

RÉPARATION, DÉPANNAGE, PROTECTION - protection et optimisation [024]



Un domaine que l'on ne regarde pas suffisamment. Mais oui, la panne survient à l'improviste, la fausse manœuvre dénature notre action, le logiciel est difficile d'accès... bref, une erreur est vite arrivée ! Que faire ? Consulter les pages du Cybernet pour plus de détails. Secuser devient indispensable !

<<http://www.secuser.com/telechargement/index.htm#parefeux>>.

Notre propos ici est de donner quelques réactions à avoir lors d'un "plantage" de l'ordinateur et non pas une méthode pour l'informaticien, les mesures à prendre quand la machine nous fait faux bond, la marche à suivre après le blocage de l'écran... Rappelons les outils indispensables indiqués fiche n°09 .

✱ Une première attitude : posséder un antivirus sérieux [*Avira Antivir, Avast, Windows Defender***], quelques programmes de contrôle internes [*CCleaner, Glary Utilities, Ad-Aware*], un programme où placer la sauvegarde en interne type *Cobian Backup*, mais aussi en externe en ligne : *Dropbox 2 Go (à vie), Transfert..Free 50 Go (abonné Freebox), Digiposte 5 Go (à vie), WeTransfer 2 Go, Grosfichiers 4 Go, Nextsend 1 Go, Sendbox 2 Go, OneDrive 17 Go, Hubic.com 25 Go...* dans le « **cloud** »].

Bien faire la différence dans le cloud entre *la sauvegarde* et *le transfert* des données ! La grandeur de l'emplacement peut varier énormément.

✱ La deuxième envie portera sur certaines applications dédiées à un type de programme ; par exemple Windows 7 contient une multitude de combinaisons qui servent à surveiller le bon déroulement du travail. Encore faut-il les connaître ? Windows 10 est bien placé dans cette voie.

✱ Troisième précaution : placer ses données essentielles sur un périphérique externe : disque dur annexe en interne, clé USB, second disque dur externe, carte mémoire, clé USB, DVD, le cloud... de la sorte vos biens précieux seront sauvés en cas de détresse ! Il est à présent indispensable de télécharger, copier – c'est-à-dire sauvegarder – son travail en lieu sûr, et ce en plusieurs exemplaires. Ne pas hésiter à multiplier les sauvegardes, qu'il vous faudra bien entendu mettre régulièrement à jour ! Ce n'est pas une sinécure.

✱ Quatrième point : connaître rapidement les ressources de votre système d'exploitation. Ne serait-ce que les codes d'accès à se rappeler, les noter dans un fichier caché ou crypté [*Glary Utilities, Axcrypt, Security Box*]. Les touches  + Pause facilitent une première approche.

Autres manœuvres : cliquer sur *Démarrer\Exécuter* puis taper *msconfig.exe* dans le cadre et choisir *OK* ; *Démarrer\Panneau de configuration\Systeme\Matériel\Gestionnaire de périphériques* : Vous verrez alors l'essentiel des ressources de votre ordinateur, surtout les pilotes manquants ! Consulter aussi *Speccy* .

✱ 5^{ème} article : comment pour se protéger de la malveillance de la foudre, de l'orage, de la micro-coupure ? Ces événements sont mortels pour un ordinateur. L'acquisition d'un parafoudre couplé à un onduleur sur lequel se greffent tous les appareils demeure la meilleure formule protectrice technique.

✱ 6^{ème} recommandation : ne pas faire une confiance aveugle à tous les sites web ! Certains sont à conseiller pour le téléchargement de programmes accompagnés de commentaires explicatifs ; on les appelle 'outils gestionnaires de fichiers/répertoires'. N'hésitez pas à les consulter régulièrement ! [fiche n°023]

Lors de vos recherches sur la toile mondiale, prenez vos précautions : ne cliquez jamais sur le coup, mais faire glisser la souris, lire d'abord l'instruction indiquée sur l'écran dans une "infobulle", en prêtant une grande attention aux cadres ou tableaux mouvants ; ☹ ils contiennent souvent des commandes marquées par une coche - un 'caude' - qu'il vous faut enlever pour éviter une intrusion dans votre ordinateur, alors qu'elle est cochée par défaut, surtout lors de nouveaux produits en téléchargement, en particulier une barre de menus non désirée et gênante. Prendre le temps de bien lire et d'y prêter attention !...

Se méfier grandement de la publicité non désirée (*spams*) ! Un antispam peut rectifier le désastre.

✱✱✱ Ne dépassez jamais le nombre de 500 fichiers directs sur la racine de votre disque dur de base - le système l'intitule toujours <C:\.> - car il se bloquerait irrémédiablement ! Mieux vaut créer des sous-répertoires fréquents ; vous comprenez la raison de l'installation systématique automatisée des programmes dans le répertoire Program Files : <C:\Program Files\programme1\.> etc > .

☛ 7^{ème} indication : lorsqu'une panne survient, vous testez les appareils un à un en les déconnectant pour ensuite les reconnecter isolément, afin de voir l'effet produit. Vous vérifiez alors la panne éventuelle liée à un appareil.

Sinon, débrancher les diverses cartes annexes et les rebrancher – ce qui maintient en place les connecteurs – peut aussi apporter une solution à nos problèmes ; souvent, l'enfichage devient défectueux au fil du temps et le fait de replacer les cartes suffit parfois à régler l'incident. De même une réinitialisation – un redémarrage – de votre ordinateur peut rectifier le tir (voir n°8 infra).

☛ 8^{ème} expérience : les touches **CTRL + ALT + SUPPR** enclenchées en même temps réinitialisent l'ordinateur, c'est-à-dire le poussent à redémarrer et à retrouver une « virginité » virtuelle, si bien que les sources de conflits disparaissent fréquemment au retour sur votre bureau virtuel. Toutefois, en cas de coup dur, il convient alors de consulter les forums sur internet via les moteurs de recherche, en ciblant avec exactitude la source du problème ; de nombreuses difficultés trouveront là une solution.

☛ 9^{ème} situation : nous entrons maintenant dans la problématique complexe de l'informatique ; c'est là l'essentiel de notre recherche : oui, comment agir en cas **d'ennui sérieux** ? Tel est le dilemme devant lequel le profane se trouve placé ; notez là votre problème sur un post-it ou dans un fichier texte comme *Notepad++* ou *Wordpad*. La réaction est multiple :

* 1. Appeler un ami à la rescousse pour réparer est la solution la plus pratique, la moins coûteuse mais elle est quelque peu contraignante et vous éprouvez un peu de gêne ; en particulier recourir aux « sites d'entraide » comme *TeamViewer* qui prend votre ordinateur à distance et agit comme si vous étiez en train d'œuvrer.

* 2. Consulter un assembleur, un artisan local qui peut ainsi vous venir toujours en aide à moindre coût, parce que vous faites toujours appel à ses services ; un conseil : faites jouer la concurrence et... la sympathie !

* 3. Ne rejetez point le service après-vente sur les appareils en raison de la garantie qui peut aller jusqu'à 5 ans selon le produit. Conservez toujours les documents joints et au besoin bien remplir les bons de garantie délivrés la plupart du temps par le magasin vendeur. Ne pas négliger cette démarche !

* 4. Ne cherchez jamais à 'tricher', essayez toujours d'acquérir un produit dans la légalité, sinon la garantie est nulle et non avenue ! Les logiciels ne fonctionneront pas forcément sur la bonne route et l'avenir peut s'assombrir douloureusement sur le tard. Ainsi chez Microsoft, l'usage est de "valider" la version du programme que l'on désire installer quand vous l'avez acheté, comme avec *Windows Defender*. De plus la tendance est de placer le produit dans le « cloud » et non plus dans l'ordinateur du particulier.

* 5. En revanche, recherchez avant tout des programmes libres (en "open source" comme on dit) qui non seulement sont gratuits mais se trouvent en constante surveillance et amélioration dans le monde entier, de la part des internautes passionnés qui s'épanchent dans les 'forums'. Aujourd'hui la liste en est fort longue... Vous l'avez sans doute découverte au cours de vos lectures ; petit récapitulatif (fiche 09).

* 6. Enfin, si vous êtes 'coincé(e)', envoyez-nous un petit mot :

le Cyberseniors

☛ 10^{ème} innovation : on peut apprendre par l'expérience d'autrui - l'auteur de ces lignes en est le témoin -, on apprend sans cesse au contact des autres, même dans les erreurs. Votre serviteur a tenté de rédiger les mémoires de ses errements, car il n'est nullement un spécialiste par formation mais un "amateur éclairé" pourrait-on dire ; d'où la création de ce site le Cyberseniors.

Sa quête vers la connaissance après plus d'une cinquantaine d'années de contacts sur le terrain, lui a permis de mieux cerner cette problématique couchée sur la toile dans ses propres pages web :

LE CYBERNET

NETSCOLAIRE

LE SURFEUR

le CYBERSENIORS

✿ 11^{ème} vigilance : vérifier à intervalle régulier les piles des clavier et souris en wifi ; ne pas les enchasser à l'envers mais bien suivre les polarités requises à l'emplacement adéquat.

Penser également à nettoyer ces périphériques si importants pour nous avec un petit pinceau et une bombe à air comprimé idoine, afin de rejeter les poussières accumulées ; souris et clavier sont vraiment exposés à cette pollution ! Agir de même dans l'ordinateur fixe, afin de rendre les connexions fluides et sans failles.

Un nettoyage de printemps complet une fois l'an n'est jamais de trop !

✿ 12^{ème} contrainte : les conseils et l'expérience des autres nous deviennent bigrement utiles.

Quelques associations viennent à notre secours en cas de litiges avec les opérateurs en ADS/Fibre, face aux multiples offres d'abonnement notamment (précautions à prendre, lettres-type...), comme pour la protection d'autrui :

- **Afutt** => association française des utilisateurs de télécommunications : <<http://www.afutt.org>>
- **DGCCRF** => direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : <<http://www.economie.gouv.fr>> ; à utiliser pour les plaintes éventuelles
- **Le médiateur du Web** => <<http://mediateurdunet.fr>>
- **AFUL** => association francophone des utilisateurs de logiciels libres : <<http://aful.org/association/>>
- **CNIL** => commission nationale de l'informatique et des libertés : <<http://www.cnil.fr/>> (espace spécial pour plaintes personnelles) – <<http://www.cnil.fr/la-cnil/actu-cnil/article/article/comment-effacer-des-informations-me-concernant-sur-un-moteur-de-recherche/>> (comment supprimer mes informations personnelles)
- **CNIL juniors** => l'informatique pour la jeunesse : <<http://www.jeunes.cnil.fr/>>
- **Les arnaques.com** => doléances des consommateurs : <<http://www.lesarnaques.com>>
- **CEC** => centre européen des consommateurs : <<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/commerce-electronique/>>
- **DDPP** en Drôme : <http://annuaire.service-public.fr/services_locaux/rhone-alpes/drome/ddpp-26362-01.html>
- **HADOPI** => haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet : <<http://www.hadopi.fr/>> ; Voir aussi <<http://www.hadopi.fr/actualites/fiches-pratiques/pratiques-dinternet-0>> ; Consulter le glossaire : <<http://www.hadopi.fr/glossaire>>
- **La cyberdouane** => <<http://www.douane.gouv.fr/>>
- **La législation française**, le site juridique => legifrance.gouv.fr
- **Les associations de base** à propos d'internet => : <http://www.legifrance.gouv.fr/rechSarde.do;jsessionid=CA05E5C343C6593052EC4C126DDF779A.tp_dj017v_1?reprise=true&page=1&lettre>
- **Blotcel** pour bloquer les appels téléphoniques illégaux et invasifs
- **Perceval** afin de signaler l'utilisation illégale de sa carte bancaire
- **Les abus de l'Internet**, le site officiel pour signaler un abus => <http://www.internet-signalement.gouv.fr>
- **Info-escroquerie** => 0811 02 02 17 ; dépôt de plainte en personne (commissariat ou gendarmerie)
- **Les fondamentaux de la culture web**, la publication sur les réseaux sociaux => <http://cache.media.education.gouv.fr/file/Education_aux_medias/44/4/Gestion_de_crise_sur_les_reseaux_sociaux_Mars_2015_407444.pdf>
- Le **cybermallveillance**, nouveau lien d'autodéfense numérique : <<https://www.cybermallveillance.gouv.fr/bonnes-pratiques>>



✿ 13^{ème} proposition : le projet est ici de se tourner vers le DOS, l'ancêtre de la programmation numérique, mais qui lors de « gros pépin » rend un immense service. Les **commandes DOS** anciennes certes, sont d'un grand secours quand il n'y a plus rien à faire ! C'est en somme l'ultime résolution.

Sous Windows 10 le programme *Diskpart* effectue un procédé identique mais plus moderne [cf. fiche 024b].

Allez donc voir le dossier détresse [fiche 024a]. Précisons toutefois que la manœuvre demande quelque habitude de travail numérique...

✿ 14^{ème} recherche : les conseils, astuces et autres tutoriels se trouvent nombreux sur la toile. Nous citons ici quelques sites connus, qui ont fait leur preuve dans l'aide informatique :

Clubic	http://www.clubic.com/	01
01net	http://www.01net.com/	02
Comment ça marche ?	http://www.commentcamarche.com/	03
PC Astuces	http://www.pcastuces.fr/	04
Le site du zéro	http://www.siteduzero.com/	05
SOS ordi	http://www.sosordi.net/	06
Toms guide	http://www.tomsguide.fr/	07
Framasoft	http://www.framasoft.net/ (les programmes libres)	08
Gratilog	http://www.gratilog.net/	09
6ma	http://www.6ma.fr/	10
L'informatique facile	http://www.info-facile.net/	11
C'est facile	http://www.cestfacile.org/	12
Le coup de pouce du PC	http://www.coupdepoucepc.fr/	13
l'essentiel du PC	http://www.essentielpc.com	14
Misfn	http://www.misfn.com/	15
aide informatique	http://aideinformatiq.onlc.fr/	16
aide pour Windows	http://www.aidewindows.net/	17
cours d'informatique gratuit	http://www.cours-informatique-gratuit.fr/	18
formation à l'informatique CRDP Strasbourg	http://formation.crdp-strasbourg.fr/	19
ma configuration	http://www.ma-config.com/fr/	20
les pilotes de mon ordinateur	http://www.touslesdrivers.com/	21
mise à jour de tous les pilotes de l'ordinateur	http://www.iobit.com/fr/fr/driver-booster.php	22
toutes les notices des appareils	http://www.mesnotices.fr	23
les erreurs éventuelles dans OExpress/WinMail	http://www.brakstar.com/dicobrak/list/12/1.xhtml	24
le <u>nettoyage de l'ordinateur</u> pour le public	http://helloworldedhec.com/download/maintenance/02.pdf	25

N'oubliez pas de consulter ces URL pour l'acquisition de logiciels. Les forums sur la toile sont aussi d'une aide très précieuse. Enfin, vous pouvez toujours appeler *la Hotline* en cas de coup dur mais sachez reconnaître les références de vos appareils avant de téléphoner pour les renseignements, à noter sur une fiche "dépannage".



Recycler vos vieux appareils <http://www.commentcamarche.net/faq/2969-materiel-recyclage-don-de-materiel-et-entraide>

✿ ✿ ✿ ✿ ✿ 15^{ème} découverte : tout logiciel possède dans sa barre des menus située en haut de l'écran un point d'interrogation **?**, voire dans la rubrique **<Aide>**.

Il est le signe précurseur d'un dossier explicatif amorcé par « *À propos de...* » où se trouvent toujours la version du programme installé ainsi que la mise à jour automatisée des programmes installés.



✿ ✿ ✿ ✿ ✿ 16^{ème} conseil : la **mise à jour**. L'expression demeure encore de nos jours un casse-tête. Pour quelles raisons ? Ne négligeons surtout pas ce phénomène si répandu en informatique.
Ne confondons pas 'mise à jour' et 'configuration !

* La mise à jour est l'action de mettre au point un programme de façon automatique via internet qui télécharge une nouvelle version, par ex : v.2.3 au lieu de v.2.2... etc.

* La configuration est plus personnelle car c'est l'internaute qui adapte un logiciel selon ses envies, par ex : alerte automatique d'une nouvelle mise à jour, sauvegarde programmée... etc. Les deux actions citées sont effectuées soit de manière automatisée à intervalles réguliers, soit de façon manuelle et c'est vous alors qui devez mettre en route ces actions. Ne pas les oublier !

I. la MISE À JOUR

a) c'est toujours l'amélioration d'un programme, d'un logiciel, d'une manipulation envisagée pour faciliter le travail de l'internaute. Mais prendre garde à la nouvelle version à installer. Il faut éviter les conflits de système et de plateforme ; bien vérifier ces dernières données ! => version du système d'exploitation – plateforme choisie - OS employé – vitesse de la carte mère 32 ou 64 bits... etc. Le logiciel [iObit Driver Booster](#) vous indiquera les mises à jour nouvelles de vos divers pilotes (*drivers*) à effectuer.

b) privilégier les services des grands programmes et laissez les agir : la version de Windows - la bureautique - l'antivirus dans la machine - le lecteur de fichiers pdf Acrobat Reader - les programmes de contrôle *CCleaner* et *Glary Utilities* – les logiciels de graphisme – les navigateurs – les graveurs – les gestionnaires de fichier *Total Commander* – les compresseurs... bref, les logiciels qui doivent suivre leur temps et nous offrir la dernière version en fonction des améliorations apportées.

c) opter dès le départ pour la vitesse recommandée du système de votre ordinateur : 32 ou 64 bits. Ne pas mélanger les genres, sinon vous aurez des ennuis ! Vérifier aussi les programmes correspondants.

d) si vous abandonnez quelque peu votre ordinateur, lors de sa remise en route vous pouvez voir arriver en même temps de nombreux fichiers de mise à jour, et il faut en passer par là automatiquement afin de rester toujours à la dernière mode, car cette action élimine les anciennes versions obsolètes.

e) refusez bien entendu la dernière version si vous possédez un vieux système quelque peu dépassé ! Préférez une version plus ancienne car le risque de système obsolète empêchera la nouvelle mouture de fonctionner correctement, les nouveaux programmes étant plus puissants.

f) ne pas se laisser influencer par la publicité éventuelle glissée lors de mises à jour : refuser systématiquement – en veillant à la bonne source par un regard sur la barre d'adresses – l'ajout de soi-disant programmes de vérification ou contrôle de votre machine, et ce gratuitement ! Certes, l'opération sera offerte mais la guérison devient payante ! À éviter par conséquent !

g) précaution supplémentaire à laquelle on ne pense pas toujours : lors de mise à jour régulière chez certains fournisseurs, l'option gratuite n'est pas automatique, ce qui implique de la part de l'internaute une recherche manuelle ; la version payante inclut toujours une option automatique de mise à jour... mais le travail en vaut la peine ! Il faut bien une différence de prix !

h) bien se rappeler qu'une mise à jour courante est initiée par un fichier nommé souvent avec extension en *.exe, *.com, *.ini... . Vous ne devez pas vous apercevoir de la manœuvre en général, sauf...oui, sauf si un élément inconnu, un répertoire non décelé, un antivirus fort pointilleux se manifestent ! De toutes les façons on vous signalera le phénomène. D'où l'importance de surveiller ces transactions de visu., face à votre écran.

i) un phénomène fréquent pour l'utilisateur provient de la suppression de programmes, répertoires, fichiers... Comment réagir ? La plupart du temps, l'action est automatisée et la procédure vous est indiquée à l'écran. Toutefois, supprimer un logiciel n'est pas anodin, car l'installation a placé quantité de fichiers dans votre ordinateur, mais bien rangés à des endroits choisis.

En conséquence, ne jamais les supprimer à la main, sans interférence technologique. Laisser agir le système par Windows : Win 10 <..\Paramètres\Applications\Programmes et fonctionnalités\..> ou bien via un programme dédié comme *CCleaner* ou *Glary Utilities*, à la rubrique « *Désinstaller un programme* ». De la sorte, le programme sortira de l'ordinateur selon les normes, et plus aucune trace ne demeurera à l'intérieur, évitant d'engendrer des dérèglements ultérieurs.

j) normalement sous Windows 10, le téléchargement de mises à jour se produit dans le répertoire *Téléchargements*. Libre à vous de déclencher l'installation du nouvel arrivant en cliquant sur le fichier en .exe . mais il se placera de manière automatique dans le grand répertoire *Program Files*, et vous verrez apparaître alors une icône sur le Bureau offrant le nouvel arrivant.

II. la CONFIGURATION

a) ce mot prête à confusion très souvent. En effet, on pense que le programme, le logiciel, l'application, le matériel... s'installera tout seul, ce qui est vrai mais il faut ensuite adapter son influence en fonction de son projet, de ses envies et c'est là qu'intervient la configuration personnalisée, toujours recommandée.

b) il convient de regarder fréquemment les rubriques *Options, Configuration, Paramètres, les onglets Outils* ou bien *Préférences* ; on y trouvera les éléments optionnels que l'internaute peut choisir : emplacement des téléchargements, ouvrir un nouvel onglet, afficher la page d'accueil, prendre une couleur de fond d'écran, opter pour une police, préciser la fréquence des contrôles, agencer l'ordre des fichiers...etc ; bref, organiser l'action du programme selon ses affinités. Surtout dans la messagerie pour organiser ses courriels correctement et s'y retrouver !

Les questions "où – quoi – comment" guident le lecteur à propos du nouvel arrivant dans son ordinateur.

c) enfin, ne pas oublier - en fin de votre action – de sauvegarder votre travail ! Dans le cas contraire, tous les changements ne seraient pas pris en compte. Rassurez-vous : la plupart de temps, une vérification vous sera demandée à l'écran. Là est le propre du travail informatique, toute action est systématiquement renforcée par un <OK> ou un <OUI> à cliquer en fin d'action.

En réalité, il faut de toute nécessité sauvegarder toutes les 4-5 minutes son travail, en cliquant sur la petite disquette placée dans le menu supérieur de la page : 



***** 17^{ème} réflexion : qu'en est-il du changement de matériel ? Que faire des anciens matériaux informatiques ? Comment agir pour se débarrasser du vieux matériel dépassé ou obsolète ?

Nous sommes ici au cœur du problème d'actualité non virtuel ; tout le « hardware » comme on appelle les périphériques, les éléments composant la machine (diverses cartes internes, bloc d'alimentation, ventilateurs, refroidisseurs, puces...), sont à recycler et surtout à ne pas jeter dans la nature ou dans la poubelle !

Le recyclage est de mise pour préserver notre planète. La marche à suivre est indiquée dans ce lien :

<http://www.commentcamarche.net/faq/8621-recycler-son-vieux-materiel-informatique> .

Pensons aussi à l'informatique solidaire, chez Emmaüs par exemple, qui possèdent des équipes spécialisées dans ce genre de travail : <https://econetinfo.wordpress.com/recycler/> .

La déchetterie proche de chez vous doit pouvoir récolter les éléments d'informatique dépassés ou abîmés pour les recycler par la suite. Renseignez-vous bien !

Enfin, considérez toujours « *l'obsolescence programmée* » éventuelle dans le matériel que vous possédez. Les entreprises font tout pour que vous renouveliez votre matériel au lieu de le réparer ! Ainsi, après les deux ans obligatoires d'assurance pour tout appareil, une petite *dll* facilite la mise hors circuit sans que le public n'y voit goutte ! Rester sur ses gardes est indispensable !