

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

Identifier et résoudre les problèmes courants du
système d'exploitation Windows XP

www.ofppt.info



OFPPT

DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION
SECTEUR NTIC

Sommaire

1.	Résolution des problèmes liés à la gestion du poste de travail.....	2
1.1.	Résolution des problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs..	2
1.2.	Comment réinitialiser les mots de passe	2
1.3.	Comment créer un disque de réinitialisation du mot de passe	3
1.4.	Comment utiliser le Changement rapide d'utilisateur	5
1.5.	Comment résoudre les problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs	6
1.6.	Résolution des problèmes liés à la configuration des utilisateurs.....	10
1.6.1.	Comment configurer l'affichage des dossiers	10
1.6.2.	Comment configurer les paramètres d'accessibilité.....	11
1.6.3.	Comment configurer la langue de l'interface utilisateur	12
1.6.4.	Comment résoudre les problèmes liés à la configuration des utilisateurs.....	14
1.7.	Résolution des problèmes liés à la sécurité	15
1.7.1.	Sécurité Windows XP dans un environnement de sécurité local	15
1.7.2.	Sécurité Windows XP dans un environnement de domaine.....	17
1.7.3.	Outils de résolution des problèmes liés à la stratégie de groupe ...	18
1.7.4.	Comment résoudre les problèmes liés à la sécurité.....	20
1.8.	Résolution des problèmes liés aux performances système	21
1.8.1.	Outils de gestion des performances système	21
1.8.2.	Outils de résolution des problèmes liés aux performances système	22
2.	Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers	25
2.1.	Comment résoudre les problèmes liés à la gestion des fichiers et des dossiers	26
2.2.	Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers	28
2.2.1.	Comment résoudre les problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers	28
2.3.	Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés.....	30
2.3.1.	Comment résoudre les problèmes liés aux fichiers et aux dossiers partagés	30

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	1 - 35

1. Résolution des problèmes liés à la gestion du poste de travail

1.1. Résolution des problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs

La résolution des problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs est l'un des aspects essentiels de la gestion du poste de travail Windows XP. Cette leçon présente quelques-unes des tâches les plus fréquentes et les plus simples, telles que la réinitialisation d'un mot de passe oublié et le partage d'un ordinateur entre plusieurs utilisateurs sans fermer de session. Mais il existe aussi des problèmes plus complexes liés à l'ouverture de session qu'un technicien DST doit connaître. Cette leçon décrit quelques-uns de ces problèmes, tels que des profils utilisateur endommagés, des contrôleurs de domaine manquants et l'incapacité d'ouvrir une session avec des informations d'identification mises en cache.

1.2. Comment réinitialiser les mots de passe

En tant que technicien DST, vous allez être confronté à des utilisateurs qui ont oublié le mot de passe de leur compte d'utilisateur local. Pour les aider, vous pouvez réinitialiser manuellement leur mot de passe.

Avant de réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur, sachez que les informations suivantes seront perdues :

- l'adresse électronique qui est cryptée avec la clé publique de l'utilisateur ;
- les mots de passe Internet qui sont enregistrés sur l'ordinateur ;
- les fichiers que l'utilisateur a cryptés.

La réinitialisation d'un mot de passe varie selon qu'il s'agit d'un mot de passe d'un compte d'utilisateur local ou d'un mot de passe de domaine.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un compte d'utilisateur local, l'utilisateur doit ouvrir une session sur l'ordinateur avec un compte différent, tel qu'un compte Administrateur local.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un compte d'utilisateur local :

1. Dans le **Panneau de configuration**, cliquez sur **Performances et maintenance**, sur **Outils d'administration**, puis double-cliquez sur **Gestion de l'ordinateur**.
2. Dans l'arborescence de la console **Gestion de l'ordinateur**, développez **Utilisateurs et groupes locaux**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
3. Dans le volet d'informations, cliquez avec le bouton droit sur le nom de l'utilisateur, puis cliquez sur **Définir le mot de passe**.

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	2 - 35

Résolution du problème matériel

4. Lisez le message d'avertissement, puis cliquez sur **Continuer**.
5. Dans les zones **Nouveau mot de passe** et **Confirmer le mot de passe**, tapez le nouveau mot de passe, puis cliquez sur **OK**.

Normalement, les utilisateurs n'ont pas accès à l'utilitaire Utilisateurs et groupes Active Directory pour réinitialiser leurs mots de passe. Si l'utilisateur a accès au contrôleur de domaine Active Directory, utilisez la procédure suivante sur le contrôleur de domaine.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un compte d'utilisateur de domaine :

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Performances et maintenance**.
2. Dans **Performances et maintenance**, cliquez sur **Outils d'administration**, puis double-cliquez sur **Utilisateurs et ordinateurs Active Directory**.
3. Dans l'arborescence de la console **Utilisateurs et ordinateurs Active Directory**, double-cliquez sur **Utilisateurs**.
4. Dans le volet d'informations, cliquez avec le bouton droit sur le nom de l'utilisateur, puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
5. Dans les zones **Nouveau mot de passe** et **Confirmer le mot de passe**, tapez le nouveau mot de passe, activez la case à cocher **L'utilisateur doit changer le mot de passe à la prochaine ouverture de session**, puis cliquez sur **OK**

1.3. Comment créer un disque de réinitialisation du mot de passe

Pour protéger un compte d'utilisateur au cas où un utilisateur oublierait le mot de passe, il est recommandé que chaque utilisateur local crée un disque de réinitialisation du mot de passe. Si l'utilisateur oublie son mot de passe, le mot de passe peut alors être réinitialisé à l'aide du disque de réinitialisation du mot de passe, et l'utilisateur peut accéder de nouveau au compte d'utilisateur local.

Un *disque de réinitialisation du mot de passe* est une disquette qui contient des informations cryptées sur le mot de passe et qui permet aux utilisateurs de modifier leur mot de passe sans avoir besoin de l'ancien mot de passe. Il est conseillé que chaque utilisateur crée un disque de réinitialisation du mot de passe et le conserve en lieu sûr.

L'Assistant Mot de passe oublié vous permet de créer un disque de réinitialisation du mot de passe si vous avez un compte d'administrateur sur l'ordinateur ou un compte limité.

Pour créer un disque de réinitialisation du mot de passe :

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	3 - 35

Résolution du problème matériel

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Comptes d'utilisateurs**.
2. Dans la boîte de dialogue **Comptes d'utilisateurs**, cliquez sur *votre nom d'utilisateur*.
3. À gauche de la fenêtre, sous **Tâches apparentées**, cliquez sur **Empêcher un mot de passe oublié**.
4. Suivez les étapes de l'Assistant Mot de passe oublié jusqu'à la fin de la procédure.
5. Rangez le disque de réinitialisation du mot de passe en lieu sûr.

Si vous possédez un compte d'utilisateur local dans un environnement de domaine et que vous avez créé un disque de réinitialisation du mot de passe à l'aide de l'Assistant Mot de passe oublié, vous pouvez utiliser le disque pour accéder à l'ordinateur.

Pour utiliser le disque de réinitialisation du mot de passe dans un environnement de domaine :

1. Dans l'écran d'accueil, appuyez sur CTRL+ALT+SUPPR, puis entrez votre mot de passe dans la zone **Mot de passe**.
2. Si vous avez oublié votre mot de passe, la boîte de dialogue **Échec de l'ouverture de session** s'affiche.
3. Dans la boîte de dialogue **Échec de l'ouverture de session**, cliquez sur **Réinitialiser**, puis insérez votre disque de réinitialisation du mot de passe dans le lecteur A.
4. Suivez les instructions de l'Assistant Réinitialisation du mot de passe pour créer un nouveau mot de passe.
5. Ouvrez une session avec le nouveau mot de passe, puis remettez le disque de réinitialisation de mot de passe en lieu sûr. L'utilisateur n'a pas besoin de créer un nouveau disque de réinitialisation de mot de passe. groupe de travail et que vous avez créé un disque de réinitialisation du mot de passe à l'aide de l'Assistant Mot de passe oublié, vous pouvez utiliser le disque pour accéder à l'ordinateur.

Pour utiliser le disque de réinitialisation du mot de passe dans un environnement de groupe de travail :

1. Dans l'écran d'accueil, cliquez sur votre nom d'utilisateur, puis entrez votre mot de passe.

Si vous avez oublié votre mot de passe, le message **Avez-vous oublié votre mot de passe ?** s'affiche.

2. Cliquez sur **Utiliser votre disque de réinitialisation du mot de passe**.

L'Assistant Réinitialisation du mot de passe démarre.

3. Suivez les instructions de l'Assistant Réinitialisation du mot de passe pour

www.ofppt.info	Document	Millésime	Page
	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	4 - 35

créer un nouveau mot de passe.

4. Ouvrez une session avec le nouveau mot de passe, puis remettez le disque de réinitialisation de mot de passe en lieu sûr. L'utilisateur n'a pas besoin de créer un nouveau disque de réinitialisation de mot de passe

1.4. Comment utiliser le Changement rapide d'utilisateur

Le Changement rapide d'utilisateur permet à plusieurs utilisateurs de partager un ordinateur et de l'utiliser simultanément, sans avoir besoin de fermer des programmes ou de fermer la session sur l'ordinateur.

Par exemple, un utilisateur A a ouvert une session et se sert d'Internet. Un utilisateur B souhaite ouvrir une session sur son compte d'utilisateur pour consulter sa messagerie électronique. L'utilisateur A peut laisser ses programmes ouverts pendant que l'utilisateur B ouvre une session et consulte sa messagerie électronique. L'utilisateur A peut ensuite revenir à sa session et à ses programmes ouverts.

Avant de pouvoir utiliser le Changement rapide d'utilisateur, vous devez l'activer.

Pour activer le Changement rapide d'utilisateur :

1. Ouvrez une session sur l'ordinateur local en tant qu'Administrateur.
2. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Comptes d'utilisateurs**.
3. Dans la boîte de dialogue Comptes d'utilisateurs, cliquez sur **Modifier la manière dont les utilisateurs ouvrent et ferment une session**.
4. Assurez-vous que la case à cocher **Utiliser l'écran d'accueil** est activée, activez la case à cocher **Utiliser la bascule rapide d'utilisateur**, puis cliquez sur **Appliquer les options**.

Après avoir activé le Changement rapide d'utilisateur, l'ordinateur revient à l'écran d'accueil. La session de l'utilisateur actuel reste active et un autre utilisateur peut alors ouvrir une session et utiliser l'ordinateur. Vous pouvez changer d'utilisateur en procédant de l'une des façons suivantes :

- Cliquez sur **Démarrer**, sur **Fermer la session**, puis sur **Changer d'utilisateur**.
- Appuyez sur CTRL+ALT+SUPPR puis, dans la boîte de dialogue **Gestionnaire des tâches de Windows**, cliquez sur **Changer d'utilisateur** dans le menu **Arrêter**.
- Appuyez sur la touche Windows, puis sur L.

Lorsque le Changement rapide d'utilisateur est activé, les programmes s'exécutent plus lentement si l'ordinateur possède moins de 64 mégaoctets (Mo) de mémoire

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	5 - 35

vive (RAM). Si tel est votre cas, vous pouvez désactiver cette fonction.

Pour désactiver la fonction Changement rapide d'utilisateur :

1. Ouvrez une session sur l'ordinateur local en tant qu'Administrateur.
2. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Comptes d'utilisateurs**.
3. Dans la boîte de dialogue Comptes d'utilisateurs, cliquez sur **Modifier la manière dont les utilisateurs ouvrent et ferment une session**.
4. Assurez-vous que la case à cocher **Utiliser l'écran d'accueil** est activée, désactivez la case à cocher **Utiliser la bascule rapide d'utilisateur**, puis cliquez sur **Appliquer les options**.

1.5. Comment résoudre les problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs

En tant que technicien DST, vous pouvez employer certaines techniques de base pour résoudre les problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs.

Vous devez en premier lieu déterminer si le problème se trouve sur l'ordinateur de l'utilisateur ou sur le réseau de l'utilisateur. Si le problème se trouve sur le réseau, ce problème ne vous concerne peut-être pas et vous pouvez dans ce cas transmettre l'appel à une personne plus qualifiée pour obtenir une assistance supplémentaire. Si vous déterminez que le problème réside sur l'ordinateur de l'utilisateur, vous pouvez résoudre le problème. Cette section décrit les problèmes fréquents liés à l'ouverture de session des utilisateurs qui trouvent leur origine sur les ordinateurs des utilisateurs.

Les problèmes liés aux profils utilisateur surviennent généralement au cours du processus d'ouverture de session. Vous pouvez essayer de résoudre quelques-uns de ces problèmes en démarrant l'ordinateur en mode sans échec.

Le *mode sans échec* vous permet de démarrer Windows lorsqu'un problème empêche le système d'exploitation de démarrer normalement. Le mode sans échec vous permet de résoudre les problèmes liés au système d'exploitation pour déterminer ce qui ne fonctionne pas correctement. Par exemple, les procédures standard de résolution des problèmes en mode sans échec peuvent détecter et corriger les problèmes liés aux profils utilisateur qui sont associés à des applications lancées au démarrage.

Si le démarrage en mode sans échec ne résout pas le problème ou que vous ne parvenez pas à trouver la cause du problème en recourant aux procédures standard de résolution des problèmes en mode sans échec, occupez-vous du profil utilisateur.

La première étape consiste à déterminer si le profil utilisateur est à l'origine du problème. Cela peut être accompli de plusieurs façons. Pour déterminer si le

www.ofppt.info	Document	Millésime	Page
	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	6 - 35

Résolution du problème matériel

profil local est à l'origine du problème :

- Est-ce qu'un autre utilisateur peut ouvrir une session sur le même ordinateur en utilisant un compte d'utilisateur différent ? Est-ce que l'autre utilisateur rencontre le même problème ? Si ce n'est pas le cas, le problème est sans aucun doute lié au profil utilisateur.
- Si aucun autre compte d'utilisateur ne peut accéder à l'ordinateur, essayez de créer un nouveau compte d'utilisateur. Fermez ensuite la session sur l'ordinateur, puis rouvrez une session en utilisant le nouveau compte d'utilisateur. Cela permet de créer un nouveau profil local à partir du profil utilisateur par défaut. Le problème est-il résolu ? Si tel est le cas, il s'agit d'un problème lié au profil utilisateur.
- Si le problème persiste, occupez-vous du profil Tous les utilisateurs.

Pour déterminer si le profil itinérant est à l'origine du problème :

- Si l'utilisateur tente d'ouvrir une session sur un autre ordinateur, le problème est-il résolu ? Si tel est le cas, le problème est très probablement lié au profil
- Tous les utilisateurs sur l'ordinateur affecté.
- Si l'utilisateur est dans l'incapacité d'ouvrir une session sur un autre ordinateur, déterminez si un autre utilisateur peut ouvrir une session sur l'ordinateur affecté. Le problème se produit-il encore ? Si tel est le cas, le problème est très probablement lié au profil Tous les utilisateurs.

Si vous déterminez que le profil utilisateur est à l'origine du problème, essayez d'appliquer une partie ou la totalité des méthodes suivantes :

- Examinez la quantité d'espace qui est disponible sur le volume. Si elle est extrêmement basse, demandez à l'utilisateur de libérer de l'espace.
- Si vous soupçonnez que le problème réside dans un certain sous-dossier du profil, sauvegardez le contenu de ce dossier, puis supprimez-en le contenu.
- Assurez-vous que le compte de l'utilisateur dispose d'autorisations suffisantes pour accéder au dossier du profil.
- Restaurez les paramètres précédents du profil en utilisant la fonction Restauration du système. Pour cela, suivez les étapes de l'article 306084 dans la Base de connaissances Microsoft.
- Utilisez Uphclean.exe pour vous aider à résoudre les problèmes de fermeture de session lente et de profils non appariés.

Si le problème persiste, le profil utilisateur est probablement endommagé et vous devez créer un nouveau profil. Pour créer un nouveau profil, vous devez ouvrir

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	7 - 35

Résolution du problème matériel

une session sur l'ordinateur en tant qu'utilisateur avec des droits d'administration. Après avoir ouvert une session, supprimez l'ancien profil, puis ouvrez une session sur l'ordinateur avec le compte de l'utilisateur. Un nouveau profil sera créé.

Voici d'autres problèmes liés aux profils utilisateur :

- Environnement du poste de travail modifié. La cause probable de ce problème est que l'utilisateur a ouvert une session avec un nouveau compte d'utilisateur ou qu'il ouvre désormais une session en tant qu'utilisateur de domaine et non plus en tant qu'utilisateur local. Copiez l'ancien profil de l'utilisateur dans le nouveau profil à l'aide de l'outil de copie des profils utilisateur.
- Fichiers manquants. L'utilisateur a pu créer des références dans le profil itinérant vers des fichiers qui sont enregistrés sur le lecteur local d'un autre ordinateur. Demandez à l'utilisateur de placer ces fichiers dans le profil itinérant ou de les copier sur chaque ordinateur sur lequel il prévoit d'accéder à ces fichiers.

Lorsqu'un utilisateur se joint à un domaine, un contrôleur de domaine valide l'ouverture de session de l'utilisateur. Toutefois, lorsqu'un utilisateur essaie d'ouvrir une session, un message d'erreur peut s'afficher, indiquant qu'il n'a pas été possible de trouver un contrôleur de domaine pour ouvrir la session. Cela se produit généralement lorsqu'un utilisateur ouvre une session sur un ordinateur du domaine pour la première fois et que le contrôleur de domaine n'est pas encore disponible ou que l'ordinateur n'est pas connecté au domaine. Lorsque cela se produit, assurez-vous que l'ordinateur est connecté au réseau avec le matériel approprié. Si cela ne résout pas le problème, vous devez transmettre l'appel à une personne plus qualifiée pour obtenir une assistance supplémentaire. Lorsqu'un ordinateur est incapable de contacter un contrôleur de domaine pour valider l'ouverture de session d'un utilisateur, l'utilisateur peut ouvrir une session sur son ordinateur avec des informations d'identification mises en cache. Les *informations d'identification mises en cache* sont une copie des informations d'identification de sécurité qui ont été utilisées la dernière fois que l'utilisateur a accédé au domaine.

Deux problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs concernent les informations d'identification mises en cache :

- Un utilisateur ne peut pas ouvrir de session en utilisant des informations d'identification mises en cache. Cela se produit lorsqu'un utilisateur installe Windows XP sans Service Pack. Pour résoudre ce problème, l'utilisateur doit

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	8 - 35

Résolution du problème matériel

installer le Service Pack 1 (SP1) ou une version ultérieure.

- Un utilisateur peut ouvrir une session avec des informations d'identification mises en cache, mais ne peut pas se connecter aux ressources sur un lecteur mappé. Cela se produit lorsqu'un utilisateur peut ouvrir une session avec des informations d'identification mises en cache et se connecter à un réseau à partir d'un ordinateur distant, mais qu'il ne peut pas se connecter aux ressources sur un lecteur mappé parce qu'il n'a pas reçu le dernier jeton d'accès du domaine. Pour résoudre ce problème, l'utilisateur doit créer un nouveau mappage à une ressource réseau pour qu'un jeton d'accès soit réémis à l'ordinateur distant.

Lorsqu'un utilisateur essaie d'ouvrir une session et qu'il reçoit le message d'erreur « nom d'utilisateur inconnu ou mot de passe incorrect », cela signifie que l'utilisateur n'ouvre pas correctement la session. Cela se produit habituellement pour les raisons suivantes :

- L'utilisateur saisit incorrectement le nom d'utilisateur et/ou le mot de passe.
- La touche VERR. MAJ. du clavier de l'utilisateur est enfoncée.

Si le problème d'ouverture de session semble être ailleurs et que l'utilisateur n'est pas connecté à un domaine, l'utilisateur peut utiliser un compte d'utilisateur différent pour ouvrir une session sur l'ordinateur, puis réinitialiser son mot de passe dans **Utilisateurs et ordinateurs**. Certains comptes d'utilisateurs de domaine sont aussi configurés pour interdire l'ouverture de session si un utilisateur entre incorrectement le mot de passe après un nombre prédéterminé de tentatives. Lorsque cela se produit, il peut être nécessaire de réinitialiser le compte, ce qui signifie que vous devez transmettre l'appel à une personne plus qualifiée.

Lorsqu'un utilisateur ouvre une session sur un domaine, le compte d'utilisateur doit être authentifié par le contrôleur de domaine. Certaines infrastructures d'entreprises contiennent de nombreux domaines et l'utilisateur doit choisir le bon domaine dans une liste déroulante lors de l'ouverture de session. Si l'utilisateur ne connaît pas le domaine dans lequel se trouve son compte d'utilisateur, il ne peut pas ouvrir de session sur l'ordinateur.

La boîte de dialogue **Ouverture de session Windows** n'affiche pas par défaut une liste des domaines disponibles. Pour vous assurer que l'utilisateur a ouvert une session sur le bon domaine, demandez à ce que l'utilisateur contacte le service informatique de l'entreprise pour obtenir le nom du domaine. Après avoir obtenu le nom du domaine, l'utilisateur peut ensuite cliquer sur **Options** dans la

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	9 - 35

boîte de dialogue **Ouverture de session Windows**, puis sélectionner le nom du domaine approprié dans la zone de liste **Se connecter à**

1.6. Résolution des problèmes liés à la configuration des utilisateurs

L'une des questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs aux techniciens DST concerne la configuration ou la personnalisation de fichiers et de dossiers. Cette leçon définit l'affichage des dossiers et explique comment faire pour accéder à l'affichage des dossiers pour exécuter des tâches de configuration variées. Cette leçon traite également de tâches utilisateur moins communes, mais essentielles, telles que la configuration des paramètres d'accessibilité pour les utilisateurs handicapés et la configuration de la prise en charge multilingue dans Windows XP.

1.6.1. Comment configurer l'affichage des dossiers

L'Explorateur Windows est l'outil qui vous permet d'accéder au système de fichiers dans Windows XP. Les utilisateurs peuvent personnaliser l'affichage des dossiers et des fichiers dans l'Explorateur Windows pour personnaliser leurs données. En tant que technicien DST, vous pouvez configurer l'affichage de vos dossiers de la même façon que celui de l'utilisateur. Cela vous permet de voir exactement ce que l'utilisateur a devant lui.

Un *affichage de dossiers* est un ensemble de paramètres qui sont utilisés pour personnaliser l'affichage d'un dossier spécifique dans l'Explorateur Windows.

Ces paramètres sont contrôlés dans la boîte de dialogue **Options des dossiers**.

Pour accéder à l'affichage des dossiers :

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Apparence et thèmes**.
2. Dans Apparence et thèmes, cliquez sur **Options des dossiers**.

Dans la boîte de dialogue **Options des dossiers**, l'utilisateur dispose de plusieurs options sous les onglets suivants :

Général :

- Ouvrir une nouvelle fenêtre chaque fois qu'un dossier est ouvert.
- Déterminer le comportement associé au clic simple ou au double-clic.
- Déterminer si les tâches communes associées aux types de dossiers sont affichées dans le volet gauche de la fenêtre de dossier ou dans le mode d'affichage classique (sans tâches).

Affichage :

- Appliquer les paramètres pour le dossier actuellement sélectionné ou pour tous les dossiers.

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	10 - 35

Résolution du problème matériel

- Utiliser la zone de liste **Paramètres avancés**.
 - Appliquer divers paramètres d'informations.
 - Afficher le contenu des dossiers système ou émettez un avertissement en cas d'accès.
 - Afficher les fichiers et les dossiers masqués.
 - Masquer ou afficher les extensions de fichier.
 - Masquer les fichiers système.
 - Lancer chaque dossier ouvert comme un processus du système d'exploitation distinct.
 - Afficher les fichiers cryptés et compressés dans des couleurs différentes.
 - Restaurer les valeurs par défaut du système pour tous les paramètres

Certains utilisateurs préfèrent configurer l'affichage de leurs dossiers une fois pour toutes et l'appliquer à tous leurs dossiers dans l'Explorateur Windows.

Pour configurer un affichage par défaut et l'appliquer à tous les dossiers :

1. Cliquez sur le dossier dont vous souhaitez modifier l'affichage.
2. Dans l'Explorateur Windows, cliquez sur le menu **Affichage**, puis sélectionnez l'affichage désiré, tel que **Mosaïques** ou **Détails**.
3. Dans le menu **Outils**, sélectionnez **Options des dossiers**.
4. Sous l'onglet **Affichage**, dans la liste **Paramètres avancés**, sélectionnez les options supplémentaires de votre choix.
5. Cliquez sur **Appliquer à tous les dossiers**, puis sur **OK**.

1.6.2. Comment configurer les paramètres d'accessibilité

En tant que technicien DST, vous pouvez recevoir un appel d'un utilisateur handicapé qui souhaite savoir comment faire pour définir des options d'accessibilité. Ces options peuvent également profiter à des utilisateurs non handicapés. Par exemple, de nombreux utilisateurs souhaitent savoir comment faire pour modifier la fréquence de clignotement d'un curseur ou comment faire pour utiliser la fonction Touches filtres pour ignorer des frappes brèves ou répétées.

Pour configurer des options d'accessibilité dans le Panneau de configuration :

- Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Options d'accessibilité**.

Vous pouvez définir des options d'accessibilité pour les composants suivants :

- *Clavier*. Ce composant inclut des options permettant aux utilisateurs d'appuyer sur une seule touche pour effectuer les actions d'une séquence de

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	11 - 35

Résolution du problème matériel

touches multiples ou pour ignorer des frappes brèves ou répétées.

- *Son*. Ce composant inclut des options permettant de définir des légendes pour la parole et les sons ou des avertissements visuels lorsque Windows émet un son.
- *Affichage*. Ce composant inclut des options permettant de définir des couleurs et des polices à contraste élevé pour les utilisateurs avec des troubles de la vue.
- *Souris*. Ce composant inclut des options telles qu'un pointeur de la souris qui peut être contrôlé du clavier.
- *Général*. Ce composant inclut des options telles que la désactivation automatique des fonctionnalités d'accessibilité après un certain délai d'inactivité du système et des notifications lorsque les fonctionnalités d'accessibilités sont activées et désactivées.
- *Options administratives*. Déterminez si vous souhaitez appliquer les paramètres d'accessibilité en cours à l'utilisateur en cours uniquement ou à tous les utilisateurs qui ouvrent une session sur cet ordinateur.

1.6.3. Comment configurer la langue de l'interface utilisateur

Windows XP fournit deux niveaux de prise en charge multilingue : Localisation et Options régionales et linguistiques. La *Localisation* fait référence à la langue affichée par le système d'exploitation dans l'interface utilisateur. Les *Options régionales et linguistiques* permettent aux utilisateurs d'afficher, de modifier et d'imprimer des documents Unicode dans *n'importe quelle* version localisée de Windows. La norme Unicode permet de représenter la quasi-totalité des langues écrites dans le monde à l'aide d'un jeu de caractères unique.

Pour satisfaire aux spécifications des différentes langues parlées dans le monde, Windows XP Professionnel propose trois variantes :

- Version anglaise. Version américaine standard
- Versions localisées. 24 versions localisées de Windows XP
- Interface MUI Windows XP

Les utilisateurs peuvent modifier les options de langue uniquement pour les applications Unicode. Les utilisateurs ne peuvent pas modifier la localisation du système d'exploitation sauf s'ils utilisent un ordinateur Windows XP avec l'interface MUI.

Windows XP permet aux utilisateurs de modifier leur *langue d'entrée*. Il s'agit de la langue qu'ils utilisent pour entrer du texte et pour afficher et modifier des

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	12 - 35

Résolution du problème matériel

documents compatibles avec Unicode. Les systèmes d'exploitation permettent aussi de modifier les standards et les formats dans le système d'exploitation. La modification des standards et des formats permet aux utilisateurs de spécifier des unités monétaires, le format des nombres, etc. Ces paramètres de format et de style sont collectivement appelés *paramètres régionaux*.

Pour configurer les options régionales et linguistiques :

- Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Options régionales, date, heure et langue**, puis sur **Options régionales et linguistiques**.

Dans la boîte de dialogue **Options régionales et linguistiques**, vous pouvez accéder aux options suivantes :

- *Standards et formats*. Cette option permet de personnaliser l'unité monétaire, la notation numérique et d'autres styles. Le nombre de paramètres régionaux varie.
- *Paramètres de la langue d'entrée*. Cette option permet à l'utilisateur de spécifier des langues supplémentaires à utiliser pour afficher, modifier et imprimer des documents compatibles avec Unicode. En sélectionnant plusieurs groupes de langues et un clavier correspondant dans cette boîte de dialogue, les utilisateurs peuvent accéder aux différents jeux de caractères nécessaires pour modifier des documents Unicode écrits dans d'autres langues. L'activation de cette fonctionnalité en ajoutant des langues supplémentaires affiche la barre d'outils **Langue** sur le Bureau Windows, ce qui permet à l'utilisateur de modifier rapidement la langue dans laquelle il travaille. Si l'utilisateur a des privilèges d'administration, il peut aussi ajouter la prise en charge des langues scriptées et des langues d'Extrême-Orient. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la barre d'outils Langue dans Windows XP, reportez-vous à l'article 306993 dans la Base de connaissances Microsoft.
- *Prise en charge pour le mappage de caractères non-Unicode*. Si l'utilisateur a des privilèges d'administration, vous pouvez utiliser l'onglet **Avancé** pour mapper manuellement des tables de conversion de pages de code avec des documents représentés dans les applications d'édition non-Unicode.

L'interface MUI Windows XP permet aux utilisateurs de changer la langue de l'interface utilisateur du système d'exploitation, à condition que la prise en charge de langues supplémentaires pour l'interface utilisateur ait été installée et que le poste de travail n'ait pas été verrouillé par un administrateur à l'aide de paramètres de stratégie de groupe.

Pour modifier la langue actuelle de l'interface utilisateur :

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	13 - 35

Résolution du problème matériel

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Options régionales, date, heure et langue**, puis sur **Options régionales et linguistiques**.

2. Cliquez sur l'onglet **Langues** puis, sous **Langue utilisée dans les menus et boîtes de dialogue**, sélectionnez la langue appropriée.

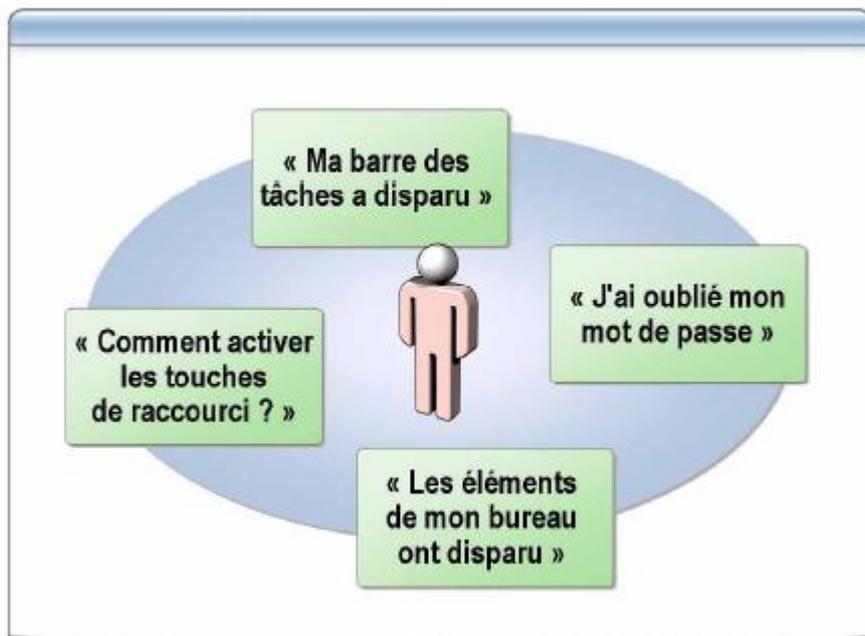
Pour définir la langue de l'interface utilisateur pour le compte d'utilisateur par défaut :

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Options régionales, date, heure et langue**, puis sur **Options régionales et linguistiques**.

2. Dans la boîte de dialogue **Options régionales et linguistiques**, sous l'onglet **Langues** puis, sous **Langue utilisée dans les menus et boîtes de dialogue**, sélectionnez la langue appropriée.

3. Sous l'onglet **Avancé**, activez la case à cocher **Appliquer tous les paramètres au compte d'utilisateur actuel et au profil utilisateur par défaut**.

1.6.4. Comment résoudre les problèmes liés à la configuration des utilisateurs



Les questions du type « Comment dois-je faire pour... » sous-entendent généralement des problèmes liés à la configuration des utilisateurs. Il peut s'agir de problèmes relatifs à l'ouverture de session sur leur poste de travail ou aux profils.

Pour répondre à des questions de configuration, commencez par vous faire une image claire du problème avant d'aider l'utilisateur à apporter les modifications appropriées à la configuration de son système. Vous pouvez trouver les réponses

www.ofppt.info	Document	Millésime	Page
	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	14 - 35

à de nombreux problèmes relatifs au poste de travail, au menu Démarrer et à la barre des tâches auprès du Centre d'aide et de support et dans la Base de connaissances en utilisant des mots clés tels que « menu démarrer », « barre des tâches » et « poste de travail ».

Fonctions d'accessibilité. Ces problèmes sont liés soit à la configuration des fonctions d'accessibilité, soit à la désactivation de fonctions qui ont été activées par erreur, telles que les Touches filtres

1.7. Résolution des problèmes liés à la sécurité

L'un des principaux sujets d'inquiétude pour un utilisateur d'ordinateur est la sécurisation de son ordinateur et de son réseau. Les utilisateurs Windows XP souhaitent souvent protéger leurs données professionnelles en cryptant les fichiers et les dossiers ou en gérant l'accès au réseau et aux ressources contenues sur celui-ci. Quels que soient les utilisateurs avec qui vous travaillez, à domicile ou en entreprise, vous devrez faire face à de nombreux problèmes liés à la sécurité.

1.7.1. Sécurité Windows XP dans un environnement de sécurité local

Une stratégie de sécurité est une combinaison de paramètres de sécurité qui affectent la sécurité sur un ordinateur. Pour afficher et configurer des paramètres de sécurité sur un ordinateur local, vous devez disposer de droits d'administration sur l'ordinateur. L'outil Stratégie de sécurité locale est un outil d'administration Windows XP Professionnel que vous pouvez utiliser pour afficher et configurer des paramètres de sécurité.

Une *stratégie de sécurité locale* fait référence aux informations relatives à la sécurité sur un ordinateur local. Elle peut être implémentée sur n'importe quel ordinateur pour accorder ou refuser des droits à des comptes et à des groupes d'utilisateurs locaux à cet ordinateur. Une stratégie de sécurité locale vous permet de contrôler :

- les personnes qui accèdent à l'ordinateur ;
- les ressources que les utilisateurs sont autorisés à utiliser sur leur ordinateur ;
- l'enregistrement ou non des actions d'un utilisateur ou d'un groupe dans le
- journal des événements (le *Journal des événements* est un service qui enregistre des événements dans les journaux système, sécurité et applications).

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	15 - 35

Résolution du problème matériel

Windows XP Professionnel vous permet de configurer des paramètres de sécurité dans les domaines suivants :

- *Stratégies de compte.* Celles-ci incluent les stratégies du mot de passe, telles que la longueur minimale du mot de passe.
- *Stratégies locales.* Celles-ci incluent la stratégie de l'audit, l'affectation de droits et des privilèges de l'utilisateur, ainsi que diverses options de sécurité.
- *Paramètres du journal des événements.* Ceux-ci sont utilisés pour contrôler l'audit des événements de sécurité, tels que les tentatives d'ouverture et de fermeture de session manquées.
- *Stratégies de clé publique.* Celles-ci sont utilisées pour configurer des données cryptées et d'autres stratégies de clé publique.
- *Stratégies de restriction logicielle.* Celles-ci sont utilisées pour empêcher l'exécution d'applications non désirées, telles que des virus ou d'autres logiciels nuisibles.
- *Stratégies de sécurité IP.* Celles-ci sont utilisées pour configurer la sécurité du protocole Internet (IP) du réseau.
- *Groupes restreints.* Ceux-ci sont utilisés pour gérer les membres de groupes intégrés qui ont des fonctions prédéfinies, par exemple les administrateurs, les utilisateurs avec pouvoir, etc.
- *Services système.* Ceux-ci sont utilisés pour gérer les paramètres de sécurité dans des domaines tels que les services réseau, les services de fichiers et d'impression, etc.
- *Registre.* Celui-ci est utilisé pour gérer les descripteurs de sécurité sur les sous-clés et les entrées du Registre.
- *Système de fichiers.* Celui-ci est utilisé pour configurer et gérer les paramètres de sécurité sur le système de fichiers local.

Vous pouvez utiliser les paramètres de sécurité locaux pour modifier des stratégies de comptes, des stratégies locales, des stratégies de clé publique et des stratégies de sécurité IP pour un ordinateur local.

Pour configurer les **Paramètres de sécurité locaux** :

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Performances et maintenance**, sur **Outils d'administration**, puis double-cliquez sur **Stratégie de sécurité locale**.

2. Dans la zone **Paramètres de sécurité locaux**, effectuez les procédures suivantes :

- Pour modifier la Stratégie de mot de passe ou la Stratégie de verrouillage du compte, cliquez sur **Stratégies de comptes** dans l'arborescence de la console.

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	16 - 35

Résolution du problème matériel

. ou .

- Pour modifier une Stratégie d'audit, l'Attribution des droits utilisateur ou les Options de sécurité, cliquez sur **Stratégies locales** dans l'arborescence de la console.

3. Dans le volet d'informations, double-cliquez sur la stratégie à modifier.

4. Apportez les modifications appropriées, puis cliquez sur **OK**.

5. Pour modifier d'autres stratégies, répétez les étapes 3 et 4.

1.7.2. Sécurité Windows XP dans un environnement de domaine

L'implémentation de la sécurité Windows XP est sensiblement différente dans un environnement de domaine et dans un environnement de groupe de travail.

Cette section décrit comment utiliser une stratégie de groupe pour sécuriser un environnement de domaine.

La gestion de la sécurité Windows dans un environnement de domaine s'effectue au moyen d'une stratégie de groupe. Une *stratégie de groupe* est le principal outil d'administration permettant, dans une organisation, de définir et de contrôler la façon dont les applications, les ressources réseau et le système d'exploitation fonctionnent pour les utilisateurs et les ordinateurs. Par exemple, vous pouvez utiliser une stratégie de groupe pour contrôler l'accès des utilisateurs à des fichiers et à des dossiers, pour contrôler les droits d'ouverture de session des utilisateurs et pour configurer des restrictions sur le verrouillage de comptes d'utilisateurs.

Une stratégie de groupe s'applique non seulement aux utilisateurs et aux ordinateurs clients, mais aussi aux serveurs membres, aux contrôleurs de domaine et à tous les autres ordinateurs qui exécutent Windows 2000 dans l'étendue de la gestion. Par défaut, une stratégie de groupe qui est appliquée à un domaine affecte tous les ordinateurs et les utilisateurs dans le domaine.

Le composant logiciel enfichable Utilisateurs et ordinateurs Active Directory fournit également une unité d'organisation des contrôleurs de domaine intégrée.

Si vous conservez vos comptes de contrôleur de domaine à cet emplacement, vous pouvez utiliser l'objet Stratégie de groupe Stratégie contrôleurs de domaine par défaut pour gérer les contrôleurs de domaine séparément des autres ordinateurs.

- Vous pouvez gérer la stratégie basée sur le Registre avec les Modèles d'administration. La stratégie de groupe crée un fichier qui contient des paramètres du Registre qui sont écrits dans la partie Utilisateur ou
- Ordinateur local de la base de données du Registre. Les paramètres du profil

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	17 - 35

Résolution du problème matériel

utilisateur qui sont spécifiques à un utilisateur ouvrant une session sur une station de travail ou un serveur donné sont écrits dans le Registre sous

- **HKEY_CURRENT_USER** (HKCU), et les paramètres spécifiques à l'ordinateur sous **HKEY_LOCAL_MACHINE** (HKLM).
- Vous pouvez affecter des scripts, notamment des scripts de démarrage de l'ordinateur, d'arrêt, d'ouverture de session et de fermeture de session.
- Vous pouvez rediriger des dossiers, tels que Mes documents et Mes Images, du dossier Documents and Settings sur l'ordinateur local vers d'autres emplacements sur le réseau.
- Vous pouvez gérer des applications. Avec une stratégie de groupe, vous pouvez affecter, publier, mettre à jour ou réparer des applications à l'aide de l'extension Installation de logiciels.
- Vous pouvez spécifier des options de sécurité.

Dans un environnement Active Directory, la stratégie de groupe est appliquée aux utilisateurs et aux ordinateurs sur la base de leur appartenance à des sites, des domaines ou des unités d'organisation. Par conséquent, les stratégies peuvent provenir de plusieurs sources et être appliquées dans l'ordre suivant :

1. La stratégie de l'ordinateur local
2. La stratégie de site
3. La stratégie de domaine
4. La stratégie de l'unité d'organisation

1.7.3. Outils de résolution des problèmes liés à la stratégie de groupe

Windows XP inclut des outils et des fonctions qui permettent aux administrateurs de planifier, de surveiller et de résoudre des problèmes liés à des ordinateurs Stratégie de groupe dans un environnement de domaine. En tant que technicien DST, vous pouvez utiliser les outils décrits dans cette section pour résoudre les problèmes de vos utilisateurs en matière de stratégie de groupe. Windows XP inclut les outils de ligne de commande suivants pour la stratégie de groupe :

! Gpresult. Cet outil vous permet d'identifier la stratégie en vigueur.

! Gpupdate. Cet outil vous permet de forcer l'actualisation immédiate de la stratégie de groupe et d'autoriser certaines options à être spécifiées sur la ligne de commande.

L'outil Jeu de stratégie résultant est un ajout à la fonctionnalité Stratégie de groupe qui facilite l'implémentation des stratégies et la résolution des problèmes qui leur sont associés. Plus spécifiquement, le jeu RSoP est un moteur de requête

www.ofppt.info	Document	Millésime	Page
	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	18 - 35

Résolution du problème matériel

qui interroge des stratégies existantes et qui indique ensuite les résultats de la requête. Outre la vérification des stratégies définies par la stratégie de groupe, le jeu RSoP vérifie également l'installation de logiciels à la recherche des applications qui sont associées à un utilisateur ou à un ordinateur particulier et indique aussi les résultats de ces requêtes. Le jeu RSoP détaille tous les paramètres de stratégie qui sont configurés par un administrateur. Lorsque les stratégies sont appliquées sur plusieurs niveaux, les résultats peuvent être en conflit. Si une stratégie incompatible est définie, elle peut être difficile à localiser et à modifier. Le jeu RSoP facilite la résolution des problèmes car vous pouvez l'utiliser pour déterminer le dernier jeu de stratégies appliqué, puis localiser la priorité de la stratégie.

Le jeu RSoP compte deux modes :

! Mode de planification. Celui-ci permet aux administrateurs de planifier la façon dont les modifications apportées à la stratégie de groupe affecteront un utilisateur ou un groupe.

! Mode de journalisation. Celui-ci permet aux administrateurs de vérifier les stratégies qui sont actuellement en vigueur sur un ordinateur spécifique.

Vous pouvez utiliser l'outil de ligne de commande Gpresult.exe pour afficher les paramètres de la stratégie de groupe et le jeu RSoP pour un utilisateur ou un ordinateur.

Pour utiliser Gpresult pour afficher les paramètres de stratégie de groupe et le jeu RSoP :

- Cliquez sur **Démarrer**, sur **Exécuter**, puis dans la zone **Ouvrir**, tapez **gpresult**.

Pour plus d'informations sur les autres options, tapez **gpresult /?** dans la zone **Exécuter**.

En tant que technicien DST, vous pouvez ne pas être en mesure de modifier les paramètres de stratégie sur l'ordinateur local d'un utilisateur à cause des restrictions de la stratégie de domaine.

L'outil Stratégie de groupe est fourni dans l'Aide et support Windows XP. Cet outil répertorie et décrit les paramètres de stratégie de groupe d'un utilisateur.

Par exemple, cet outil fournit des informations sur l'ordinateur, telles que le nom de l'ordinateur, le domaine, le site et la dernière fois que la stratégie de groupe a été appliquée ; les objets de stratégie de groupe appliqués ; l'adhérence du groupe de sécurité quand la stratégie de groupe a été appliquée ; les paramètres de sécurité, etc. Lorsque vous recevez les données de cet outil, vous pouvez apprendre à l'utilisateur comment exporter les informations dans un fichier. L'utilisateur peut ensuite vous envoyer le fichier par courrier électronique pour

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	19 - 35

Résolution du problème matériel

que vous puissiez l'examiner et résoudre le problème.

Pour accéder à l'outil Stratégie de groupe :

1. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Aide et support**.
2. Dans la boîte de dialogue **Centre d'aide et de support**, cliquez sur **Outils** dans le volet droit.
3. Dans le volet gauche, cliquez sur **Informations système détaillées**.
4. Dans le volet droit, cliquez sur **Afficher les paramètres de stratégie de groupe appliqués**.

L'affichage des données de l'outil Stratégie de groupe peut nécessiter quelques instants.

La console GPMC est un outil plus complet de gestion des paramètres de stratégie de groupe. Elle permet aux administrateurs de gérer la stratégie de groupe pour plusieurs domaines et sites d'une ou plusieurs forêts, le tout dans une interface utilisateur simplifiée prenant en charge le glisser-déplacer.

Cet outil inclut des fonctions de sauvegarde, de restauration, d'importation, de copie et de création de rapports sur les objets de stratégie de groupe.

Toutefois, cet outil doit être téléchargé et installé séparément.

1.7.4. Comment résoudre les problèmes liés à la sécurité

Lorsqu'un utilisateur appelle à propos de problèmes de sécurité, il est généralement dans l'incapacité d'accéder à des fichiers, à des imprimantes ou à d'autres ressources réseau. Le technicien DST doit déterminer si l'utilisateur dispose des autorisations appropriées pour pouvoir accéder à la ressource posant problème.

Le technicien DST ne dispose généralement pas des autorisations d'accès nécessaires pour modifier les paramètres de sécurité ou de stratégie locale dans un environnement de domaine. Toutefois, le technicien DST peut utiliser le jeu RSoP pour déterminer si l'utilisateur dispose des autorisations appropriées pour accéder aux ressources. Si le problème nécessite une modification de la stratégie du domaine, l'appel doit être transmis à une personne plus qualifiée.

Rassemblez les informations suivantes lorsque vous travaillez avec des paramètres de sécurité et de la stratégie locale :

L'utilisateur est-il confronté à des problèmes lorsqu'il tente d'accéder à une ressource ? La ressource est-elle locale ou sur le réseau ? Sur quel type de réseau est l'utilisateur : groupe de travail ou domaine ? S'agit-il d'un problème de connectivité ou de sécurité ?

De nombreuses applications échouent et émettent des messages d'erreur en rapport avec les paramètres de sécurité et de stratégie. Lorsqu'un utilisateur

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	20 - 35

signale une erreur d'application, imaginez ce que l'application peut être en train de faire et considérez les restrictions de la stratégie comme pouvant être à l'origine du problème. Comme à l'accoutumée, demandez à l'utilisateur à quel moment le problème est apparu et si l'application fonctionnait correctement à un moment donné.

1.8. Résolution des problèmes liés aux performances système

La médiocrité des performances système est l'un des motifs de plainte les plus souvent évoqués par les utilisateurs finaux. Les ordinateurs ralentissent au fil du temps pour diverses raisons : désorganisation des fichiers, ressources consommées par des logiciels inutiles, trop de programmes exécutés au démarrage, invasion de l'ordinateur par un virus, etc. En tant que technicien DST, vous devez déterminer la cause des mauvaises performances, puis utiliser l'outil approprié pour résoudre ce problème. Cette leçon décrit les outils que vous pouvez utiliser pour améliorer les performances système.

1.8.1. Outils de gestion des performances système

Windows est fourni avec un jeu d'outils permettant de gérer les performances système. Ces outils peuvent organiser les informations sur le disque dur, supprimer les fichiers inutilisés et signaler les fichiers endommagés.

Le *Défragmenteur de disque* regroupe les fichiers et les dossiers fragmentés sur le disque dur d'un ordinateur pour que chaque fichier et dossier occupent un espace seul et contigu sur le volume. Ainsi, un ordinateur peut accéder aux fichiers et aux dossiers et en enregistrer de nouveaux plus efficacement. En regroupant les fichiers et les dossiers, le Défragmenteur de disque regroupe également l'espace libre du volume, réduisant ainsi le risque de fragmentation des nouveaux fichiers.

Pour utiliser le Défragmenteur de disque :

- Cliquez sur **Démarrer**, pointez sur **Tous les programmes**, sur **Accessoires**, sur **Outils système**, puis cliquez sur **Défragmenteur de disque**.

Le programme *Vérification du disque* vérifie l'intégrité logique d'un système de fichiers. Si Chkdsk rencontre des incohérences logiques dans les données du système de fichiers, il exécute des actions qui réparent les données du système de fichiers, sous réserve que les données ne soient pas en lecture seule. Durant son exécution, le programme Chkdsk crée un rapport de l'état du disque,

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	21 - 35

Résolution du problème matériel

comprenant notamment les erreurs rencontrées et les erreurs corrigées.

Pour utiliser l'outil Vérification du disque pour réparer des erreurs :

- Cliquez sur **Démarrer**, sur **Exécuter**, tapez **chkdsk /f** et cliquez sur **OK**. Lorsqu'il est utilisé sans paramètres, Chkdsk affiche l'état du disque dans le lecteur actif.

L'outil *Nettoyage de disque* permet de libérer de l'espace sur le disque dur. Il parcourt le disque dur, puis affiche les fichiers temporaires, les fichiers cache Internet et les fichiers des programmes inutiles qu'un utilisateur peut supprimer en toute sécurité. Un utilisateur peut ensuite instruire l'outil Nettoyage de disque de supprimer certains de ces fichiers ou la totalité.

Pour ouvrir l'outil Nettoyage de disque :

- Cliquez sur **Démarrer**, pointez sur **Tous les programmes**, sur **Accessoires**, sur **Outils système**, puis cliquez sur **Nettoyage de disque**.

1.8.2. Outils de résolution des problèmes liés aux performances système

Lorsqu'un utilisateur pense que les performances de son ordinateur sont médiocres, il fait souvent appel au support technique pour assistance. Les problèmes liés aux performances sont tributaires du temps ; ils ne présentent pas les caractéristiques communes à d'autres types de problèmes dans le sens où ils impliquent rarement des messages d'erreur, des actions spécifiques prises ou des questions du type « Comment dois-je faire pour... » de la part de l'utilisateur.

Face à un grand nombre de ces problèmes, vous devez initialement tenter de nettoyer et de simplifier le système d'exploitation dans le sens général et demander à l'utilisateur de surveiller les performances de l'ordinateur au cours d'une période spécifiée. L'utilisateur devra donc vous rappeler. Certains problèmes très complexes peuvent nécessiter l'implémentation d'outils avancés de surveillance des performances pour enregistrer les données de performance.

Dans ce cas, vous devrez peut-être transmettre le problème à une personne plus qualifiée.

Toutefois, le technicien DST dispose de nombreux outils pratiques pour diagnostiquer et résoudre les problèmes les plus courants liés aux performances. Le Gestionnaire des tâches Windows fournit des informations sur les performances d'un ordinateur, ainsi que sur les programmes et les processus en cours d'exécution. À l'aide du Gestionnaire des tâches, un utilisateur peut afficher l'état du réseau lorsqu'il est connecté au réseau, terminer des programmes ou des processus, démarrer des programmes et visualiser un

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	22 - 35

Résolution du problème matériel

affichage dynamique des performances de l'ordinateur. Le Gestionnaire des tâches contient les onglets suivants :

- **Applications.** Cet onglet affiche l'état des programmes en cours d'exécution sur l'ordinateur. Il permet aux utilisateurs de terminer un programme, d'en démarrer un ou de basculer vers un autre.
- **Processus.** Cet onglet affiche des informations sur les processus en cours d'exécution sur l'ordinateur. Par exemple, il affiche des informations concernant l'utilisation du processeur et de la mémoire, les erreurs de page, le nombre de handles et d'autres paramètres.
- **Performances.** Cet onglet affiche une vue d'ensemble dynamique des performances de votre ordinateur, notamment :
 - des graphiques concernant l'utilisation du processeur et de la mémoire ;
 - le nombre total de handles, de threads et de processus qui s'exécutent sur l'ordinateur ;
 - la quantité, en kilo-octets, de mémoire physique, de mémoire du noyau et de mémoire utile.
- **Mise en réseau.** Cet onglet affiche une représentation graphique des performances du réseau. Il constitue un indicateur qualitatif simple pour connaître l'état du ou des réseaux utilisés sur votre ordinateur. Il n'apparaît que si l'ordinateur dispose d'une carte réseau.
- **Utilisateurs.** Cet onglet affiche les utilisateurs qui peuvent accéder à l'ordinateur, ainsi que l'état et les noms des sessions dans Windows XP. L'onglet **Utilisateurs** est affiché uniquement si le Changement rapide d'utilisateur est activé sur l'ordinateur et si l'ordinateur est un ordinateur autonome ou membre d'un groupe de travail. L'onglet **Utilisateurs** n'est pas disponible sur les ordinateurs membres d'un domaine de réseau.
 - Nom du client. Ce champ indique le nom de l'ordinateur client qui utilise la session, le cas échéant.
 - Session. Ce champ fournit le nom que les utilisateurs doivent utiliser pour effectuer certaines tâches, telles que l'envoi d'un message à un autre utilisateur ou la connexion à une autre session d'utilisateur.

Pour démarrer le Gestionnaire des tâches :

- Appuyez sur CTRL+ALT+SUPPR ou cliquez avec le bouton droit sur une zone libre de la barre des tâches, puis, dans la fenêtre **Sécurité de Windows**, cliquez sur **Gestionnaire des tâches**.

Pour terminer un programme qui se bloque ou qui tombe en panne :

- Dans le Gestionnaire des tâches, sous l'onglet **Applications**, cliquez

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	23 - 35

Résolution du problème matériel

sur le programme que vous souhaitez terminer, puis cliquez sur **Fin de tâche**.

Pour terminer un processus qui se bloque ou qui tombe en panne :

- Dans le Gestionnaire des tâches, sous l'onglet **Processus**, cliquez sur le processus que vous souhaitez terminer, puis cliquez sur **Terminer le processus**.

Pour terminer un processus et tous les processus directement ou indirectement

Pour terminer un processus et tous les processus directement ou indirectement liés à celui-ci :

- Dans le Gestionnaire des tâches, sous l'onglet Processus, cliquez avec le bouton droit sur le processus que vous souhaitez terminer, puis cliquez sur Terminer l'arborescence du processus.

L'Utilitaire de configuration système automatise les étapes de routine suivies par le technicien DST pour diagnostiquer des problèmes liés à la configuration de Windows. De plus, l'Utilitaire de configuration système donne accès à la fonction Restauration du système de Windows XP.

Les utilisateurs peuvent utiliser la fonction Restauration du système pour annuler les modifications nuisibles apportées à leur ordinateur. Pour ouvrir la fonction Restauration du système :

1. Cliquez sur Démarrer, sur Exécuter, tapez msconfig et cliquez sur OK.
2. Sous l'onglet Général de l'Utilitaire de configuration système, cliquez sur Exécuter la restauration du système.

L'outil Performances de Windows comprend deux parties : le Moniteur système et les Journaux et alertes de performance.

Avec le Moniteur système, les utilisateurs peuvent collecter et afficher des données en temps réel sur la mémoire, le disque, le processeur, le réseau et d'autres activités sous forme de graphique, d'histogramme ou de rapport.

Avec les Journaux et alertes de performance, les utilisateurs peuvent configurer des journaux pour enregistrer des données de performance et définir des alertes système pour les notifier lorsque la valeur d'un compteur donné se trouve au dessus ou en dessous d'un seuil défini au préalable.

Pour ouvrir l'outil Performances de Windows :

- Dans le Panneau de configuration, cliquez sur Outils d'administration, puis double-cliquez sur Performances.

Les problèmes liés aux performances peuvent être causés par de nombreux facteurs sans rapport qui rendent leur identification et leur élimination difficiles.

En outre, les problèmes liés aux performances peuvent être causés par d'autres problèmes qui sont hors du contrôle du technicien DST ou de l'utilisateur. Il peut être difficile d'expliquer ces problèmes aux utilisateurs et de les diriger vers une autre personne pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Faites preuve de jugement pour sélectionner le meilleur point de départ compte

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	24 - 35

Résolution du problème matériel

tenu de la description du problème que vous a donnée l'utilisateur. Vous pouvez suivre les étapes ci-dessous pour résoudre les problèmes liés aux performances :

- Le problème se produit-il au démarrage ? Si tel est le cas, tentez de résoudre le problème en mode sans échec ou effectuez une analyse antivirus.
- Le problème se produit-il sur une certaine période ? Si tel est le cas, il peut s'agir d'une application ou d'un service avec une fuite de mémoire. Utilisez msconfig pour analyser l'ordinateur, demandez à l'utilisateur de redémarrer et patientez le temps prescrit en laissant l'ordinateur dans cet état. Ouvrez un dossier incident, demandez à l'utilisateur de tester le problème, documentez ce que vous avez fait et demandez à l'utilisateur de vous rappeler pour vous communiquer les résultats.
- Le problème se produit-il lorsqu'une action spécifique est prise, telle que l'ouverture d'une application ? Identifiez l'application et vérifiez son installation et sa configuration.
- Démarrez l'ordinateur en mode sans échec. Si le problème est résolu, suivez les procédures standard de résolution des problèmes liés au démarrage
- Vérifiez l'espace sur le lecteur de disque. S'il y a moins de 100 Mo d'espace libre, demandez à l'utilisateur de nettoyer le lecteur de disque en suivant l'une ou plusieurs des procédures ci-dessous :
 - Supprimez les fichiers Internet temporaires dans Internet Explorer.
 - Videz le répertoire C:\Temp.
 - Recherchez et supprimez les fichiers .chk.
 - Exécutez les programmes Vérification du disque et Défragmenteur de disque.
- Certains problèmes de performances sont liés au réseau ; par exemple, des problèmes avec des lecteurs mappés peuvent provoquer le blocage de l'Explorateur Windows.
- Recherchez les processus dans le Gestionnaire des tâches qui dominent l'utilisation du processeur. Vérifiez les performances de la mémoire.
- Si rien de ceci n'aboutit, indiquez à l'utilisateur d'installer un antivirus ou de mettre à jour son antivirus, puis d'effectuer une analyse complète de l'ordinateur.

2. Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers

Le système d'exploitation Microsoft® Windows® XP Professionnel vous aide, en

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	25 - 35

tant que technicien du support technique pour la résolution de problèmes liés au poste de travail sous environnement Microsoft Windows (ou technicien DST (Desktop Support Technician)), à mieux contrôler l'utilisation des fichiers et dossiers et à faciliter le travail des utilisateurs au niveau des fichiers et dossiers. L'utilisation d'options, telles que le système de fichiers EFS (Encrypting File System), la redirection de dossiers et les fichiers hors connexion, vous permet de gérer de manière centralisée l'utilisation des fichiers et des dossiers.

Vous pouvez également spécifier dans quelle mesure les utilisateurs peuvent modifier des fichiers et des dossiers, sauvegarder des données utilisateur automatiquement et accorder aux utilisateurs l'accès à leurs fichiers même lorsqu'ils ne sont pas connectés au réseau. Dans ce module, vous allez apprendre à aider vos utilisateurs à résoudre des problèmes de fichiers et de dossiers à la fois localement et sur un réseau.

2.1. Comment résoudre les problèmes liés à la gestion des fichiers et des dossiers

Bien que de nombreux problèmes puissent survenir lors de la gestion des fichiers et des dossiers, la plupart d'entre eux ont lieu lorsque les utilisateurs essaient d'accéder et de configurer des fichiers et des dossiers endommagés ou cryptés. Lors de la résolution des problèmes de gestion de fichiers et de dossiers, vous pouvez commencer à développer une idée générale du problème et des solutions possibles en posant les questions suivantes à l'utilisateur :

- Quelle tâche essayait-il d'effectuer lorsque l'erreur s'est produite ?
- À qui appartiennent les ressources qui étaient utilisées ?
- Où se trouvent les ressources ?
- Quand et comment les ressources ont-elles été créées ?
- Comment l'utilisateur a-t-il accédé aux ressources ?

Les problèmes de compression sont en général liés à des problèmes d'espace disque, de déplacement de fichiers ou de conflit avec des fichiers ouverts. Pour résoudre les problèmes de compression, souvenez-vous des points suivants :

- Les ressources cryptées ne peuvent pas être compressées.
- Les fichiers ouverts auxquels des applications ou le système d'exploitation accèdent actuellement ne peuvent pas être compressés.
- Les ressources compressées, une fois décompressées, peuvent dépasser l'espace disponible sur le volume de stockage. Ce problème peut également se produire lorsqu'une ressource compressée est déplacée sur un autre volume. Pour résoudre ce problème, la quantité d'espace disponible sur le lecteur doit être augmentée ou une partie des données compressées doit être

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	26 - 35

Résolution du problème matériel

déplacée séparément.

- Les problèmes de performance peuvent être liés à la compression de disque. Les zones hautes performances d'un volume, telles que les dossiers système, les bases de données et les répertoires de jeu vidéo, ne doivent pas être compressées. Si l'utilisateur a compressé l'intégralité du volume, recommandez-lui d'annuler la compression et de recompresser les fichiers et les dossiers au cas par cas.
- Vous pouvez activer le codage par couleur des fichiers compressés et cryptés afin de faciliter leur identification.

Les problèmes de système EFS sont en général dus à des conflits avec des stratégies de domaine, à des certificats perdus ou aux réinstallations du système d'exploitation. Pour résoudre les problèmes de système EFS, souvenez-vous des points suivants :

- Les ressources NTFS compressées ne peuvent pas être cryptées.
- Seul l'utilisateur qui a crypté la ressource ou un compte d'utilisateur doté d'un certificat d'agent de récupération *au moment du cryptage de la ressource* peut y accéder. Si une copie d'un des certificats peut être obtenue et copiée sur l'ordinateur, l'accès peut être rétabli ; autrement, la ressource est perdue.
- Le système EFS peut être désactivé, empêchant ainsi le cryptage de nouveaux fichiers et l'accès aux anciens fichiers. Réactivez le système EFS dans le Registre système.
- Des stratégies de domaine peuvent empêcher la mise en œuvre de l'audit sur un ordinateur local.

Pour vérifier que les fichiers ne sont pas endommagés :

- Exécutez Chkdsk sur le volume pour vérifier son intégrité.
- Essayez de copier ou de déplacer les ressources affectées à un autre emplacement ou sur un autre volume.
- Essayez d'accéder à la ressource avec une application, telle que le Bloc-notes Microsoft Windows.
- Vérifiez la présence de virus avec un logiciel antivirus tiers.
- Si vous pensez que le problème est dû à une perte de données provoquée par le système d'exploitation ou un autre produit, transmettez le problème au niveau supérieur.

Si vous avez configuré l'audit pour aider les utilisateurs à identifier les problèmes de fichiers et de dossiers et qu'aucune donnée n'apparaît dans le journal des événements, cela est généralement dû à des erreurs de configuration de l'audit.

Pour résoudre les problèmes d'audit, souvenez-vous des points suivants :

- Pour que l'audit fonctionne correctement, il doit être activé correctement dans

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	27 - 35

Résolution du problème matériel

l'Éditeur de stratégie. Dans la plupart des cas où les événements d'audit ne sont pas affichés dans l'Observateur d'événements, cela signifie que des paramètres de l'Éditeur de stratégie sont incorrects.

- Assurez-vous que les paramètres de filtre du journal de sécurité dans l'Observateur d'événements sont configurés correctement.
- Le volume audité doit être un volume NTFS.
- Des stratégies de domaine peuvent empêcher la mise en œuvre de l'audit sur un ordinateur local.

2.2. Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers

L'un des avantages offerts par l'utilisation de Windows XP est la possibilité d'utiliser des autorisations afin de contrôler quels utilisateurs et groupes ont accès aux fichiers ou aux dossiers d'un ordinateur. Toutefois, les autorisations de fichiers et de dossiers requièrent l'utilisation du système de fichiers NTFS car elles ne sont pas disponibles sur les partitions FAT. Lorsque vous affectez ou modifiez des autorisations NTFS pour des fichiers et des dossiers, certains problèmes peuvent survenir. La résolution de ces problèmes est importante pour la disponibilité des ressources. Cette leçon décrit quelques problèmes d'autorisation courants et leurs solutions.

2.2.1. Comment résoudre les problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers

De nombreux problèmes liés aux autorisations et à l'accès aux fichiers et aux dossiers se produisent lorsque les utilisateurs déplacent ou copient des fichiers ou des dossiers d'un emplacement à un autre et que les autorisations de fichiers ou de dossiers sont modifiées durant le déplacement.

Le tableau suivant répertorie les actions et décrit les conséquences du déplacement ou de la copie de fichiers ou de dossiers :

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	28 - 35

Résolution du problème matériel

Action	Conséquence
Copier un fichier ou un dossier sur un lecteur NTFS.	La nouvelle copie du fichier ou du dossier hérite des autorisations du dossier de destination et l'objet d'origine conserve ses autorisations. Cela est vrai dans tous les cas, que la destination soit sur le même lecteur NTFS que le fichier d'origine ou sur un lecteur NTFS différent. Le compte d'utilisateur qui a créé la copie devient le Créateur propriétaire du nouveau fichier ou dossier, ce qui signifie que ce compte d'utilisateur peut modifier les autorisations de la copie.
Déplacer un fichier ou un dossier d'un emplacement à un autre sur le même lecteur NTFS.	Le dossier ou le fichier déplacé conserve ses autorisations d'origine et le compte qui a déplacé le fichier ou le dossier devient le Créateur propriétaire.
Déplacer un fichier ou un dossier d'un lecteur NTFS à un autre.	Le dossier ou le fichier déplacé hérite des autorisations du dossier de destination et le compte qui a déplacé le fichier ou le dossier devient le Créateur propriétaire.
Copier ou déplacer un fichier ou un dossier d'un lecteur FAT32 à un lecteur NTFS.	Le dossier ou le fichier créé hérite des autorisations du dossier de destination et le compte qui a copié le fichier ou le dossier devient le Créateur propriétaire.
Copier ou déplacer un fichier ou un dossier d'un lecteur NTFS à un lecteur FAT32.	Le dossier ou le fichier déplacé ou copié dans la nouvelle destination perd tous les paramètres d'autorisation car le système de fichiers FAT32 est incapable de stocker ces détails.

Lors de la résolution des problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers, vous pouvez rencontrer certains problèmes plus fréquemment que d'autres. Voici quelques exemples de ces problèmes courants et leurs solutions :

- Un utilisateur ou un groupe ne peut pas accéder à un fichier ou dossier.
 - Vérifiez les autorisations accordées à l'utilisateur ou au groupe. Il se peut que l'autorisation d'accès à la ressource n'ait pas été accordée ou qu'elle soit refusée. Souvenez-vous que les autorisations peuvent avoir été modifiées si le fichier ou dossier a été copié ou déplacé.
 - Examinez les autorisations héritées. Consultez la boîte de dialogue Paramètres de sécurité avancés et prêtez une attention particulière à la colonne Héritée de dans la Liste des autorisations. Ces données vous indiqueront souvent la source exacte d'un problème d'autorisation inattendu.
 - Vérifiez si le fichier ou dossier a été crypté avec le système EFS par un autre utilisateur. Souvenez-vous que par défaut, Windows XP affiche les noms des fichiers cryptés en vert.
- L'Administrateur accorde des autorisations à un groupe pour un fichier ou un dossier sélectionné, mais l'un des utilisateurs de ce groupe ne peut toujours pas accéder au fichier ou au dossier.
 - Demandez à l'utilisateur de fermer sa session, puis de la rouvrir. Lorsque l'utilisateur se reconnecte, ses autorisations NTFS sont mises à jour de façon à inclure le nouveau groupe auquel il a été

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	29 - 35

Résolution du problème matériel

ajouté. Une autre manière de mettre à jour les autorisations d'un utilisateur consiste à lui demander de déconnecter le lecteur réseau sur lequel le fichier ou le dossier réside, puis de le reconnecter. Cela force la mise à jour des autorisations lors de la reconnexion du lecteur réseau.

- Un utilisateur disposant du Contrôle total sur un dossier supprime par erreur des fichiers de ce dossier et vous souhaitez empêcher que cela ne se reproduise.
 - Dans la fenêtre Propriétés du dossier, sous l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Avancé** pour afficher la zone **Entrée d'autorisation** pour ce dossier. Sélectionnez l'utilisateur dans la liste d'entrées, puis cliquez sur **Modifier**. Désactivez la case à cocher **Suppression de sous-dossier et fichier**.
- Un utilisateur ayant ouvert une session en tant qu'Administrateur doit accéder à un fichier ou dossier créé par un autre utilisateur, mais l'accès lui est refusé.
 - Si les fichiers n'ont pas été cryptés par l'autre utilisateur, vous pouvez aider l'utilisateur à assumer la propriété des fichiers afin d'y accéder.

Vous pouvez rencontrer certains des problèmes suivants lorsque vous tentez de modifier des autorisations de fichiers ou de dossiers :

- Vous avez apporté des modifications aux autorisations d'un fichier ou d'un dossier, mais les coches n'apparaissent pas. Si vous appliquez des autorisations à un élément autre que l'emplacement par défaut (**Ce dossier, les sous-dossiers et les fichiers**), Windows ajoute une coche dans la zone **Autorisations spéciales**. Pour afficher cette zone, vous devez faire défiler la page jusqu'au bas de la liste **Autorisations**.
- Les paramètres d'autorisation ne sont pas disponibles. Vérifiez les droits de votre compte d'utilisateur. Vous devez avoir ouvert une session en tant que membre du groupe Administrateurs ou être le propriétaire d'un objet pour définir ses autorisations. Les paramètres d'autorisation seront également indisponibles si l'objet sélectionné hérite ses autorisations d'un dossier parent.

2.3. Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés

L'un des avantages offerts par les environnements réseau est la capacité à

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	30 - 35

accéder à des fichiers et des dossiers stockés sur d'autres ordinateurs. Dans Windows XP, une ressource doit être partagée pour pouvoir être accessible par le biais du réseau.

Un *dossier partagé* est un dossier d'un autre ordinateur qui a été rendu disponible pour d'autres utilisateurs du réseau. Une fois la ressource partagée, les utilisateurs peuvent se connecter au dossier par le biais du réseau et accéder à son contenu.

Les autorisations de dossier partagé vous permettent de contrôler quels utilisateurs ou groupes peuvent accéder au contenu d'un dossier partagé. Cette leçon décrit comment utiliser les autorisations de dossier partagé pour déterminer qui peut accéder aux ressources des ordinateurs distants afin que vous puissiez résoudre les problèmes liés à l'accès aux fichiers et dossiers partagés.

2.3.1. Comment résoudre les problèmes liés aux fichiers et aux dossiers partagés

En tant que technicien DST, vous pouvez recevoir des appels de clients qui éprouvent des difficultés à partager, rechercher ou accéder à des ressources partagées. La première étape de dépannage consiste à déterminer s'il s'agit d'un problème de partage ou de connectivité, puis à identifier les autorisations NTFS effectives de l'utilisateur.

Pour éliminer immédiatement la connectivité comme source du problème, exécutez un diagnostic de la connectivité (vérifiez par exemple si l'ordinateur de l'utilisateur peut accéder à Internet et si l'utilisateur reçoit des réponses d'autres ordinateurs du réseau à l'aide de l'utilitaire de ligne de commande Ping). L'utilitaire de ligne de commande **Ping** est le principal outil de résolution des problèmes de connectivité réseau.

Lors du dépannage de l'accès aux fichiers et dossiers partagés, vous pouvez rencontrer certains problèmes plus fréquemment que d'autres. Voici quelques exemples de ces problèmes courants et leurs solutions :

- L'utilisateur ne voit pas d'onglet **Partage** lorsqu'il accède aux propriétés d'un lecteur ou d'un dossier. Assurez-vous que l'utilisateur dispose des autorisations correctes pour partager un dossier ou un lecteur. L'utilisateur doit être membre du groupe local Administrateurs, Utilisateurs avec pouvoir ou Opérateurs de serveur. En outre, assurez-vous que le service réseau Partage de fichiers et d'imprimantes pour les réseaux Microsoft est installé sur la connexion de réseau local.
- L'utilisateur est incapable de spécifier qui peut accéder à une ressource

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	31 - 35

Résolution du problème matériel

partagée car le partage de fichier simple est activé. Aidez l'utilisateur à désactiver le partage de fichier simple.

- L'utilisateur a partagé une ressource, mais les autres utilisateurs ne voient pas cette ressource dans les Favoris réseaux sur leur ordinateur. Vérifiez que le service Serveur est activé sur l'ordinateur de l'utilisateur à l'aide de la console **Services**. Pour ouvrir la console **Services**, dans la commande **Exécuter**, tapez **services.msc**. Recherchez le service Serveur dans la liste.
- Le service Serveur est activé par défaut, mais s'il est arrêté, démarrez-le en cliquant dessus, puis en cliquant sur le bouton **Démarrer le service** dans la barre d'outils.
- L'utilisateur a configuré une ressource partagée et accordé à tout le monde l'autorisation Contrôle total, mais les autres utilisateurs ne parviennent pas à accéder à la ressource partagée. Il s'agit très probablement d'un problème d'autorisation NTFS. Déterminez les autorisations NTFS et assurez-vous qu'il n'existe aucune restriction dans ces autorisations qui outrepassent celles de la ressource partagée. Assurez-vous que le pare-feu Windows de Windows XP n'est pas activé. S'il est activé, désactivez-le pour les connexions du réseau local.
- L'utilisateur est incapable de mapper sur une ressource réseau. Assurez-vous que le chemin d'accès à la ressource spécifié est correct et que l'utilisateur dispose des informations d'identification appropriées pour accéder à la ressource partagée.
- Un utilisateur distant a supprimé par erreur un fichier sur une ressource partagée. Dites à l'utilisateur que les ressources partagées n'ont pas de corbeille les fichiers supprimés ne peuvent donc pas être restaurés. Toutefois, si l'utilisateur distant n'a *rien* fait sur son ordinateur depuis la suppression accidentelle du fichier, il peut essayer d'annuler la suppression en appuyant sur CTRL+Z. Si la ressource partagée distante réside sur un ordinateur Windows Server 2003, déterminez si le cliché instantané est activé. Si c'est le cas, l'utilisateur peut contacter un administrateur afin de restaurer le fichier ou télécharger et installer le client de cliché instantané et restaurer le fichier. La seule autre solution consiste à vérifier si l'administrateur effectue des sauvegardes régulières des ressources partagées et d'obtenir la dernière copie sauvegardée.

Lors du dépannage de l'accès aux ressources partagées distantes, vous pouvez rencontrer certains problèmes plus fréquemment que d'autres. Voici quelques

	Document	Millésime	Page
www.ofppt.info	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	32 - 35

Résolution du problème matériel

exemples de ces problèmes courants et leurs solutions :

- Un lecteur réseau mappé n'est plus disponible. La cause la plus probable est que la ressource partagée n'est plus disponible. Essayez d'accéder directement à la ressource partagée à partir de la ligne de commande. Vous devrez peut-être supprimer l'ancien mappage et en créer un nouveau. Si l'utilisateur fait partie d'un domaine et qu'il se connecte à distance, la création d'un nouveau mappage vers *n'importe quelle* ressource partagée restaurera tous les lecteurs réseau (supprimez le nouveau mappage après avoir exécuté cette tâche).
- Dans un groupe de travail, l'utilisateur est invité à fournir des informations d'identification pour une ressource partagée. Dans les scénarios de groupe de travail dans lesquels la sécurité de l'ordinateur local est la règle, il s'agit d'un comportement normal. Un compte doit être fourni pour l'utilisateur sur l'ordinateur distant afin qu'il puisse accéder à la ressource ou l'utilisateur doit contacter le propriétaire de la ressource partagée pour obtenir les informations d'identification appropriées.
- Dans un domaine, l'utilisateur est invité à fournir des informations d'identification pour accéder à un dossier ou un lecteur partagé sur le réseau. La ressource partagée ne fournissant pas d'autorisation au compte d'utilisateur de domaine pour y accéder, l'ordinateur distant invite l'utilisateur à fournir des informations d'identification. Le compte d'utilisateur de domaine doit être ajouté aux autorisations de la ressource partagée ou l'utilisateur doit obtenir les informations d'identification appropriées auprès du propriétaire de la ressource partagée pour se connecter.
- Un utilisateur essaie d'accéder à un dossier ou un lecteur partagé à partir d'un ordinateur domestique et il ne parvient pas à le trouver. Cela est dû au fait que les ressources partagées ne sont pas disponibles par le biais d'Internet. L'utilisateur doit être en mesure de se connecter au réseau distant avec une connexion sécurisée, puis naviguer et se connecter aux ressources distantes.

Mettre l'accent sur un point particulier



Note d'attention particulière.

www.ofppt.info	Document	Millésime	Page
	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	33 - 35

Pour approfondir le sujet....

Proposition de références utiles permettant d'approfondir le thème abordé

Sources de référence

Citer les auteurs et les sources de référence utilisées pour l'élaboration du support

www.ofppt.info	Document	Millésime	Page
	Identifier et résoudre les problèmes windows XP.doc	juillet 14	34 - 35