

## GUIDE DE DÉPANNAGE (TROUBLE SHOOTING) QUAND L'ORDINATEUR EST MALADE, QUE FAIRE ?



### Chaque panne a son origine dans la base des éléments (non) installés sur l'ordinateur !

Avant d'aborder n'importe quelle sorte de dépannage, il faut connaître certains paramètres de l'ordinateur pour déterminer et cerner les problèmes, voir même exclure certaines possibilités de panne dès le début.

C'est un peu pareil comme pour un dépannage d'une voiture. Le garagiste a besoin de savoir :

- La marque de voiture.
- Le régime (essence ou diesel).
- L'année de mise en circulation.
- La nature de la panne.

Avec les données mentionnées ci-dessus, un diagnostic théorique peut se faire se basant sur l'expérience du dépanneur.

Avec l'ordinateur il en est de même. Pour faire le diagnostic d'une panne, certains paramètres sont nécessaires avant même d'être capable à procéder. Le dépanneur a besoin de connaître les paramètres suivants :

- Le système d'exploitation (OS).
- L'espace libre du disque dur.
- La capacité du disque dur.
- La mémoire vive (RAM) installée.
- L'année d'achat à neuf.

- Y a-t'il un **antivirus** d'installé ?
- Y a-t'il un **firewall** d'installé ?
- Y a-t'il un **antispyware** d'installé ?
- Est-ce que les **mises à jour de Windows®** ont été installées ?
- Est-ce que le disque dur a déjà été **défragmenté** ?
- Est-ce que vous faites du **P2P** ?

### Comment savoir les réponses à toutes ces questions ?

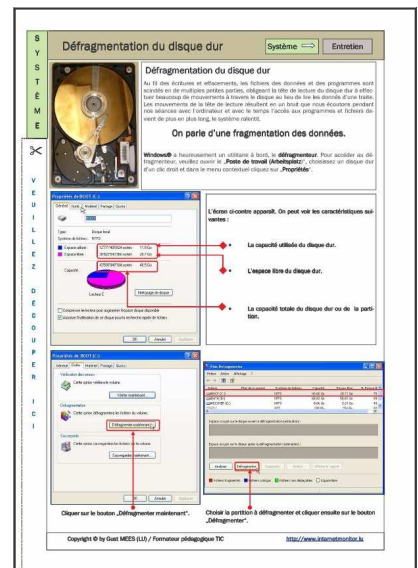
Pour les questions de sécurité (firewall, antivirus, antispyware, etc.) veuillez télécharger mon didacticiel à l'adresse suivante :

[http://www.internetmonitor.lu/download/Vademecum\\_Securite\\_PC\\_Internet .pdf](http://www.internetmonitor.lu/download/Vademecum_Securite_PC_Internet.pdf)



Pour la défragmentation du disque dur, veuillez télécharger mon didacticiel à l'adresse

[http://www.internetmonitor.lu/download/Defragmentation\\_du\\_disque\\_dur\\_avec\\_decoupe.pdf](http://www.internetmonitor.lu/download/Defragmentation_du_disque_dur_avec_decoupe.pdf)



Avec ces didacticiels vous aurez toutes les informations nécessaires, ainsi que des explications aux mots techniques.

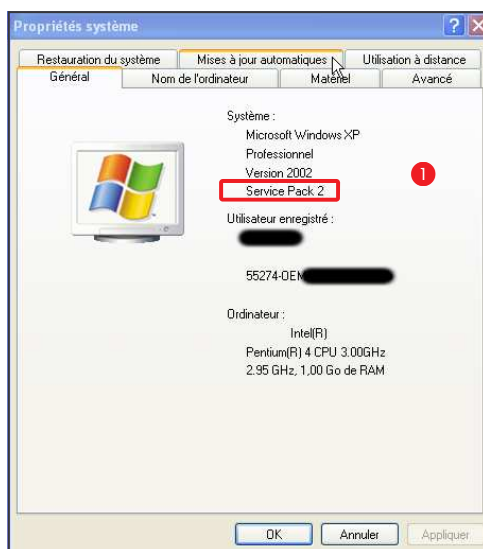


<http://www.internetmonitor.lu>



Si le **Service Pack 2** (figure 1) n'est pas présent sur votre ordinateur équipé de Windows<sup>®</sup> XP il vaut mieux aller sur le site de Microsoft<sup>®</sup> et de le télécharger, car Microsoft<sup>®</sup> n'autorise plus les mises à jour sans SP2 d'installé!

## CONNAÎTRE LES DONNÉES DU SYSTÈME



Pour connaître les données du système, rien de plus simple que ça. Il suffit d'enfoncer que deux touches simultanément; la touche « **Windows** » et la touche « **Pause** », ce qui ouvre une nouvelle fenêtre, comme montré ci-contre.

Les données suivantes sont affichées :

- Système d'exploitation (OS).
- **Service Pack**.
- Mémoire vive (RAM).
- Type de processeur.

## CONNAÎTRE LA CAPACITÉ DU DISQUE DUR

Il est important de connaître la capacité du disque dur, surtout l'espace libre du disque dur. Le disque dur ne doit être utilisé qu'à 2/3 de sa capacité au maximum.

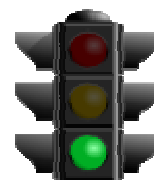
Il est impératif de garantir un minimum de +/- 30-35% de la capacité du disque dur pour le fonctionnement stable de l'ordinateur, car Windows<sup>®</sup> n'utilise pas seulement la mémoire vive (RAM), mais

aussi temporairement le disque dur comme mémoire de tampon.

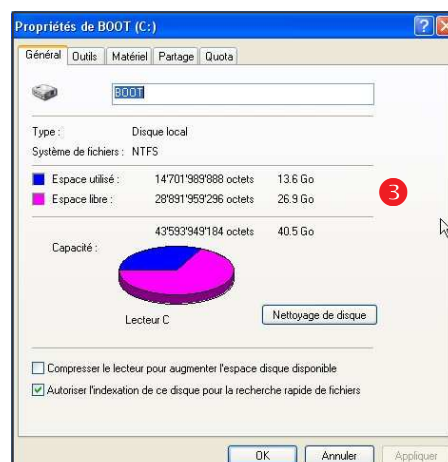
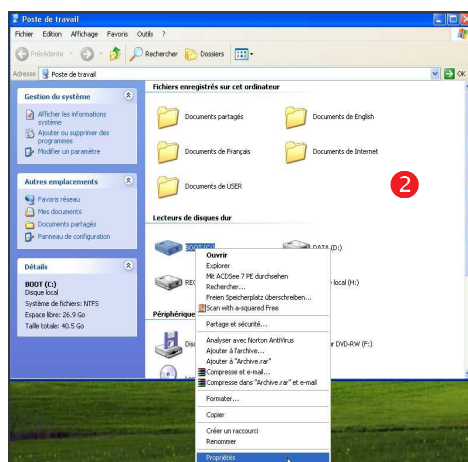
Procédure :

- Double-cliquer sur le poste de travail.
- Clic droit sur la partie du disque dur à examiner (figure 2).
- Clic sur « **Propriétés** » dans le menu contextuel.

Une nouvelle fenêtre s'ouvre montrant l'état du disque dur et/ou de la partition (figure 3).



Des petites astuces simples, qui vous donnent un maximum d'informations, nécessaires pour cerner la panne.





## CONSEILS DE SÉCURITÉ

Afin d'éviter des problèmes dès le début il est conseillé d'avoir installé les éléments suivants :

- Un antivirus.
- Un pare-feu (firewall).
- Un antispyware, de préférence deux qui se complètent.
- Un antimalware, tel que « **a squared** ».
- Un logiciel de nettoyage du système, tels que « **Ccleaner** » et/ou « **Sweepi** ».

### Pourquoi autant de protections ?

Selon les derniers rapports des spécialistes de sécurité mondiaux il a été démontré que **les attaques en 2006 visaient 87% des ordinateurs privés, tendance croissante !**

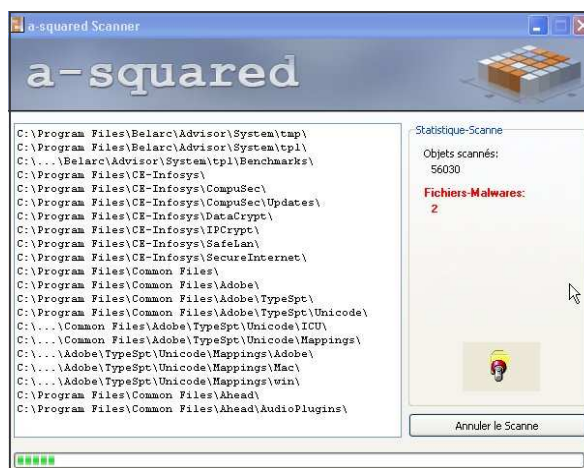
Ce sont les ordinateurs des utilisateurs privés qui sont ciblés parce qu'ils ne sont pas assez sécurisés et représentent donc une **proie facile pour la mafia informatique !**

Eh bien oui, ce ne sont plus des « **script kiddies** » qui programment les « **malware** », mais des **groupes de programmeurs de code malicieux** qui sont payés pour faire leur sale besogne.

Les attaques sont seulement possibles avec des ordinateurs non-sécurisés. Les propriétaires de ces ordinateurs non-sécurisés, quant à eux, sont responsables de ces actes.

### Code civil luxembourgeois :

**Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou par son imprudence !**



<http://www.safer-networking.org/>

<http://www.emsisoft.net>

## LE BUT DES ATTAQUES

Le but de ces attaques est évident, faire de l'argent à la rapide. En s'introduisant dans les ordinateurs par l'intermédiaire de code malicieux que les utilisateurs ont téléchargé eux-mêmes par inadvertance et ignorance, ces **cyber-criminels** s'emparent de l'ordinateur à l'insu de leurs

propriétaires.

De cette façon il leurs est possible de **téléguider les ordinateurs** pour faire des **actions illégales** et de voler les données privées sur l'ordinateur de la victime.

Les **ordinateurs non-sécurisés**, appelés aussi des « **PC-zombies** », seront interconnectés en réseau par

milliers (**botnet**) et utilisés aussi pour faire des attaques contre des sites Internet importants afin de faire du chantage et/ou de surcharger des serveurs. Avec cette surcharge (bombardement du serveur avec des données), le serveur ne sera plus accessible via connexion Internet.

Les nouvelles pratiques de contrôle de PC zombies par plateforme web concernent, pour l'instant, moins d'un pourcent des **600 nouveaux botnet détectés** chaque jour. Mais ce nombre ne peut qu'**augmenter de manière exponentielle**, s'accordent à dire les experts en sécurité.

<http://www.zdnet.fr/entreprise/service-informatique/securite/0,50007195,39364220,00.htm>

## LES FORUMS D'AIDE SUR INTERNET ET LES SITES D'ENTRAIDE

Avec toutes ces données énoncées aux pages précédentes vous pouvez maintenant aborder les forums d'entraide sur Internet.

Les services de ces **forums** sont **gratuits** et il en existe des multitudes. Comme dans le monde réel, **il existe des bonnes adresses et des mauvaises**. Internet n'en fait pas exception.

De ce fait il est **nécessaire de connaître les bonnes adresses** afin de ne pas perdre trop de temps inutile et/ou même de recevoir de mauvais conseils.

Ces **forums d'entraide** sont visités par des internautes aimant aider les autres visiteurs du forum et ils sont **supervisés (administrés) par un administrateur**.

En principe les conseils et les deman-

des des internautes ne sont pas filtrés et de cette façon on retrouve pas toujours du contenu professionnel, parfois même du contenu douteux.

Mais il existe aussi des forums qui n'affichent les contenus postés qu'après avoir révisé en détail leur contenu.

Un de ces forums est situé au Canada dont voici l'adresse URL :

[www.francoischarron.com/phpBB2](http://www.francoischarron.com/phpBB2)

De même il existe des sites Internet dont la vocation est de fournir gratuitement du **continu informatique explicatif, des sites de vulgarisation**.

Un des meilleurs est certainement le site « **Comment ça marche** ».

[www.commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net)



Copyright (C) by Gust MEE5 (LU)

### Glossaire

#### Vulgarisation :

Fait d'adapter un ensemble de connaissances techniques, scientifiques, de manière à les rendre accessibles à un lecteur non spécialiste.

### Récapitulatif :

**Quand on est capable de se servir d'un traitement de texte avec l'ordinateur et quand on sait se servir d'Internet on peut se débrouiller assez aisément en demandant de l'aide sur les forums en cas de problèmes avec l'ordinateur. Dans les forums d'entraide on vous demande les informations de votre système d'exploitation et autres informations, telles que expliquées précédemment.**

**Les sites Internet à contenu informatique explicatif vous aident à mieux comprendre l'informatique appliquée. N'hésitez pas à jeter un coup d'œil, cela vaut la peine.**

### C'est quoi un forum ?

**Un forum est une plate-forme sur Internet où la communauté peut poser des questions relatives à une thématique spécifique. Les utilisateurs et visiteurs de cette plate-forme essaient à aider et à répondre au mieux aux questions posées.**

**Les forums sont gratuits.**

**Le meilleur moyen de se rendre compte du fonctionnement d'un forum est d'aller le visiter et de lire quelques articles.**

**Mais attention, ne vous attendez pas à recevoir des réponses instantanées. Il faut compter entre 24 heures et 48 heures pour recevoir une réponse !**

