



GUIDE DES BONNES PRATIQUES INFORMATIQUES

Document à remettre à vos clients après l'intervention

👋 Introduction

Félicitations ! Votre PC a été diagnostiqué et optimisé. Ce guide vous aidera à **maintenir votre ordinateur en bonne santé** et à éviter les problèmes futurs.

Durée de lecture : 10 minutes

À conserver précieusement !

🔒 SÉCURITÉ : Les règles d'or

1. Mots de passe forts

✗ MAUVAIS exemples :

- 123456
- motdepasse
- azerty
- nom123
- date de naissance

✓ BONS exemples :

- M0nP@ss3F0rt2025!
- J'aim3L3Ch0c0lat#99
- S0l3il&Lun3_2025

Règles :

- Au moins 12 caractères
- Majuscules + minuscules + chiffres + symboles
- Différent pour chaque site important
- Ne JAMAIS le partager

 **Astuce :** Utilisez un gestionnaire de mots de passe (Bitwarden, LastPass)

2. Emails et phishing

 **ATTENTION aux emails suspects !**

Signes d'un email frauduleux :

-  Adresse expéditeur bizarre (@gma11.com au lieu de @gmail.com)
-  Fautes d'orthographe nombreuses
-  Urgence artificielle ("Votre compte sera bloqué !")
-  Demande de mot de passe ou d'informations bancaires
-  Pièce jointe inattendue (.exe, .zip, .rar)

Que faire si vous recevez un email suspect ?

1.  **NE PAS** cliquer sur les liens

2. **✗ NE PAS** ouvrir les pièces jointes
3. **✗ NE PAS** répondre
4. **✓ Supprimer l'email**
5. **✓ Signaler comme spam**

3. Téléchargements sécurisés

✓ Sites fiables :

- Site officiel de l'éditeur (adobe.com, microsoft.com)
- Microsoft Store (Windows)
- Sites vérifiés (01net.com, clubic.com)

✗ Sites à éviter :

- Sites de crack/keygen
- Torrents pour logiciels payants
- Sites de téléchargement douteux
- Liens dans des emails suspects

🚫 NE JAMAIS télécharger :

- Cracks ou keygens (risque de virus)
- Logiciels piratés
- Fichiers .exe d'origine inconnue

4. Mises à jour

✓ TOUJOURS mettre à jour :

- Windows (tous les mois)
- Navigateurs (Chrome, Firefox, Edge)
- Antivirus
- Adobe Reader / Flash (si utilisé)
- Java (si utilisé)

Comment vérifier les mises à jour Windows :

Paramètres > Mise à jour et sécurité > Windows Update
→ "Rechercher des mises à jour"

5. Réseaux Wi-Fi publics

⚠ DANGER : Wi-Fi gratuit dans les cafés, hôtels, aéroports

À NE PAS FAIRE sur Wi-Fi public :

- ✗ Achats en ligne
- ✗ Consultation de compte bancaire
- ✗ Emails professionnels sensibles
- ✗ Envoi de mots de passe

À FAIRE :

- ✅ Utiliser un VPN (NordVPN, ProtonVPN)
- ✅ Activer le pare-feu
- ✅ Désactiver le partage de fichiers

- Utiliser la 4G/5G pour les opérations sensibles
-

✍ MAINTENANCE : Garder un PC propre

1. Nettoyage régulier

Tous les mois :

1. Vider la corbeille
2. Nettoyer les fichiers temporaires
 - Nettoyage de disque Windows
 - Outil intégré : Win+R → cleanmgr
3. Désinstaller les programmes inutilisés
 - Paramètres > Applications > Applications et fonctionnalités
4. Analyser avec Windows Defender
 - Sécurité Windows > Analyse rapide

Tous les 3 mois :

5. Vérifier l'espace disque restant
 - Garder au moins 10-15% d'espace libre
6. Défragmenter le disque (HDD uniquement, pas SSD !)
 - Win+R → dfsgui
7. Nettoyer les extensions de navigateur
 - Supprimer celles que vous n'utilisez pas

2. Gestion des programmes au démarrage

Comment optimiser le démarrage :

1. Ouvrir le Gestionnaire des tâches
→ Ctrl + Shift + Esc
2. Onglet "Démarrage"
3. Clic droit sur les programmes inutiles
→ "Désactiver"

Programmes à désactiver (si vous ne les utilisez pas) :

- Spotify, iTunes, Discord
- Adobe Reader
- Dropbox, OneDrive (si non utilisé)
- Skype, Teams
- Applications de jeux (Steam, Epic)

Programmes à GARDER activés :

- Windows Defender
- Pilotes graphiques (NVIDIA, AMD)
- Pilotes audio
- Antivirus
- VPN (si utilisé régulièrement)

3. Redémarrages réguliers

Pourquoi redémarrer ?

- Libère la mémoire (RAM)
- Applique les mises à jour
- Ferme les processus zombies
- Améliore les performances

Fréquence recommandée :

- **Au moins 1 fois par semaine**
 - Après les mises à jour Windows
 - Si le PC ralentit anormalement
-



SAUVEGARDE : Ne perdez jamais vos données !

Règle du 3-2-1

3 copies de vos fichiers importants
2 supports différents (PC + externe)
1 copie hors site (cloud)

1. Sauvegarde locale (disque externe)

Quoi sauvegarder :

- Documents (Word, Excel, PDF)

- Photos et vidéos
- Musique (si non sur Spotify/Deezer)
- Fichiers de travail
- Favoris navigateur

Fréquence :

- **Mensuelle** minimum
- **Hebdomadaire** si travail important
- **Quotidienne** si professionnel critique

Comment :

1. Brancher un disque dur externe
2. Copier vos dossiers importants
 - Documents
 - Images
 - Bureau
3. Débrancher le disque et le ranger

2. Sauvegarde cloud

Services recommandés :

Service	Gratuit	Payant	Avantages
OneDrive	5 Go	100 Go : 2€/mois	Intégré à Windows
Google Drive	15 Go	100 Go : 2€/mois	Facile d'utilisation
Dropbox	2 Go	2 To : 10€/mois	Synchronisation rapide
iCloud	5 Go	50 Go : 1€/mois	Idéal pour Apple

💡 **Conseil :** Utilisez le gratuit pour les documents importants

3. Historique des fichiers Windows

Activation :

1. Paramètres > Mise à jour et sécurité
2. Sauvegarde
3. Ajouter un lecteur (disque externe ou réseau)
4. Activer "Sauvegarder automatiquement mes fichiers"

⚡ **PERFORMANCES : Un PC rapide**

1. Signes d'un PC lent

🔴 **Votre PC est lent si :**

- Le démarrage prend plus de 2 minutes
- Les programmes mettent >10 secondes à s'ouvrir

- Le navigateur rame avec 5+ onglets
- Le ventilateur tourne fort en permanence
- Le curseur freeze régulièrement

2. Solutions rapides

Si votre PC ralentit :

1. Redémarrer le PC
→ Simple mais efficace !
2. Fermer les programmes inutilisés
→ Gestionnaire des tâches (Ctrl+Shift+Esc)
→ Onglet "Processus"
→ Trier par "Mémoire" ou "CPU"
→ Fermer les gros consommateurs
3. Fermer les onglets de navigateur
→ Maximum 10 onglets ouverts
→ Utiliser les favoris
4. Vérifier l'espace disque
→ Au moins 10% d'espace libre
→ Nettoyer si nécessaire
5. Analyser avec l'antivirus
→ Parfois un virus ralentit le PC

3. Navigateur rapide

Optimiser Chrome/Firefox/Edge :

1. Supprimer les extensions inutiles

- chrome://extensions (Chrome)
- about:addons (Firefox)

2. Effacer l'historique et le cache

- Ctrl + Shift + Del
- Tout sélectionner
- "Effacer les données"

3. Désactiver les suggestions

- Paramètres > Confidentialité
- Désactiver les prédictions

4. Limiter les onglets ouverts

- Fermer après usage
- Utiliser les favoris

4. Quand upgrader son PC ?

Signes qu'il est temps de changer/upgrader :

 **Upgrade recommandé si :**

- RAM < 8 Go (ajouter de la RAM)
- Disque dur classique (passer au SSD)
- PC > 7 ans (considérer un nouveau PC)

 **Nouveau PC recommandé si :**

- PC > 10 ans

- Windows 7 ou plus ancien
 - Processeur très lent (< 2 GHz single-core)
 - Réparations trop coûteuses
-

⚠ EN CAS DE PROBLÈME

1. PC infecté par un virus ?

Symptômes :

- Publicités intempestives
- Programmes s'ouvrent tout seuls
- Page d'accueil du navigateur changée
- PC très lent soudainement
- Fichiers disparus ou renommés

Actions immédiates :

1. Déconnecter internet (Wi-Fi + câble)
2. Lancer une analyse Windows Defender
→ Sécurité Windows > Analyse complète
3. Si détection → Supprimer
4. Si pas de détection mais toujours suspect
→ Télécharger Malwarebytes
→ Analyser en mode sans échec
5. Si infection grave → Contacter un professionnel

2. PC ne démarre plus ?

Étapes :

1. Vérifier l'alimentation (câble, batterie)
2. Démarrer en mode sans échec
 - Maintenir Shift + Redémarrer
 - Dépannage > Options avancées
 - Mode sans échec
3. Restaurer le système
 - Restauration du système
 - Choisir un point avant le problème
4. Si rien ne fonctionne
 - Clé USB de réparation Windows
 - OU contacter un professionnel

3. Écran bleu (BSOD) ?

Que faire :

1. Noter le code d'erreur (ex: CRITICAL_PROCESS_DIED)
2. Redémarrer le PC
3. Si ça se reproduit
 - Chercher le code sur Google
 - Souvent : pilote obsolète ou défaillance matérielle
4. Mettre à jour les pilotes
5. Si récurrent → Professionnel requis

4. Internet ne fonctionne plus ?

Dépannage réseau :

1. Vérifier les autres appareils (smartphone, TV)

- Si eux aussi : problème box/FAI
- Si uniquement PC : problème PC

2. Redémarrer la box internet

- Débrancher 30 secondes
- Rebrancher

3. Oublier et reconnecter le Wi-Fi

- Paramètres > Réseau > Wi-Fi
- Oublier le réseau
- Se reconnecter

4. Réinitialiser les paramètres réseau

- Paramètres > Réseau et Internet
- État > Réinitialisation du réseau

5. Si toujours rien

- Contacter votre FAI



QUAND FAIRE APPEL À UN PROFESSIONNEL ?

Vous pouvez gérer seul :

- Lenteur temporaire → Redémarrage
- Espace disque plein → Nettoyage
- Programme qui bug → Réinstallation
- Mot de passe oublié (avec email de récupération)

Faites appel à un professionnel :

-  Virus/ransomware confirmé
 -  Écrans bleus fréquents
 -  Disque dur qui fait du bruit
 -  PC ne démarre plus du tout
 -  Perte de données importantes
 -  PC très lent malgré tout
 -  Erreurs matérielles (ventilateur, écran)
-

CHECKLIST MENSUELLE

À faire tous les mois (15 minutes) :

- Vider la corbeille
 - Nettoyer les fichiers temporaires (cleanmgr)
 - Analyser avec Windows Defender
 - Vérifier les mises à jour Windows
 - Désinstaller les programmes inutilisés
 - Sauvegarder les fichiers importants
 - Vérifier l'espace disque restant
 - Redémarrer le PC
-



RESSOURCES UTILES

Sites de confiance

- **Windows Support** : <https://support.microsoft.com>
- **Malekal (aide PC)** : <https://www.malekal.com>
- **Le Crabe Info** : <https://lecrabeinfo.net>
- **Comment Ça Marche** : <https://www.commentcamarche.net>

Logiciels gratuits recommandés

- **Antivirus** : Windows Defender (intégré) ou Avast Free
- **Nettoyage** : CCleaner (gratuit)
- **PDF** : Adobe Reader ou Foxit Reader
- **Compression** : 7-Zip
- **Bureautique** : LibreOffice (gratuit) ou Microsoft Office
- **Navigateur** : Chrome, Firefox, Edge

Numéros utiles

- **Support Windows** : 09 70 01 90 90
 - **Votre technicien** : [Ton numéro]
-

CONCLUSION

Les 3 règles d'or :

1.  **Sécurité** : Mots de passe forts, mises à jour, vigilance
2.  **Maintenance** : Nettoyage mensuel, redémarrages réguliers
3.  **Sauvegarde** : 3-2-1, ne perdez jamais vos données !

Votre PC est comme une voiture :

- Entretien régulier → Longue durée de vie
 - Conduite prudente → Pas d'accidents
 - Vérifications → Pas de pannes
-

Questions ? Besoin d'aide ?

 Contactez-moi : [Ton numéro]

 Email : [Ton email]

 Site web : [Ton site]

Merci de votre confiance ! 

Document remis le : _____

Par : [Ton nom/entreprise]