

Problèmes courants et solutions : systèmes d'exploitation Windows

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
Le système d'exploitation est bloqué	<ul style="list-style-type: none"> • L'ordinateur est en surchauffe. • Certains fichiers du système d'exploitation sont peut-être endommagés. • L'alimentation, la mémoire vive, le disque dur ou la carte mère sont peut-être défectueux. • Les paramètres du BIOS sont peut-être incorrects. • Un événement non identifié cause le blocage du système d'exploitation. • Un pilote incorrect a été installé 	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyer les composants internes. • Vérifier les connexions des ventilateurs et s'assurer que ces derniers fonctionnent correctement. • Exécuter le Vérificateur des fichiers système pour remplacer les fichiers du système d'exploitation endommagés. • Tester l'alimentation, la mémoire vive, le disque dur ou la carte mère à l'aide d'un logiciel de diagnostic tiers et les remplacer si nécessaire. • Examiner et ajuster les paramètres du BIOS. • Consulter et gérer les événements répertoriés dans le journal des événements. • Installer les pilotes mis à jour, ou rétablir la version précédente.
Le clavier ou la souris ne répond pas.	<ul style="list-style-type: none"> • Le pilote de l'ordinateur est incompatible ou trop ancien. • Le câble est endommagé ou déconnecté. • Le périphérique est défectueux. • L'ordinateur actif ne s'affiche pas alors qu'un commutateur KVM est utilisé. • Le clavier sans fil ou la souris ne répond pas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redémarrer l'ordinateur. • Installer les pilotes mis à jour, ou rétablir la version précédente. • Remplacer ou reconnecter le câble. • Remplacer le périphérique. • Modifier l'entrée sur le commutateur KVM. • Remplacer la batterie.

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
Le système d'exploitation ne démarre pas.	<ul style="list-style-type: none"> • L'initialisation d'un équipement est en échec. • Certains fichiers du système d'exploitation sont peut-être endommagés. • Le secteur de démarrage est corrompu. • L'alimentation, la mémoire vive, le disque dur ou la carte mère sont peut-être défectueux. • Les nouveaux pilotes du matériel ne sont pas correctement installés. • Des mises à jour Windows ont endommagé le système d'exploitation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redémarrer l'ordinateur. • Restaurer Windows à l'aide de l'outil Restauration du système • Récupérer le disque système à l'aide de l'outil Récupération de l'image système. • Effectuer une réparation de l'installation du système d'exploitation. • Utiliser l'environnement de récupération pour réparer le secteur de démarrage. • Remplacer l'alimentation, la mémoire vive, le disque dur ou la carte mère. • Déconnecter les derniers périphériques connectés et utiliser la dernière configuration correcte connue pour redémarrer le système d'exploitation. • Démarrer l'ordinateur en mode sans échec et consulter et gérer tous les événements consignés dans le journal des événements.
L'ordinateur affiche une erreur indiquant que le disque de démarrage n'est pas valide après le test POST.	<ul style="list-style-type: none"> • L'ordre de démarrage n'est pas défini correctement dans le BIOS. • Le disque dur n'est pas détecté. • Aucun système d'exploitation n'est installé sur le disque dur. • Le MBR (Master Boot Record) est endommagé. • Le GPT est endommagé. • Il y a un virus dans le secteur de démarrage. • Le disque dur est hors service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modifier l'ordre de démarrage dans le BIOS afin de démarrer à partir du disque de démarrage. • Reconnecter les câbles du disque dur. • Installer un système d'exploitation. • À partir d'un disque de réparation système, exécuter bootrec /FixMbr pour réparer le MBR. • À partir d'un disque de réparation système, exécuter DISKPART pour réparer le GPT (ou le MBR). • Exécuter le logiciel antivirus. • Remplacer le disque dur.

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
L'ordinateur affiche le message d'erreur « BOOTMGR absent » après le test POST.	<ul style="list-style-type: none"> • BOOTMGR est manquant ou endommagé. • Les données de configuration de démarrage sont manquantes ou endommagées. • L'ordre de démarrage n'est pas défini correctement dans le BIOS. • Le MBR (Master Boot Record) est endommagé. • Le disque dur est hors service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurer BOOTMGR à partir du support d'installation. • Restaurer les données de configuration de démarrage à partir du support d'installation. • Modifier l'ordre de démarrage dans le BIOS afin de démarrer à partir du disque de démarrage. • Exécuter bootrec /FixMbr à partir de l'environnement de récupération. • Exécuter chkdisk /F /R à partir de l'environnement de récupération.
Un service n'a pas pu démarrer lors du démarrage de l'ordinateur.	<ul style="list-style-type: none"> • Le service n'est pas activé. • Le service est défini sur la valeur Manuel. • Le service défaillant requiert l'activation d'un autre service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Activer le service. • Mettre le service en mode Automatique. • Réactiver le service requis.
Un périphérique n'a pas pu démarrer lors du démarrage de l'ordinateur.	<ul style="list-style-type: none"> • Le périphérique externe n'est pas sous tension. • Le câble de données ou le câble d'alimentation n'est pas connecté au périphérique. • Le périphérique a été désactivé dans le BIOS. • Le périphérique est défectueux. • Le périphérique est en conflit avec un nouveau périphérique installé. • Le pilote est endommagé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre le périphérique externe sous tension. • Connecter le câble de données et le câble d'alimentation au périphérique. • Activer le périphérique dans le BIOS. • Remplacer le périphérique. • Supprimer le nouveau périphérique installé. • Réinstaller le pilote ou la version précédente du pilote.
L'ordinateur redémarre continuellement sans afficher le Bureau.	<ul style="list-style-type: none"> • L'ordinateur est configuré pour redémarrer en cas de défaillance. • Un fichier de démarrage est endommagé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyer sur F8 pour ouvrir le menu des options avancées, et choisir Désactiver le redémarrage automatique en cas d'échec du système. • Exécuter chkdisk /F /R à partir de l'environnement de récupération. • Utiliser l'environnement de récupération pour effectuer une réparation automatique ou une restauration du système.

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
L'ordinateur affiche un écran noir ou bleu.	<ul style="list-style-type: none"> • Un pilote n'est pas compatible avec le matériel. • La mémoire vive présente des défaillances. • L'alimentation est défectueuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher l'erreur STOP et le nom du module qui a généré l'erreur. • Remplacer les appareils défectueux par des appareils qui fonctionnent. • Effectuer une vérification de la mémoire.
L'ordinateur se bloque sans afficher de message d'erreur.	<ul style="list-style-type: none"> • Les paramètres du processeur ou du FSB sont incorrects sur la carte mère ou dans le BIOS. • L'ordinateur est en surchauffe. • Une mise à jour a corrompu le système d'exploitation. • La mémoire vive présente des défaillances. • L'alimentation est défectueuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réinitialiser les paramètres du processeur et du FSB. • Vérifier et remplacer les dispositifs de refroidissement si nécessaire. • Désinstaller la mise à jour du logiciel, ou effectuer une restauration du système. • Exécuter chkdsk /F /R à partir de l'environnement de récupération. • Remplacer les appareils défectueux par des appareils qui fonctionnent.
Une application ne s'installe pas.	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme d'installation de l'application téléchargée contient un virus, et son installation a été interrompue par un logiciel antivirus. • Le disque ou le fichier d'installation est endommagé. • Le programme d'installation n'est pas compatible avec le système d'exploitation. • Le matériel ne correspond pas à la configuration minimale requise. • Le logiciel sur lequel l'application repose n'est pas installé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir un nouveau disque d'installation, ou supprimer le fichier et retélécharger le fichier d'installation. • Exécuter le programme d'installation en mode de compatibilité. • Installer les composants matériels nécessaires pour respecter la configuration minimale. • Installer le logiciel sur lequel l'application repose.
Un ordinateur équipé de Windows 7 n'exécute pas Aero.	L'ordinateur ne respecte pas la configuration matérielle minimale requise pour exécuter Aero.	Mettre à niveau le processeur, la mémoire vive et la carte vidéo pour atteindre la configuration minimale requise par Microsoft pour l'exécution d'Aero.

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
Le contrôle de compte d'utilisateur (UAC) n'interroge plus l'utilisateur concernant les autorisations.	Le contrôle de compte d'utilisateur (UAC) est désactivé.	Activer le contrôle de compte d'utilisateur (UAC) dans l'applet Compte d'utilisateur, dans le Panneau de configuration.
Aucun gadget n'apparaît sur le Bureau.	<ul style="list-style-type: none"> Les gadgets n'ont jamais été installés ou ont été désinstallés. Le code XML nécessaire au rendu du gadget est brisé, endommagé ou n'est pas installé. 	<ul style="list-style-type: none"> Cliquer avec le bouton droit sur le Bureau > Gadgets > Cliquer avec le bouton droit sur un gadget > Ajouter. Enregistrer le fichier msxml3.dll en saisissant regsvr32 msxml3.dll à l'invite de commandes, puis en appuyant sur Entrée.
L'ordinateur fonctionne au ralenti et met du temps à répondre.	Un processus en cours utilise la plupart des ressources du processeur.	<ul style="list-style-type: none"> Redémarrer le processus à l'aide de la console des services (services.msc). Si le processus n'est pas nécessaire, y mettre fin à l'aide du Gestionnaire des tâches. <p>Redémarrez l'ordinateur.</p>
L'ordinateur affiche l'erreur « Données de configuration de démarrage manquantes » lors du démarrage.	<ul style="list-style-type: none"> Arrêt incorrect de l'ordinateur. Échec de la mise à jour de Windows. 	Effectuez le démarrage à partir du support d'installation/de récupération de Windows 10 et exécutez l'outil Bootrec.
Impossible d'imprimer à partir de Windows.	Problèmes de connectivité du matériel ou du logiciel de l'imprimante ou paramètres Windows	Vérifiez la connectivité et corrigez les paramètres Windows.
Le démarrage de l'ordinateur est lent.	<ul style="list-style-type: none"> Des programmes et des services inutiles s'exécutent au démarrage. Virus ou malware. Profil d'utilisateur endommagé. 	<ul style="list-style-type: none"> Supprimez les services inutiles du démarrage, et utilisez une option de démarrage différé ou manuel des services nécessaires. Analysez l'ordinateur à la recherche de virus et de malwares. Recréez le profil utilisateur.