p>REMARQUE : Certaines fonctions peuvent ne pas être disponibles sur des systèmes livrés sans une version de Microsoft Windows.</p> <hr/> <p>Pour vérifier la liste des programmes installables ou réinstaller un programme avec HP Recovery Manager :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dans l'Écran d'accueil, saisissez <code>recovery</code>, puis sélectionnez HP Recovery Manager. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur Oui pour autoriser le programme à continuer.2. Sélectionnez Réinstallation de pilotes et d'applications. Une liste de programmes s'ouvre. Vérifiez si votre programme est présent. <hr/> <p>Pour désinstaller un programme :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fermez tous les programmes et les dossiers.2. Dans l'Écran d'accueil, saisissez <code>panneau de configuration</code>, puis sélectionnez Panneau de configuration.3. Sous Programmes, sélectionnez Désinstaller un programme.4. Sélectionnez le programme à supprimer, puis sélectionnez 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

Vous devez choisir parmi les options suivantes pour exécuter une récupération du système :

- Image de récupération — Pour exécuter la Récupération du système à partir d'une image stockée sur votre disque dur. Cette image est un fichier qui contient une copie du logiciel d'origine. Pour exécuter une Récupération du système à partir d'une image, consultez la section [Récupération du système à partir de l'Écran d'accueil de Windows 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.

- Supports de récupération — Pour exécuter la Récupération du système depuis un ou plusieurs supports créés à partir de fichiers stockés sur votre disque dur ou achetés séparément. Pour créer des supports de récupération, consultez la rubrique : [Création de supports de récupération à la page 12](#).

Options de récupération du système

La récupération du système doit être exécutée dans l'ordre suivant :

1. Via le disque dur, à partir de l'écran Démarrer de Windows.
2. Via le disque dur, en appuyant sur la touche **F11** du clavier durant le démarrage.
3. Via les supports de récupération créés.
4. Via les disques de récupération achetés auprès de l'assistance HP. Pour acheter les disques de récupération, visitez la page <http://www.hp.com/go/contactHP>.

Récupération du système à partir de l'Écran d'accueil de Windows

 **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 que Windows répond, suivez cette procédure pour effectuer une récupération du 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. Dans l'Écran d'accueil, saisissez `recovery`, puis sélectionnez **HP Recovery Manager**. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur **Oui** pour autoriser le programme à continuer.
5. Sélectionnez **Environnement de récupération Windows**.
6. Conformez-vous aux instructions qui s'affichent à l'écran.

 **REMARQUE :** Si votre système ne détecte *aucune* partition de récupération, il vous invite alors à insérer un support de récupération. Insérez un disque ou une clé USB, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **Suivant** pour redémarrer l'ordinateur et exécuter HP Recovery Manager à partir de la clé USB/le disque de récupération. Si vous optez pour des disques, insérez le prochain disque de récupération lorsque vous y êtes invité(e).

7. Une fois la récupération achevée, éteignez l'ordinateur, reconnectez tous les périphériques et rallumez l'ordinateur.

Récupération du système au 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 l'ordinateur fonctionne normalement mais que Windows ne répond pas, suivez ces étapes pour exécuter une récupération du système.

1. Éteignez l'ordinateur. Si nécessaire, appuyez et maintenez enfoncé le bouton de mise sous tension (Power) jusqu'à ce que l'ordinateur s'arrête.
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 (Power) pour mettre l'ordinateur en marche.
4. Immédiatement à l'apparition du logo initial, appuyez sur la touche **F11** du clavier plusieurs fois jusqu'à ce que le message **Windows charge les fichiers...** apparaisse à l'écran.
5. Sélectionnez **Environnement de récupération Windows**.
6. Conformez-vous aux instructions qui s'affichent à l'écran.
7. Une fois la récupération achevée, éteignez l'ordinateur, reconnectez tous les périphériques et rallumez l'ordinateur.

Récupération du système à l'aide de supports 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 la rubrique : [Création de supports de récupération à la page 12](#).

Pour entreprendre une Récupération du système à l'aide de supports 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, à partir de l'écran Démarrer, déplacez votre curseur vers le coin inférieur droit de l'écran pour afficher la barre d'outils des icônes, sélectionnez **Paramètres**, sélectionnez l'icône **Power**, puis cliquez sur **Arrêter**. Ou, si l'ordinateur ne répond pas, appuyez sur le bouton de mise sous tension (Power) et maintenez-le enfoncé pendant environ cinq 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 l'interrupteur d'alimentation pour mettre l'ordinateur en marche. Si vous utilisez un DVD de récupération, l'ordinateur exécute automatiquement HP Recovery Manager 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. Sélectionnez **Réinitialisation des paramètres d'usine**.
9. Conformez-vous aux instructions qui s'affichent à l'écran.

Supports de récupération

Les supports de récupération peuvent être créés sur les disques de DVD vierges ou un lecteur flash USB (l'un ou l'autre, mais pas les deux). Créer des supports de récupération de l'image stockée sur votre disque dur. Cette image comprend le système d'exploitation et les logiciels préinstallés à l'origine sur votre ordinateur. Vous pouvez créer un seul jeu de 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. Dans l'Écran d'accueil, saisissez `recovery`, puis sélectionnez **HP Recovery Manager**. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur **Oui** pour autoriser le programme à continuer.
3. Sélectionnez **Recovery Media Creation** (Création de support de récupération), sélectionnez **Create recovery media using blank DVD(s)** (Créer un support de récupération à partir de DVD vierge(s)), puis cliquez sur **Suivant**.
4. Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran. Étiquetez 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. Dans l'Écran d'accueil, saisissez `recovery`, puis sélectionnez **HP Recovery Manager**. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur **Oui** pour autoriser le programme à continuer.
4. Sélectionnez **Recovery Media Creation**, sélectionnez **Create recovery media with a USB flash drive** (Créer un support de récupération avec un lecteur flash 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 l'utilitaire Nettoyage de disque de Windows ou un utilitaire de nettoyage d'un tiers de confiance 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.
	Defragmentation et optimisation	Utilisez l'outil de Windows pour défragmenter et optimiser votre disque dur afin de garder votre disque dur en bon état et améliorer les performances du système. Effectuer 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.
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

Garder l'ordinateur propre, sans poussière ni saletés et à l'abri de la chaleur, permet de prolonger sa durée de vie. De la poussière, des poils d'animaux et autres particules peuvent s'accumuler, produisant un effet de « couverture » ; il peut en résulter une surchauffe des composants ou, dans le cas du clavier et de la souris, un fonctionnement incorrect et inefficace. Vérifiez votre système au minimum une fois par mois pour tout signe visible de poussière et de débris, et nettoyez-le au moins

une fois tous les trois mois. Rendez-vous sur <http://www.hp.com/go/contactHP> pour des instructions de nettoyage supplémentaires.

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 dépeussier 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. Éteignez l'ordinateur. Sur l'écran Démarrer, déplacez votre curseur vers le coin inférieur droit de l'écran pour afficher la barre d'outils charmes, puis sélectionnez **Paramètres**. Cliquez sur l'icône **Power**, puis choisissez **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.

