

Fiche Technique : Dépannage d'un Poste Client Windows

SOMMAIRE

1. Diagnostic initial du poste.....	3
Outil de diagnostic.....	3
1. Vérification de l'intégrité du disque dur :.....	3
2. Test de la mémoire vive (RAM) :.....	5
3. Analyse de performance système :.....	5
4. Antivirus et outils anti-malware :.....	8
2. Sauvegarde des données.....	9
Données à sauvegarder.....	9
Procédure alternative si le poste ne démarre plus.....	9
1. Utiliser un boîtier ou adaptateur de disque dur externe :.....	9
2. Utiliser un environnement de récupération :.....	10
3. Installation du système et des logiciels.....	10
1. Liste des logiciels gratuits courants.....	11
4. Récupération de données supprimées.....	12
Solution de récupération des données.....	12
1. Utiliser un logiciel de récupération de données :.....	12
2. Précautions à prendre :.....	12
5. Installation d'un logiciel de prise de main à distance.....	13
1. Exemples de logiciels de prise de main à distance gratuits.....	13

Liste de sites pour télécharger des logiciels en toute sécurité :

Clubic.com

<https://www.clubic.com/>

Clubic est un site français proposant des tests et analyses de logiciels, avec une section de téléchargement de versions officielles.

01.net

<https://www.01net.com/>

Anciennement Télécharger.com, ce site propose une large sélection de logiciels avec des avis et guides.

Ninite.com

<https://ninite.com/>

Ninite permet de télécharger plusieurs logiciels en une fois, sans publicités ni ajouts superflus.

SourceForge.net

<https://sourceforge.net/>

SourceForge est une référence pour les logiciels open source et offre un environnement sécurisé pour les téléchargements.

Microsoft Store (pour les logiciels sous Windows)

Microsoft Store

<https://www.microsoft.com/store>

Boutique officielle de Microsoft, accessible directement sur Windows, garantissant la sécurité et la légitimité des logiciels.

Utiliser **OpenTip de Kaspersky** pour analyser les fichiers téléchargés :

<https://opentip.kaspersky.com/>

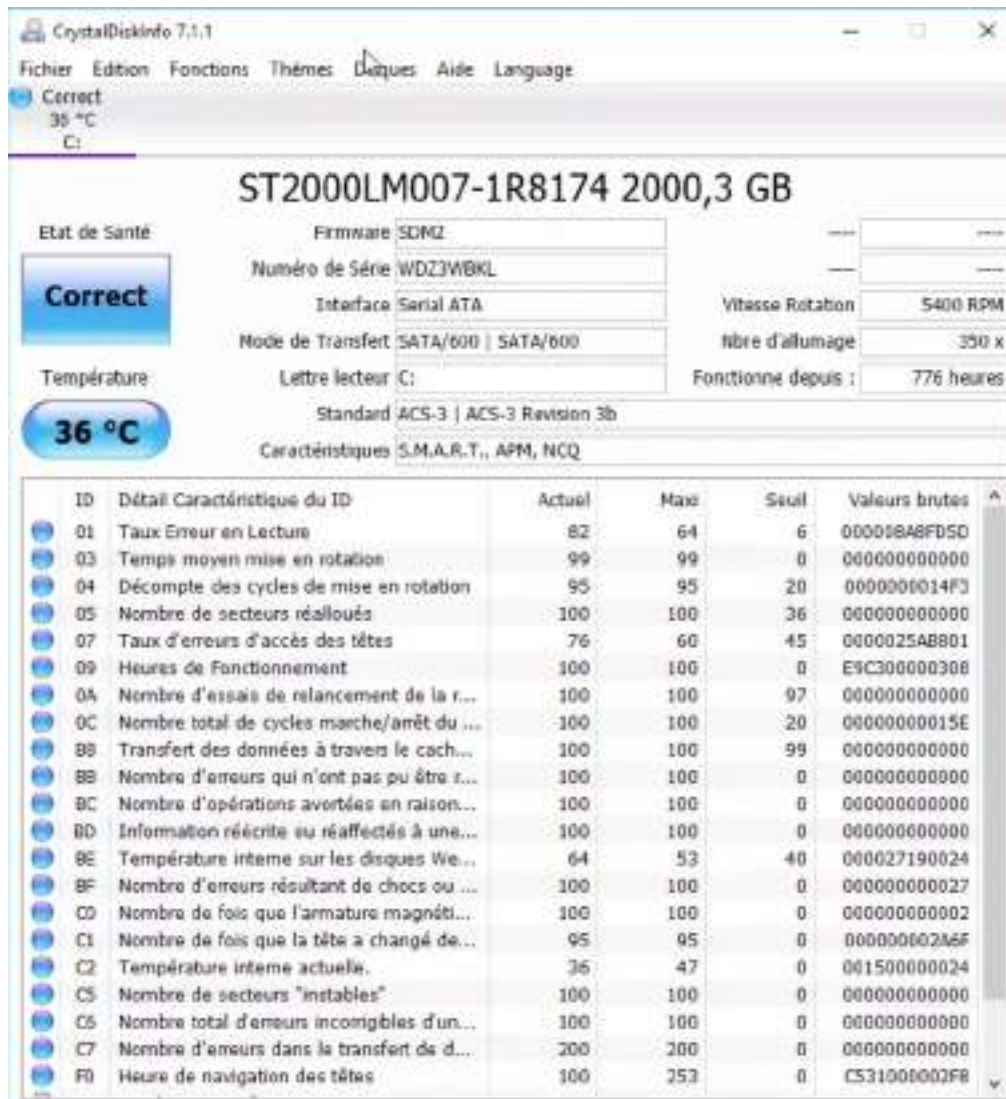
1. Diagnostic initial du poste

Outil de diagnostic

Pour évaluer l'état de l'ordinateur, il est essentiel de maîtriser certains outils de diagnostic. Voici des outils utiles pour vérifier la performance des composants matériels et l'intégrité du système:

1. Vérification de l'intégrité du disque dur :

→ CrystalDiskInfo : vérifie l'état de santé du disque dur et détecte les éventuels signes de défaillance.



L'application se présente comme cela, en haut à gauche nous avons les informations sur l'état de santé et la température du disque.

Ce sont les 2 informations à surveiller :

L'État du disque peut être **Correct** (en bleu) **Prudence** (en jaune) ou **Mauvais** (en rouge)

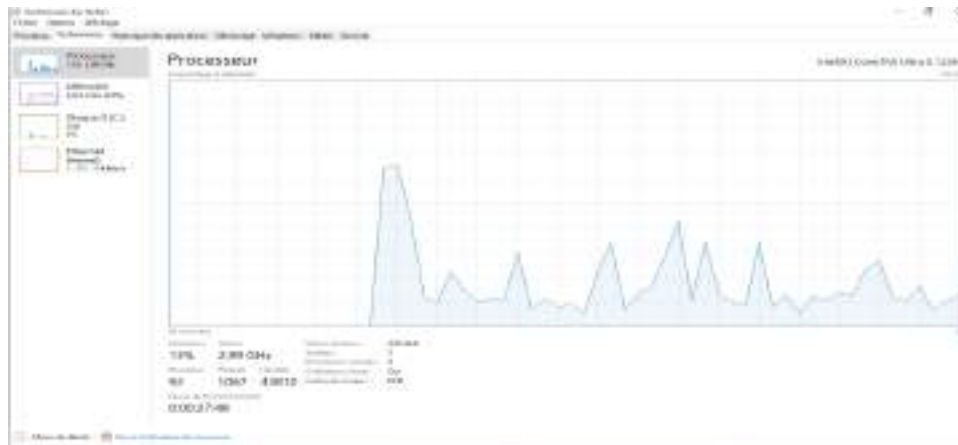
→ chkdsk (commande Windows) : vérifie l'intégrité du disque et corrige les erreurs.

Pensez à exécuter la cmd en administrateur

La commande permet de retrouver des fichiers perdu

Voici les options principales disponible avec cette commande :

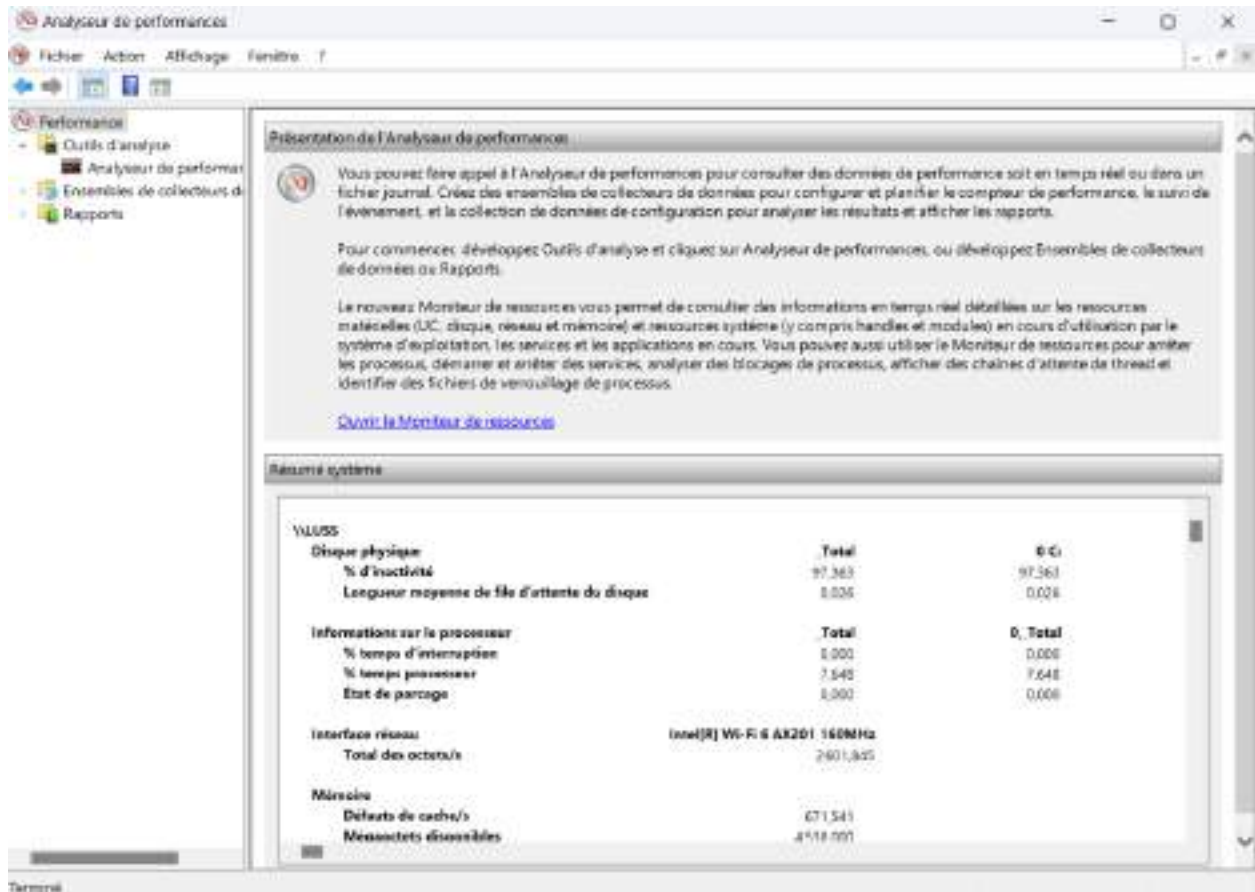
Utilisation Processeur & Utilisation Mémoire & Utilisation Disque



Dans Performance on peut voir l'état générale d'utilisation au cours du temps des différents composants

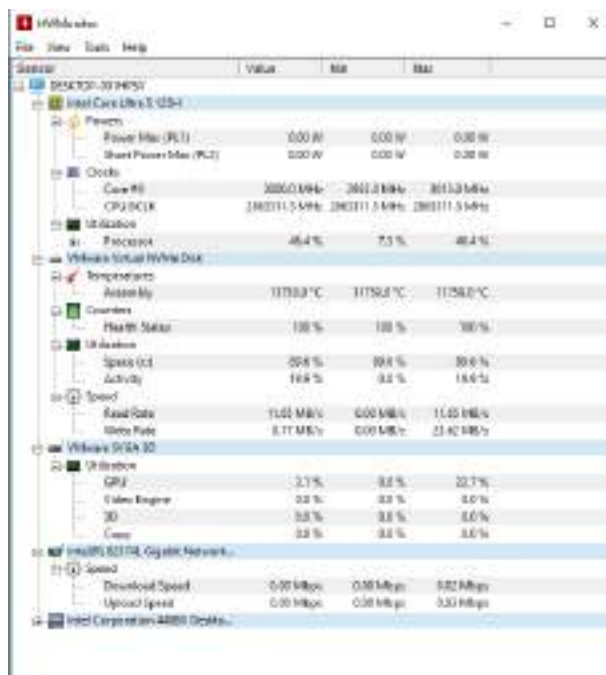
→ Observateur de performances (perfmon.msc) : analyse détaillée des performances CPU, mémoire, et disque.

Windows+R → Pour effectuer la recherche



Différents outils pour analyser la performance avec plusieurs détails

→ HWMonitor : surveille les températures des composants pour détecter une éventuelle surchauffe.



HWMonitor affiche une liste des différents composants de votre ordinateur et vous rapporte différentes informations perçues par ses capteurs. Permet de surveiller un grand nombre d'éléments : températures des composants, leur vitesse d'horloge, leur pourcentage d'utilisation, leur tension ou

encore la vitesse de rotation des ventilateurs.

Les résultats sont affichés en trois colonnes, une pour la valeur relevée actuelle et les deux autres pour les valeurs minimales et maximales rencontrées. Les variations peuvent ainsi être analysées en temps réel, mais aussi sauvegardées sur un fichier TXT.

4. Antivirus et outils anti-malware :

- Malwarebytes : outil d'analyse et de suppression de logiciels malveillants.
- AdwCleaner : recherche et supprime les adwares et autres logiciels indésirables.

2. Sauvegarde des données

Données à sauvegarder

Il est essentiel d'identifier et de sauvegarder les données essentielles du client. Voici les principaux dossiers et types de données à sécuriser, ainsi que leurs chemins d'accès :

Documents personnels :

C:\Users\[NomUtilisateur]\Documents

Images et vidéos :

C:\Users\[NomUtilisateur]\Pictures et C:\Users\[NomUtilisateur]\Videos

Favoris du navigateur :

selon le navigateur utilisé, les favoris peuvent se trouver dans les dossiers suivants :

Chrome :

C:\Users\[NomUtilisateur]\AppData\Local\Google\Chrome\User Data\Default

Firefox :

C:\Users\[NomUtilisateur]\AppData\Roaming\Mozilla\Firefox\Profiles

Messagerie (emails et contacts) :

dépend de l'application utilisée (Outlook, Thunderbird, etc.)

Bureau (inclut parfois des dossiers importants) :

C:\Users\[NomUtilisateur]\Desktop

Données d'applications spécifiques : souvent dans

C:\Users\[NomUtilisateur]\AppData\ (local, localLow, roaming)

Procédure alternative si le poste ne démarre plus

Si le poste ne démarre plus, il est toujours possible de récupérer les données en suivant ces méthodes :

1. Utiliser un boîtier ou adaptateur de disque dur externe :

Retirer le disque dur et le connecter à un autre ordinateur via un boîtier externe pour accéder aux fichiers. Voici deux exemples de boîtier, le premier à gauche pour des disques 2,5 pouces et 3,5 pouces (anciens disques durs), le second à droite pour les disques SSD M2.



2. Utiliser un environnement de récupération :

WinPE (Windows Preinstallation Environment) : environnement de récupération pour accéder aux fichiers et faire une sauvegarde.

Live USB Linux : démarrer sur une clé USB avec Linux pour accéder aux fichiers du disque dur sans passer par Windows.

3. Installation du système et des logiciels

Après avoir remplacé le disque dur et installé Windows 10, vous devez installer les logiciels de base répondant aux besoins courants de l'utilisateur.

Objectif de cette étape :

Fournir un environnement fonctionnel et prêt à l'emploi pour le client.

1. Liste des logiciels gratuits courants

Voici une liste des logiciels recommandés pour un poste client typique :

Suite bureautique : LibreOffice ou OpenOffice

Navigateur internet : Google Chrome ou Mozilla Firefox

Lecteur PDF : Adobe Acrobat Reader ou Foxit Reader

Antivirus gratuit : Windows Defender (intégré) ou Avast Antivirus

Lecteur multimédia : VLC Media Player

Compression/décompression de fichiers : 7-Zip

Messagerie : Thunderbird (si le client utilise un client de messagerie)

Outils de maintenance et nettoyage : CCleaner (avec prudence pour éviter les nettoyages trop agressifs)

4. Récupération de données supprimées

Solution de récupération des données

En prenant immédiatement la main à distance, vous pouvez tenter de récupérer les données supprimées :

1. Utiliser un logiciel de récupération de données :

Recuva : logiciel gratuit pour récupérer des fichiers supprimés.

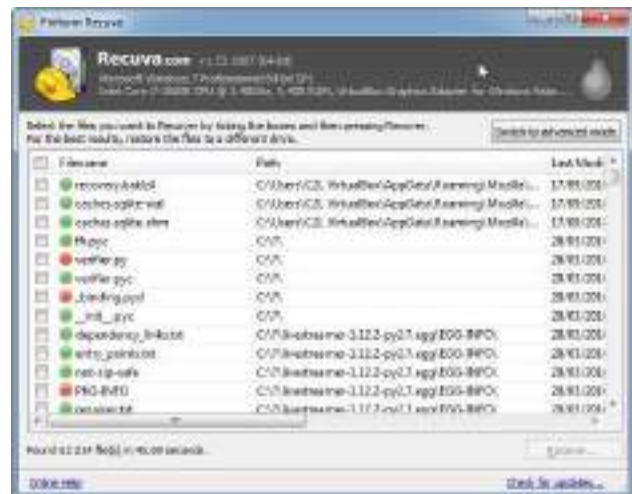
PhotoRec : open source et efficace pour récupérer des fichiers perdus, même après suppression.

Pour chaque fichier trouvé, un code couleur indique son état :

Rouge, le fichier est irrécupérable.

Orange, le fichier est peut-être incomplet.

Vert, le fichier peut être restauré.



2. Précautions à prendre :

Informez le client de ne plus utiliser l'ordinateur avant l'intervention, pour éviter l'écrasement des données.

Effectuez la récupération rapidement pour maximiser les chances de succès.

5. Installation d'un logiciel de prise de main à distance

Pour faciliter les dépannages futurs, il est recommandé d'installer un logiciel de prise de main à distance qui vous permettra d'intervenir rapidement en cas de problème.

Objectif de cette étape

Installer un logiciel gratuit pour accéder au poste client à distance avec son autorisation.

1. Exemples de logiciels de prise de main à distance gratuits

TeamViewer : très populaire, facile à utiliser et gratuit pour un usage personnel.

AnyDesk : offre de bonnes performances et une connexion sécurisée, aussi gratuit pour un usage personnel.