

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

Résolution des problèmes liés à l'installation de  
Windows XP  
[www.ofppt.info](http://www.ofppt.info)



OFPPT

DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION  
SECTEUR NTIC

## Sommaire

1	Introduction .....	2
2	Résolution des problèmes liés à une installation avec assistance .....	2
2.1	Comment créer des disquettes de démarrage de l'installation .....	2
2.2	Comment démarrer lorsque le lecteur de CD-ROM n'est pas disponible .	3
2.3	Comment démarrer l'installation à partir de MS-DOS .....	4
2.4	Comment configurer un ordinateur de façon à exécuter plusieurs systèmes d'exploitation .....	5
2.5	Comment réparer une installation .....	6
2.6	Comment résoudre les problèmes liés à une installation avec assistance	7
3	Résolution des problèmes liés à une mise à niveau .....	9
3.1	Qu'est-ce que le Conseiller de mise à niveau ? .....	9
3.2	Comment désinstaller une mise à niveau .....	10
3.3	Comment résoudre un problème de mise à niveau .....	11
4	Résolution des problèmes liés à une installation sans assistance .....	13
4.1	Qu'est-ce qu'une installation sans assistance ? .....	13
4.2	Méthodes pour exécuter une installation sans assistance .....	14
4.3	Comment résoudre les problèmes liés à une installation sans assistance	15

<b>OFPPT @</b>	Document	Millésime	Page
	Résolution du problème d'Installation de Windows	juillet 14	1 - 20
	XP.doc		

# 1 Introduction

En 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)), vous pouvez être appelé à assister des utilisateurs qui tentent d'installer Microsoft® Windows® XP Professionnel et Microsoft Windows XP Édition familiale. Pour cela, vous devez comprendre les tâches qui doivent être effectuées avant d'installer le système d'exploitation.

Dans ce module, vous allez apprendre à assister des utilisateurs qui préparent et exécutent des installations de Windows XP.

## 2 Résolution des problèmes liés à une installation avec assistance

Une installation avec assistance correspond à une installation manuelle qui nécessite une entrée de l'utilisateur. Il existe de nombreuses façons d'exécuter une installation avec assistance ; vous pouvez effectuer une nouvelle installation sur un nouvel ordinateur, une nouvelle installation d'une autre version de Windows ou une mise à niveau à partir d'une autre version de Windows. Quel que soit le mode d'exécution d'une installation avec assistance, les utilisateurs qui effectuent ce type d'installation exigeront sans doute votre assistance. Cette leçon décrit les problèmes que peuvent rencontrer les utilisateurs lors d'une tentative d'exécution d'une installation avec assistance et fournit des procédures permettant de résoudre ces problèmes.

### 2.1 Comment créer des disquettes de démarrage de l'installation

Le programme d'installation de Windows XP est conçu pour s'exécuter directement à partir d'un CD-ROM. Toutefois, si un ordinateur ne prend pas en charge cette fonction, vous pouvez exécuter le programme d'installation à l'aide de disquettes de démarrage de l'installation. Cette section décrit comment créer des disquettes de démarrage de l'installation.

Les disquettes de démarrage de l'installation permettent de charger les pilotes nécessaires pour accéder à un lecteur de CD-ROM. Le lecteur de CD-ROM est ensuite utilisé pour démarrer le programme d'installation. Ces disquettes ne permettent pas d'effectuer une installation ni une mise à niveau vers Windows XP.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	2 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

Vous pouvez télécharger les disquettes de démarrage de l'installation à partir du site Web de Microsoft sous la forme d'un gros fichier programme. Lorsque vous exécutez le fichier téléchargé, il extrait les fichiers nécessaires pour créer les disquettes de démarrage de l'installation. Le processus global permettant de créer les disquettes de démarrage de l'installation est le suivant :

1. Exécutez le fichier téléchargé. Le message suivant s'affiche :

« Ce programme crée les disquettes de démarrage de l'installation pour Microsoft Windows XP. Pour créer ces disquettes, vous devez fournir 6 disquettes haute densité, formatées et vierges. »

2. Tapez la lettre du lecteur de disquette (en général le lecteur A). Après avoir cliqué sur **OK**, le message suivant s'affiche :

« Insérez une de ces disquettes dans le lecteur *lettre de lecteur*. Cette disquette deviendra la Disquette de démarrage de l'installation de Windows XP. Appuyez sur une touche quand vous êtes prêt. »

3. Lorsque vous appuyez sur une touche, le fichier téléchargé commence à extraire et à copier les fichiers.

4. Continuez à insérer les disquettes vierges à mesure que vous y êtes invité, jusqu'à ce que les six disquettes aient été créées. Si le processus est interrompu, vous devez réexécuter le fichier programme téléchargé afin de créer les six disquettes.

### **2.2 Comment démarrer lorsque le lecteur de CD-ROM n'est pas disponible**

La plupart des ordinateurs qui possèdent la configuration minimale requise pour Windows XP incluent la capacité à démarrer à partir d'un lecteur de CD-ROM. Toutefois, il existe certaines configurations dans lesquelles cette option n'est pas disponible. Cette section décrit comment démarrer lorsque le lecteur de CD-ROM n'est pas disponible.

Un lecteur de CD-ROM peut devenir inaccessible lorsqu'il est connecté à une carte SCSI qui n'autorise pas le démarrage à partir d'un CD-ROM ou si l'utilisateur essaie d'installer Windows XP sur un ordinateur portable qui ne possède pas de lecteur de CD-ROM intégré.

Pour qu'un CD-ROM démarrable fonctionne correctement, définissez l'ordre de démarrage dans le BIOS afin que le lecteur de CD-ROM soit répertorié avant le disque dur et tout autre média démarrable. Les options de démarrage disponibles sont différentes pour chaque ordinateur, tout comme la technique permettant d'accéder au programme de configuration du BIOS.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	3 - 20

Durant le démarrage, patientez jusqu'à l'affichage d'un message qui signale sur quelle touche appuyer pour procéder à l'installation. Le programme de configuration du BIOS inclut souvent un onglet **Boot**, dans lequel vous pouvez spécifier l'ordre de démarrage des périphériques. Si cette option n'est pas immédiatement apparente, recherchez une page nommée Advanced CMOS Settings ou quelque chose de semblable.

### **2.3 Comment démarrer l'installation à partir de MS-DOS**

Lorsque vous ne pouvez pas (ou ne souhaitez pas) utiliser de disquettes de démarrage de l'installation, vous pouvez démarrer le programme d'installation à partir de l'invite MS-DOS. Cette section décrit cette procédure.

Pour démarrer le programme d'installation à partir de l'invite MS-DOS :

1. Insérez le CD-ROM Windows XP dans le lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM.
2. Démarrez l'ordinateur sur une invite MS-DOS avec prise en charge du CD-ROM. Pour la prise en charge du CD-ROM, vous aurez besoin de pilotes MS DOS en mode réel.
3. Démarrez SMARTDrive s'il n'est pas déjà démarré. (*SMARTDrive* est un système de mise en cache de disque qui procure un accès plus rapide aux données situées sur un disque dur.) Pour démarrer SMARTDrive, accédez au dossier qui contient le fichier Smartdrv.exe, tapez **smartdrv** et appuyez sur ENTRÉE. Si vous n'utilisez pas SMARTDrive, il se peut que la partie du programme d'installation de Windows XP qui copie des fichiers sur le disque dur s'effectue lentement.
4. À l'invite de commandes, tapez *lecteur* : (où *lecteur* désigne le lecteur qui contient le CD-ROM Windows XP), puis appuyez sur ENTRÉE.
5. Tapez **cd\i386** et appuyez sur ENTRÉE.
6. Tapez **\winnt** et appuyez sur ENTRÉE.

Le programme d'installation de Windows XP démarre.

7. Tapez le chemin d'accès aux fichiers d'installation de Windows XP et appuyez sur ENTRÉE. Par exemple, tapez **d:\i386**.

Le programme d'installation de Windows copie des fichiers sur le disque dur.

8. Retirez les disquettes présentes dans l'ordinateur et appuyez sur ENTRÉE. L'ordinateur redémarre et le programme d'installation de Windows XP reprend. Appuyez sur ENTRÉE pour continuer.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	4 - 20

9. Suivez les étapes pour sélectionner et formater une partition sur laquelle installer Windows XP.

Si votre disque dur contient une seule partition, ne la supprimez pas de la liste des partitions existantes. Le programme d'installation de Windows XP a copié les fichiers d'installation sur cette partition. Vous pouvez convertir ultérieurement une partition FAT32 au système de fichiers NTFS. Le programme d'installation copie les fichiers nécessaires à l'installation de Windows XP, puis l'ordinateur redémarre. Si vous avez choisi de formater le lecteur à l'aide du système de fichiers NTFS, Windows vérifie si le lecteur contient des erreurs, puis il redémarre. Le programme d'installation de Windows XP reprend en mode graphique.

10. Suivez les étapes de l'Assistant Installation de Windows pour terminer l'installation de Windows XP.

## ***2.4 Comment configurer un ordinateur de façon à exécuter plusieurs systèmes d'exploitation***

Si la version 32 bits de Windows est installée sur un ordinateur et qu'au moins deux partitions de disque sont définies, vous pouvez installer une nouvelle copie de Windows XP sans affecter l'installation de Windows existante. Au démarrage, vous choisissez la version de Windows dans le menu de démarrage.

Bien que l'on nomme généralement cela un *système à double démarrage*, il est plus exact d'utiliser le terme *configuration à démarrage multiple* car en théorie vous pouvez installer plus de deux copies de Windows NT, Windows 2000 Professionnel et Windows XP.

La capacité à choisir un système d'exploitation au démarrage est précieuse si un programme ou un périphérique ne fonctionne pas avec Windows XP. Par exemple, lorsque vous devez utiliser un ancien programme ou périphérique, vous pouvez démarrer l'autre version de Windows. Cette capacité est également utile aux développeurs de logiciels qui doivent tester comment leurs programmes fonctionnent sous différents systèmes d'exploitation. Pour les utilisateurs de Windows expérimentés, l'installation d'une deuxième copie de Windows XP dans sa propre partition peut constituer un moyen utile de tester un programme ou un pilote de périphérique qui n'est pas certifié comme compatible avec Windows XP sans compromettre le système fonctionnel.

Si, après des essais complets, le programme est jugé sans risque, il peut être ajouté à Windows XP. suivantes :

- La partition active doit être formatée avec un système de fichiers reconnu

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	5 - 20

par les deux systèmes d'exploitation car cette partition est utilisée pour démarrer le système. Par exemple, la partition active doit être formatée avec le système FAT lorsque vous avez une configuration à double démarrage avec MS-DOS et Windows XP Professionnel. La partition active doit être formatée avec le système FAT32 lorsque vous avez une configuration à double démarrage avec Windows 98 et Windows XP Professionnel.

- Windows XP Professionnel doit être installé après l'autre système d'exploitation. Lorsque le premier système d'exploitation est installé, vous pouvez installer Windows XP Professionnel sur la partition active ou sur une autre partition principale ou étendue.

Une fois le nouveau système d'exploitation installé, il apparaît dans le menu de démarrage. Le nouveau système d'exploitation devient l'option de menu par défaut. Il s'exécute automatiquement si 30 secondes passent sans que vous ayez choisi un système d'exploitation.

### **2.5 Comment réparer une installation**

En tant que technicien DST, vous pourrez être appelé à aider un utilisateur à réparer une installation. Le moyen le plus facile de réparer une installation consiste à réinstaller le système d'exploitation (exécuter une mise à niveau sur place). Cette section décrit les circonstances dans lesquelles une réparation est nécessaire et les deux méthodes pour réinstaller une installation de Windows XP.

Vous pouvez devoir réparer une installation pour l'une des raisons suivantes :

- Vous ne pouvez pas démarrer Windows XP en mode sans échec. (Le *mode sans échec* est un mode qui permet de démarrer le système d'exploitation en utilisant uniquement les paramètres par défaut nécessaires au démarrage de l'ordinateur.)
- Un problème est provoqué par une mise à jour système installée récemment (mise à jour de Windows, correctif, Service Pack Windows XP ou mise à jour d'Internet Explorer) et vous ne pouvez pas résoudre le problème d'une autre manière.
- Il y a un problème au niveau du Registre qui ne peut pas être résolu à l'aide d'autres outils, tels que Restauration du système ou la console de récupération.
- Vous devez appliquer les autorisations de Registre et de fichiers par défaut à l'installation de Windows XP.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	6 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

- Vous devez enregistrer les composants COM (Component Object Model) et les fichiers WFP (Windows File Protection). (La protection de fichier
- Windows empêche le remplacement des fichiers système protégés, tels que les fichiers .sys, .dll et .exe.)
- Vous avez besoin du programme d'installation de Windows pour énumérer de nouveau des périphériques Plug-and-Play, y compris la couche d'abstraction matérielle.

Voici deux manières de réinstaller Windows XP :

1. Réinstallez Windows à partir du système d'exploitation. Démarrez l'ordinateur et insérez le CD-ROM Windows XP dans le lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM. Sur la page **Bienvenue dans Microsoft Windows XP**, cliquez sur **Installer Microsoft Windows XP**. Dans la zone **Type d'installation**, cliquez sur **Mettre à niveau (Recommandé)**, puis suivez les instructions pour réinstaller le système d'exploitation.

2. Réinstallez Windows en démarrant l'ordinateur à partir du CD de démarrage. Insérez le CD-ROM Windows XP dans le lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM, puis redémarrez votre ordinateur. Lorsque le message **Appuyez sur n'importe quelle touche pour démarrer du CD-ROM** s'affiche à l'écran, appuyez sur une touche pour démarrer l'ordinateur à partir du CD-ROM Windows XP. Lorsque l'écran Bienvenue apparaît, appuyez sur ENTRÉE, puis suivez les instructions.

### **2.6 Comment résoudre les problèmes liés à une installation avec assistance**

En tant que technicien DST, votre principal objectif de dépannage d'une installation avec assistance est d'aider l'utilisateur à déterminer la cause du problème d'installation. Souvenez-vous que le processus de dépannage doit être un processus logique d'élimination par lequel vous éliminez rapidement et dans un certain ordre les possibilités qui ne sont *pas* le problème. Le processus de résolution des problèmes suit généralement le modèle suivant :

1. déterminer ce qui a changé ;
2. éliminer les causes possibles pour déterminer les causes probables ;
3. identifier une solution ;
4. tester la solution.

Divers problèmes peuvent se produire durant une installation et un nombre égal de solutions peuvent être appliqués à chaque problème. Toutefois, les instructions suivantes peuvent vous aider à identifier le problème :

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	7 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

1. Redémarrez l'ordinateur.
2. Assurez-vous que tout nouveau matériel ou logiciel est installé correctement. Débranchez chaque nouveau périphérique matériel, un à la fois, afin de vérifier si cela résout le problème. Si c'est le cas, passez à l'étape 3. Remplacez tout matériel identifié comme défaillant par ce test.  
Essayez également d'exécuter tout logiciel de diagnostic du matériel fourni par le fabricant de l'ordinateur. S'il s'agit d'une nouvelle installation de matériel ou de logiciel, contactez le fabricant pour obtenir les mises à jour ou les pilotes Windows XP Professionnel nécessaires.
3. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Aide et support**. Cliquez sur **Obtenir de l'aide, ou rechercher des informations dans des groupes de discussion Windows XP** (sous **Demandez de l'assistance**), puis cliquez sur **Obtenir de l'assistance de Microsoft** dans la colonne de gauche.
4. Cliquez sur **Démarrer**, sur **Aide et support**, puis sur **Résolution d'un problème** (sous **Choisir une rubrique d'aide**) pour afficher une liste d'utilitaires de dépannage.
5. Consultez le Catalogue Windows pour vérifier que tout le matériel et les pilotes sont compatibles avec Windows XP Professionnel.
6. Désactivez ou supprimez tout matériel installé récemment (RAM, cartes, disques durs, modems, et ainsi de suite), y compris les pilotes et les logiciels.
7. Si vous avez accès à Internet, visitez le site de support technique de Microsoft à l'adresse <http://support.microsoft.com/default.aspx?LN=FR&x=11&y=10>.
8. Effectuez une analyse antivirus de votre ordinateur à l'aide d'une version à jour d'un logiciel antivirus. Si vous trouvez un virus, effectuez les étapes nécessaires pour l'éliminer. Pour plus d'informations sur ces étapes, consultez le mode d'emploi du logiciel antivirus.
9. Vérifiez que les versions des pilotes de périphérique du matériel et du système BIOS sont les plus récentes. Le fabricant du matériel peut vous aider à déterminer les versions les plus récentes ou à les obtenir.
10. Désactivez des options de mémoire du BIOS telles que la mise en cache ou la mémoire en arrière-plan. Si vous avez besoin d'assistance, contactez le fabricant du matériel.
11. Exécutez tout logiciel de diagnostic du système fourni par le fabricant d'ordinateur, en particulier le contrôle de la mémoire.
12. Vérifiez que le Service Pack le plus récent est installé sur l'ordinateur. Pour obtenir une liste de Service Packs, accédez au site Web Windows Update à l'adresse <http://v4.windowsupdate.microsoft.com/fr/default.asp>.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	8 - 20

13. Si vous ne parvenez pas à ouvrir de session, redémarrez l'ordinateur.

Lorsque la liste de systèmes d'exploitation disponibles apparaît, appuyez sur F8. Sur l'écran **Options avancées**, sélectionnez **Dernière bonne configuration connue** et appuyez sur ENTRÉE.

Windows XP génère pendant l'installation en mode texte des fichiers journaux qui peuvent vous aider à déterminer la cause de l'échec d'une installation. Vous trouverez les fichiers suivants dans le répertoire Windows dans lequel vous avez installé Windows :

- Setuplog.txt
- Setupapi.log

Pour dépanner une installation Windows XP, copiez ces deux fichiers sur une disquette, copiez-les sur un autre ordinateur, puis ouvrez-les à l'aide du Blocnotes.

Ces fichiers peuvent contenir des indices pour vous aider à identifier le problème. Recherchez par exemple le dernier périphérique qui a été installé en consultant le fichier Setupapi.log. Ensuite, si le fichier Setuplog.txt indique que le problème est dû à un périphérique matériel ou un pilote, vérifiez que le matériel est pris en charge par cette version de Windows.

L'installation en mode graphique inclut des fichiers journaux qui peuvent vous aider à résoudre des problèmes d'installation, tels que :

- Setuperr.log. Ce fichier est créé si des erreurs se produisent durant l'installation.
- Setupapt.log. Ce fichier enregistre les actions prises durant l'installation.
- Setuplog.txt. Ce fichier décrit les tâches effectuées durant l'installation.
- Setupapi.log et PNPlog.txt. Ces fichiers répertorient les problèmes liés à l'installation et à la détection du matériel et des pilotes.

### 3 Résolution des problèmes liés à une mise à niveau

En tant que technicien DST, vous recevrez de nombreux appels d'utilisateurs qui souhaitent mettre à niveau leur ordinateur vers le système d'exploitation le plus récent. Lorsqu'un utilisateur souhaite effectuer une mise à niveau vers Windows XP, vous devez d'abord déterminer si l'ordinateur est prêt pour la mise à niveau. Cette section décrit comment utiliser le Conseiller de mise à niveau pour évaluer si le matériel et les logiciels sont prêts pour la mise à jour.

Cette leçon décrit également les tâches spécifiques que les utilisateurs peuvent

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	9 - 20

exécuter avant la mise à niveau et qui les aideront à éviter des problèmes courants.

### **3.1 Qu'est-ce que le Conseiller de mise à niveau ?**

Le Conseiller de mise à niveau est un outil qui vérifie le matériel et les logiciels du système pour déterminer s'il est prêt pour une mise à niveau vers Windows XP. Avant d'utiliser le Conseiller de mise à niveau, vous devez déterminer si la version actuelle de Windows peut être mise à niveau vers Windows XP. Si la version peut être mise à niveau, vous pouvez télécharger le Conseiller de mise à niveau.

Le Conseiller de mise à niveau génère un rapport qui répertorie les problèmes potentiels que l'utilisateur peut rencontrer durant le processus de mise à niveau, tels que les incompatibilités matérielles et logicielles. Par exemple, le Conseiller de mise à niveau peut conseiller à l'utilisateur de télécharger un Service Pack spécifique. La mise à niveau à partir de Windows 98 ou Windows Millenium Edition vers Windows XP requiert quelquefois la désinstallation préalable d'une application particulière, puis sa réinstallation une fois le programme d'installation de Windows XP terminé.

Le programme d'installation de Windows XP exécute automatiquement le Conseiller de mise à niveau lors d'une mise à niveau à partir d'une version précédente du système d'exploitation Windows. Toutefois, vous pouvez également exécuter le Conseiller de mise à niveau manuellement sans démarrer le processus d'installation.

Pour exécuter le Conseiller de mise à niveau manuellement :

- Insérez le CD-ROM Windows XP dans le lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM. Sur la page **Bienvenue dans Microsoft Windows XP**, cliquez sur **Vérifier la compatibilité du système**, puis sur **Vérifier mon système automatiquement**.

### **3.2 Comment désinstaller une mise à niveau**

Parfois, les utilisateurs mettront à niveau le système d'exploitation de leur ordinateur et s'apercevront par la suite qu'ils ne peuvent pas utiliser un programme ou une application nécessaire dans le nouvel environnement.

Ils peuvent souhaiter désinstaller le nouveau système d'exploitation et revenir au système d'exploitation précédent.

Avant de pouvoir aider un utilisateur à désinstaller Windows XP, vous devez considérer les facteurs suivants :

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	10 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

- Pour que la désinstallation de Windows XP réussisse, l'utilisateur doit avoir effectué une mise à niveau à partir de Windows 95, Windows 98, Windows 98 Deuxième Édition ou Windows Millennium Edition.
- Si l'utilisateur a effectué une mise à niveau à partir de Windows XP Édition familiale, Windows 2000 Professionnel ou Windows NT 4.0, Windows XP ne peut pas être désinstallé.
- Si l'utilisateur a l'intention de supprimer Windows XP et de revenir à Microsoft Windows 95, Windows NT ou Windows 2000 Professionnel, il doit :
  - a. réinstaller Windows 95, Windows NT ou Windows 2000 Professionnel ;
  - b. redémarrez l'ordinateur en mode sans échec ;
  - c. sauvegarder toutes les données critiques avant de réinstaller Windows 95, Windows NT® ou Windows 2000 Professionnel.

D'autres facteurs doivent être pris en compte, y compris la quantité d'espace disque libre et l'impact potentiel de la désinstallation de la mise à niveau sur les programmes déjà installés sur l'ordinateur.

Pour désinstaller Windows XP :

1. Redémarrez l'ordinateur en mode sans échec.
2. Ouvrez une session avec un compte qui a des droits d'administrateur.
3. Cliquez successivement sur **Démarrer**, **Panneau de configuration**, puis **Ajouter ou supprimer des programmes**.
4. Dans la liste des programmes installés, double-cliquez sur **Désinstaller Windows XP**.
5. À l'affichage du message qui vous invite à confirmer la désinstallation de Windows XP et la restauration du système d'exploitation précédent, cliquez sur **Oui**.
6. Une fois Windows XP supprimé, l'ordinateur redémarre avec le système d'exploitation installé précédemment.

### **3.3 Comment résoudre un problème de mise à niveau**

Lors de la mise à niveau d'un système d'exploitation, l'idéal est d'éviter tout problème d'installation. Cette section répertorie les étapes à suivre pour éviter tout problème lors de la mise à niveau vers Windows XP, puis elle explique comment résoudre quelques problèmes qui peuvent se produire.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	11 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

La plupart des problèmes spécifiques à la mise à niveau peuvent être évités en prenant quelques mesures avant de démarrer la mise à niveau. Avant de mettre à niveau un système, effectuez toutes les actions suivantes :

- Assurez-vous que le système répond à la configuration matérielle requise.
- Effectuez la mise à jour du BIOS.
- Vérifiez la compatibilité matérielle et logicielle.
- Exécutez le Conseiller de mise à niveau.
- Sauvegardez le système et vérifiez qu'il peut être restauré.
- Désactivez toutes les fonctionnalités antivirus et de gestion de l'alimentation dans le BIOS de l'ordinateur.
- Supprimez tout logiciel antivirus.
- Décompressez tous les disques durs.
- Exécutez ScanDisk et ScanReg.
- Téléchargez les mises à jour de pilote disponibles.
- Quittez tous les programmes en cours d'exécution.

Lors de la mise à niveau vers Windows XP, l'ordinateur peut cesser de répondre (se bloquer) et un écran noir peut apparaître. Ce comportement est généralement dû à une incompatibilité du matériel ou d'un logiciel avec Windows XP. Pour contourner ce problème :

1. Attendez 10 à 15 minutes afin de vous assurer que l'ordinateur ne continue pas la procédure d'installation.
2. Redémarrez l'ordinateur et assurez-vous que l'ordinateur ne continue pas à exécuter le programme d'installation. Si c'est le cas, redémarrez jusqu'à ce que le programme d'installation ait terminé.
3. Redémarrez l'ordinateur et annulez l'installation.
4. Supprimez tout logiciel antivirus, puis exécutez un démarrage en mode minimal.
5. Si la mise à niveau s'arrête encore, il se peut qu'il y ait un problème d'incompatibilité matérielle, auquel cas vous devrez peut-être désactiver tout matériel inutile, puis redémarrer le programme d'installation.
6. Si le programme d'installation continue de cesser de répondre, désactivez tout matériel inutile, supprimez les périphériques USB, les cartes réseau et les cartes son, puis redémarrez le programme d'installation.
7. Si le programme d'installation continue de cesser de répondre, vous devrez peut-être « flasher » le BIOS sur la carte mère. Pour plus d'informations sur la procédure à suivre, consultez le fabricant de l'ordinateur.
8. Si cela ne résout pas le problème, envisagez l'installation de Windows XP avec

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	12 - 20

une couche d'abstraction matérielle PC standard.

Lors de la mise à niveau vers Windows XP, vous pouvez recevoir un message d'erreur signalant que Windows ne peut pas copier un fichier spécifique ou qu'un fichier spécifique est endommagé ou manquant. Voici quelques-unes des causes pouvant entraîner l'affichage de ces messages :

- Le CD-ROM Windows XP est éraflé ou sale.
- Le lecteur de CD-ROM ne fonctionne pas correctement.
- Vous utilisez plusieurs lecteurs de CD-ROM.
- La RAM ou la mémoire cache de l'ordinateur est endommagée ou incompatible.

## 4 Résolution des problèmes liés à une installation sans assistance

Toutes les installations de Windows XP ne s'effectuent pas manuellement. Les déploiements à grande échelle seraient trop coûteux et trop longs s'il fallait qu'un administrateur installe personnellement un grand nombre d'ordinateurs.

Ces installations sont donc souvent automatisées à l'aide de processus sans assistance ou distants, tels que Sysprep et les services d'installation à distance (RIS, *Remote Installation Services*). L'exécution d'une installation sans assistance étant un processus complexe généralement effectué par un administrateur réseau, vous devez transférer les appels concernant cette méthode d'installation au niveau d'assistance approprié. Le fait de vous familiariser avec les notions fondamentales de l'installation sans assistance vous aidera à rassembler les informations appropriées pour identifier le problème et le transférer de manière adéquate.

### 4.1 Qu'est-ce qu'une installation sans assistance ?

Une installation sans assistance est une méthode d'installation de Windows XP automatisée. Les installations sans assistance sont couramment utilisées pour effectuer des installations à grande échelle avec intervention minimale de l'utilisateur. Il s'agit de la méthode automatisée de déploiement du système d'exploitation Windows XP Professionnel la plus flexible et la plus polyvalente.

Les installations sans assistance accélèrent également le processus de déploiement, réduisent la participation de l'utilisateur pendant l'installation et garantissent la cohérence au sein de l'organisation, ce qui limite les coûts du support technique.

L'exécution d'une installation sans assistance présente les avantages et

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	13 - 20

inconvénients suivants :

- **Avantages.** Les installations sans assistance permettent de gagner du temps et de l'argent car les utilisateurs ne sont pas contraints d'être présents à l'ordinateur pour répondre à des questions durant l'installation. Les installations sans assistance peuvent également être configurées de façon à permettre aux utilisateurs de fournir une entrée pendant le processus d'installation. En outre, il est possible d'exécuter des installations sans assistance afin de mettre à niveau de nombreux ordinateurs à la fois ou d'automatiser de nouvelles installations du système d'exploitation.
- **Inconvénients.** Les installations sans assistance exigent d'importantes procédures de préparation et de test et peuvent ne pas être adaptées aux déploiements de petite taille.

Une installation sans assistance est généralement effectuée dans les cas suivants :

- Mise à niveau d'un système d'exploitation Windows vers Windows XP Professionnel.
- Exécution d'installations automatisées sur des ordinateurs dotés de configurations matérielles hétérogènes.
- Configuration d'une large gamme de paramètres du système d'exploitation durant une installation automatisée sans utiliser de fichiers de commandes ni de scripts.
- Création d'installations principales pour des installations RIS et des installations basées sur des images de disque.

### **4.2 Méthodes pour exécuter une installation sans assistance**

Il existe deux types d'installations sans assistance : les installations basées sur des images et les installations basées sur des fichiers de réponses. Cette section décrit ces deux types.

Une installation basée sur une image implique la copie, ou le clonage, d'un système d'exploitation et d'applications logicielles préconfigurés à partir d'un ordinateur principal sur des clients et des serveurs de destination.

La normalisation du matériel et des logiciels (y compris les paramètres d'applications et les structures de répertoires) en un Bureau d'entreprise commun sur plusieurs stations de travail au sein d'une organisation est devenue une pratique usuelle. Dans certains cas, le moyen le plus rapide de déployer ces

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	14 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

stations de travail normalisées implique la duplication du disque dur d'une station de travail modèle sur d'autres ordinateurs de l'organisation.

1. Le système d'exploitation de base est installé sur un système propre, récemment formaté.
2. Les applications sont installées.
3. Une « image » de station de travail d'entreprise standard est créée.
4. Le processus de duplication d'image de disque est utilisé pour déployer des systèmes de Bureau d'entreprise supplémentaires.

Pour effectuer une installation sans assistance, vous devez tout d'abord créer un fichier de réponses. Un *fichier de réponses* est un fichier texte qui contient des réponses aux questions auxquelles l'utilisateur est normalement invité à répondre durant l'installation de Windows. Un fichier de réponses peut également contenir des instructions relatives à la configuration des paramètres du système d'exploitation et à l'installation des applications sans intervention de l'utilisateur. Avant de pouvoir dépanner une installation sans assistance, vous devez comprendre comment le programme d'installation utilise les fichiers de réponses. L'installation basée sur un fichier de réponses utilise un fichier texte qui contient des instructions d'installation. Parmi ces instructions figurent :

- Des réponses aux questions normalement posées par le programme d'installation de Windows durant une installation.
- Des instructions relatives à la configuration des paramètres du système d'exploitation.
- Des instructions relatives à l'installation des applications sans intervention de l'utilisateur.

### **4.3 Comment résoudre les problèmes liés à une installation sans assistance**

De nombreux problèmes d'installation sans assistance se produisent dans un environnement de grande entreprise où l'utilisateur n'est pas un administrateur réseau. Souvent, ce type d'appel donne lieu au renvoi de l'utilisateur au département informatique de l'organisation.

Si l'utilisateur est un administrateur réseau, l'assistance de niveau 1 doit tenter de traiter le problème général et de recueillir des informations, puis renvoyer l'utilisateur à la ligne d'assistance appropriée ou escalader le problème si le technicien DST parvient sans aucun doute à identifier le problème comme un problème lié au client.

Les problèmes les plus délicats pour les techniciens DST sont ceux qui

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	15 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

concernent un utilisateur à domicile, éventuellement connecté à un réseau domestique et qui essaie d'exécuter une installation sans assistance à l'aide d'un fichier de réponses.

Les problèmes d'installation sans assistance peuvent être variés et obscurs, que le système d'exploitation soit installé localement à partir du CD-ROM Windows ou à partir d'un partage réseau. Le point le plus important est de s'assurer que l'utilisateur accède convenablement au fichier de réponses de l'installation sans assistance, comme suit :

- **Installation locale. Commutateur de ligne de commande**

Assurez-vous que le fichier de réponses existe et qu'il est référencé correctement dans le commutateur **/unattend** sur la ligne de commande.

- **Installation locale. CD-ROM**

Assurez-vous que :

- Le fichier de réponses a été copié sur une disquette et que celle-ci se trouve dans le lecteur au démarrage.
- Le fichier de réponses a été renommé Winnt.sif.
- Le CD-ROM Windows se trouve dans le lecteur de CD-ROM au démarrage et que le BIOS est configuré pour démarrer à partir du lecteur de CD-ROM.

- **Installation réseau**

Dans ce scénario, l'utilisateur effectue une installation sans assistance soit en se connectant au partage réseau sur lequel les fichiers source Windows se trouvent et en exécutant le fichier de commandes d'installation approprié, soit en démarrant à partir de la disquette d'installation appropriée. L'administrateur réseau doit résoudre ces deux problèmes. Dans le premier cas, un échec de démarrage du script est très improbable. D'autres problèmes plus obscurs peuvent survenir lors de l'installation sans assistance, mais le problème de connectivité réseau est déjà résolu. Dans le deuxième cas, l'utilisateur doit vérifier que la connexion réseau fonctionne et que la disquette d'installation est capable d'activer la carte réseau requise pour assurer la connectivité avec le partage réseau. Cette situation est semblable au dépannage d'une installation à démarrage RIS sur un système non compatible PXE.

L'utilisation d'une image de disque pouvant entraîner tant de problèmes au niveau du matériel, la plupart d'entre eux sont la responsabilité du département

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	16 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

informatique qui gère les images. Les utilisateurs doivent contacter leurs administrateurs réseau afin d'obtenir une assistance pour résoudre ces types de problèmes.

Dans le cas des installations basées sur les services RIS, la plupart des problèmes doivent être renvoyés à l'administrateur réseau de l'utilisateur car l'ensemble du processus dorsal est hors du contrôle de l'utilisateur. Toutefois, vous pouvez vérifier quelques éléments relatifs à la configuration matérielle et la connectivité réseau.

1. Vérifiez si l'ordinateur de l'utilisateur est compatible PXE.

a. L'utilisateur a-t-il la possibilité de démarrer sur le réseau en appuyant sur F12 au démarrage du système ?

b. La carte réseau PXE est-elle définie comme première option de démarrage dans le BIOS si, en fait, il s'agit d'une option ?

Si la carte est activée et que l'utilisateur démarre sur le réseau mais que l'installation échoue, demandez à l'utilisateur de contacter son administrateur réseau afin de résoudre le problème ou d'ouvrir un rapport d'incident auprès du service d'assistance Windows Server approprié.

2. Si l'ordinateur de l'utilisateur n'est pas compatible PXE :

a. L'utilisateur possède-t-il la disquette de démarrage RIS nécessaire ?

b. L'ordinateur de l'utilisateur possède-t-il un modèle de carte réseau qui utilise un pilote pris en charge par la disquette de démarrage RIS ? (Pour obtenir une liste de pilotes pris en charge, consultez l'article 314836 de la Base de connaissances.)

c. L'utilisateur est-il relativement certain que cet ordinateur spécifique sur cette connexion réseau spécifique disposait d'une connectivité dans le passé ? L'utilisateur peut-il tester la connexion réseau en la branchant dans un autre ordinateur déjà installé et opérationnel sur le réseau ?

Si ces étapes ne permettent pas de résoudre le problème, demandez à l'utilisateur de contacter son administrateur réseau afin de résoudre le problème ou d'ouvrir un rapport d'incident auprès du service d'assistance Windows Server approprié.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	17 - 20

## Résolution du problème d'Installation de Windows XP

Mettre l'accent sur un point particulier



*Note d'attention particulière.*

<b>www.ofppt.info</b>	Document	Millésime	Page
	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	18 - 20

## 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

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution du problème d'Installation de Windows XP.doc	juillet 14	19 - 20