

Dell SupportAssist OS Recovery

Guide de l'utilisateur

Ce contenu a peut-être été traduit à l'aide de l'IA. Pour plus d'informations, consultez [ce lien](#).

Remarques, précautions et avertissements

 **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

 **PRÉCAUTION** : Une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

Table des matières

Chapitre 1: Introduction à SupportAssist OS Recovery.....	5
Modèles de systèmes avec SupportAssist OS Recovery.....	5
Principales fonctionnalités.....	5
Chapitre 2: Réparation du système avec SupportAssist OS Recovery.....	6
Activer manuellement la réparation du système.....	6
Exécution de la réparation du système.....	7
Chapitre 3: Démarrer SupportAssist OS Recovery.....	8
Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery.....	8
Démarrer SupportAssist OS Recovery à l'aide de la Récupération Windows.....	9
Chapitre 4: Utilisation de SupportAssist OS Recovery.....	10
Page d'accueil de SupportAssist OS Recovery.....	10
Interface utilisateur de SupportAssist OS Recovery.....	10
Configuration des paramètres Internet.....	11
Configurer le réseau sans fil.....	12
Configurer le réseau filaire.....	12
Configuration du réseau proxy.....	12
Analyse du matériel.....	13
Réparation du logiciel.....	13
Sauvegarde de fichiers.....	14
Clonage d'un disque dur.....	15
Réinitialisation de votre ordinateur.....	16
Réinitialisation de votre ordinateur à l'état d'usine.....	17
Restaurer les données après la réinitialisation de l'ordinateur à l'état d'usine.....	17
Chapitre 5: Réinitialisation et mise à jour de votre ordinateur à l'aide de l'outil Dell OS Recovery.....	19
Télécharger et installer Dell OS Recovery Tool.....	19
Créer la clé USB SupportAssist OS Recovery.....	20
Réinitialisation de l'ordinateur et mise à jour du système d'exploitation.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Restaurer des données à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant.....	23
Chapitre 6: Configurer SupportAssist OS Recovery.....	24
Activer ou désactiver le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.....	24
Définir le seuil pour le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.....	24
Envoyer des commentaires à Dell.....	25
Chapitre 7: Présentation de BIOSConnect.....	26
Démarrage de SupportAssist OS Recovery à l'aide de BIOSConnect.....	26
Se connecter à un réseau sans fil.....	27
Activer ou désactiver BIOSConnect.....	27
Codes d'erreur BIOSConnect.....	27

Chapitre 8: Dépannage de SupportAssist OS Recovery.....	29
Dépanner un échec de démarrage d'OS Recovery.....	29
Dépanner des erreurs de sauvegarde de fichiers.....	29
Dépannage de la connexion Wi-Fi.....	30
Exécuter un test de diagnostic pour détecter les problèmes matériels.....	30
Chapitre 9: Questions fréquentes.....	31
Annexe A : Produits Dell connexes.....	33

Introduction à SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery est installé en usine sur le système Dell pris en charge et ne nécessite pas l'achat de plans d'assistance supplémentaires. Il fournit un environnement de restauration qui comprend des outils pour diagnostiquer et résoudre les problèmes qui peuvent se produire, avant que votre ordinateur démarre le système d'exploitation. Lorsque l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, même après plusieurs tentatives, il démarre automatiquement SupportAssist OS Recovery. Cet environnement de restauration vous permet de diagnostiquer les problèmes matériels, de réparer votre ordinateur, de sauvegarder vos fichiers ou de réinitialiser votre ordinateur sur son état d'usine.

Sujets :

- [Modèles de systèmes avec SupportAssist OS Recovery](#)
- [Principales fonctionnalités](#)

Modèles de systèmes avec SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery est disponible uniquement sur certains modèles de systèmes Dell exécutant un système d'exploitation Microsoft Windows 10 ou Microsoft Windows 11 installé en usine par Dell. Pour obtenir la liste des modèles de systèmes sur lesquels SupportAssist OS Recovery est disponible, voir la *Matrice de support de Dell SupportAssist OS Recovery* sur la page de documentation [SupportAssist OS Recovery](#).


 **PRÉCAUTION : Formater le disque dur de votre ordinateur a pour effet de supprimer l'environnement SupportAssist OS Recovery.**

Principales fonctionnalités


- Réparation du système : permet d'effectuer instantanément une restauration à un point antérieur dans le temps sur votre ordinateur pour résoudre les problèmes de démarrage ou de performances.
- Analyse du matériel : permet d'exécuter des tests de diagnostic sur votre ordinateur pour détecter les problèmes matériels.
- Réparation avant le démarrage : permet de résoudre les problèmes qui peuvent se produire avant que votre ordinateur démarre le système d'exploitation. Cette option vous permet d'éviter d'avoir à réinitialiser les paramètres d'usine de votre ordinateur.
- Sauvegarde de fichiers ou clonage du disque : permet d'enregistrer une copie de vos fichiers personnels sur un périphérique de stockage externe ou de cloner votre disque dur sur un nouveau disque.
- Réinitialisation : permet de télécharger et d'installer le système d'exploitation d'usine ou d'effectuer une mise à niveau vers la dernière version du système d'exploitation.

Réparation du système avec SupportAssist OS Recovery

La fonctionnalité Réparation du système dans SupportAssist OS Recovery vous permet d'effectuer instantanément une restauration à un point antérieur dans le temps sur votre ordinateur afin de résoudre les problèmes de démarrage ou d'autres problèmes de performances. La fonctionnalité Réparation du système est automatiquement activée sur tous les ordinateurs disposant d'au moins 50 Go d'espace disque disponible et où SupportAssist OS Recovery est installé. Toutefois, sur les ordinateurs disposant de moins de 50 Go d'espace disque disponible, vous pouvez activer la fonctionnalité manuellement dans les paramètres du Panneau de configuration du système d'exploitation.

 **REMARQUE :** La fonctionnalité Réparation du système ne fonctionne pas en cas de défaillance matérielle.

Cette fonctionnalité vous permet de restaurer instantanément votre ordinateur à un point antérieur dans le temps. La restauration de votre ordinateur peut vous permettre de résoudre les problèmes liés à des virus ou logiciels malveillants, une corruption du registre, une corruption du fichier système, des problèmes de correctifs du système d'exploitation ou des pilotes.

 **PRÉCAUTION :** Cette fonctionnalité ne protège pas complètement les fichiers de programme. Les applications non Dell installées sur votre ordinateur peuvent être supprimées lorsque l'ordinateur est restauré à un point de restauration antérieur.

Sujets :

- [Activer manuellement la réparation du système](#)
- [Exécution de la réparation du système](#)

Activer manuellement la réparation du système

Sur les ordinateurs disposant de moins de 50 Go d'espace disque disponible, vous pouvez activer manuellement la fonctionnalité Réparation du système dans les paramètres du panneau de configuration du système d'exploitation.

Prérequis

Vous devez disposer d'au moins 12 Go d'espace disque disponible sur votre ordinateur.

Étapes

1. Dans la zone de recherche de la barre des tâches, saisissez **panneau de configuration**, puis sélectionnez **Panneau de configuration**.
2. Sélectionnez **Système et sécurité**.
3. Double-cliquez sur **SupportAssist OS Recovery**.
4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
5. Activez **Réparation du système**, puis sélectionnez la quantité d'espace que vous souhaitez allouer pour stocker les snapshots de réparation du système. Par défaut, l'option 15 Go est sélectionnée.

Résultats

La fonctionnalité Réparation du système est activée sur votre ordinateur. Lorsque des points de réparation sont créés, ils sont affichés dans la section **Points de réparation actuels** de l'onglet **Paramètres**. La quantité d'espace utilisée par rapport à l'espace total alloué est également affichée.

Exécution de la réparation du système

La fonctionnalité Réparation du système réinitialise l'ordinateur à un point antérieur dans le temps où tout fonctionnait correctement sur votre ordinateur.

Prérequis

La fonctionnalité Réparation du système doit être activée sur votre ordinateur.

Étapes

1. Dans la zone de recherche de la barre des tâches, saisissez **panneau de configuration**, puis sélectionnez **Panneau de configuration**.
2. Sélectionnez **Système et sécurité**.
3. Double-cliquez sur **SupportAssist OS Recovery**.
4. Sélectionnez l'onglet **Exécuter la réparation**.
5. Sélectionnez **J'autorise Dell à suspendre temporairement le chiffrement des données sur mon PC, tel que BitLocker, pour installer les mises à jour**, puis cliquez sur **Exécuter la réparation**.
Votre ordinateur redémarre et vous êtes redirigé vers l'environnement SupportAssist OS Recovery. La fenêtre **Réparation** s'affiche.
6. Sélectionnez le point de réparation auquel vous souhaitez rétablir le système, puis cliquez sur **Démarrer**.

 **REMARQUE** : Vous pouvez identifier le point de réparation par la date et l'heure mentionnées. Pour afficher plus d'informations sur un point de réparation, cliquez sur le lien **Afficher les détails** correspondant.

Résultats

Le processus de réparation du système démarre et la progression de la réparation s'affiche.

- Si l'ordinateur est correctement réparé, l'état **Tout est à nouveau normal** s'affiche. Cliquez sur **Terminé**.
- Si la réparation du système échoue, un message d'erreur s'affiche. Cliquez sur **Réinitialiser les options** pour réinitialiser le système d'exploitation de votre ordinateur. Voir la section [Réinitialisation de votre ordinateur](#).

Démarrer SupportAssist OS Recovery

Vous pouvez démarrer SupportAssist OS Recovery de l'une des manières suivantes :

Étapes

1. Démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery : lorsque l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, même après plusieurs tentatives, SupportAssist OS Recovery démarre automatiquement.
2. Démarrage manuel de SupportAssist OS Recovery : vous pouvez démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery pour restaurer votre ordinateur à l'état d'usine ou pour sauvegarder vos fichiers. Voir [Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery](#)
3. BIOSConnect pour SupportAssist OS Recovery : SupportAssist OS Recovery est installé sur une partition spéciale du disque dur du système. Si cette partition est manquante, corrompue ou qu'elle doit être réparée, BIOSConnect fournit une méthode alternative pour démarrer SupportAssist OS Recovery. Voir [BIOSConnect](#).

REMARQUE : Cette fonction est disponible uniquement sur certains modèles de systèmes Dell. Pour obtenir la liste des modèles systèmes sur lesquels la fonctionnalité BIOSConnect est prise en charge, voir la [matrice de support Dell SupportAssist OS Recovery](#) sur la page des manuels [SupportAssist OS Recovery](#).

4. Démarrage de SupportAssist OS Recovery à l'aide de la Récupération Windows : la Récupération Windows est un utilitaire qui aide à rediriger votre système sur l'environnement SupportAssist OS Recovery lorsque l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, même après plusieurs tentatives. Voir [Démarrer SupportAssist OS Recovery à l'aide de la Récupération Windows](#).

Sujets :

- [Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery](#)
- [Démarrer SupportAssist OS Recovery à l'aide de la Récupération Windows](#)

Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery

À propos de cette tâche

Vous pouvez démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery à tout moment pour sauvegarder vos fichiers personnels ou réinitialiser votre ordinateur sur l'état d'usine.

Étapes

1. Mettez votre ordinateur sous tension (ou redémarrez-le).
2. Appuyez sur F12 pour accéder au menu de démarrage unique.

REMARQUE : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.

Les options de démarrage disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez **SupportAssist OS Recovery**, puis appuyez sur Entrée.

Résultats

La page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery** s'affiche.

Si l'interface utilisateur de SupportAssist OS Recovery s'affiche pour la première fois, cliquez sur **Approuver** pour accepter la politique de confidentialité. Une option de présentation est également affichée. Cliquez sur **Démarrer la présentation** pour en savoir plus sur les différentes options disponibles dans l'outil, ou cliquez sur **Ignorer** pour ignorer le processus de présentation.

Démarrer SupportAssist OS Recovery à l'aide de la Récupération Windows

La Récupération Windows est un utilitaire qui aide à rediriger votre système sur l'environnement SupportAssist OS Recovery lorsque l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, même après plusieurs tentatives. Vous pouvez accéder à l'environnement de récupération Windows à l'aide d'une des méthodes suivantes :

1. À partir du système d'exploitation : **Menu Démarrer > Paramètres > Mise et sécurité > Récupération > Démarrage avancé > Redémarrer maintenant.**
2. À partir de l'écran de connexion Windows : maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur **Redémarrer.**
3. À partir de la page **Récupération Windows**, cliquez sur **Dépannage** sur la page **Choisir une option**, puis cliquez sur **Restauration de l'image d'usine.**

Utilisation de SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery se lance automatiquement lorsque l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, même après plusieurs tentatives. Si nécessaire, vous pouvez également démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery. Pour obtenir des instructions pour démarrer SupportAssist OS Recovery manuellement, reportez-vous à la section [Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery](#).

Sujets :

- [Page d'accueil de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Interface utilisateur de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configuration des paramètres Internet](#)
- [Analyse du matériel](#)
- [Réparation du logiciel](#)
- [Sauvegarde de fichiers](#)
- [Clonage d'un disque dur](#)
- [Réinitialisation de votre ordinateur](#)
- [Restaurer les données après la réinitialisation de l'ordinateur à l'état d'usine](#)

Page d'accueil de SupportAssist OS Recovery

La page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery** affiche les options suivantes :

- **Analyse du matériel** : permet d'exécuter des tests de diagnostic pour détecter les problèmes matériels.
- **Réparation du logiciel** : permet de résoudre les problèmes sans avoir à effectuer une réinitialisation complète du système.
- **Sauvegarde de fichiers/Clonage du disque** : permet d'enregistrer une copie de vos fichiers personnels sur un périphérique de stockage externe ou de cloner votre disque dur sur un nouveau disque.
- **Réinitialisation** : permet de réinitialiser les paramètres d'usine du système d'exploitation ou d'effectuer une mise à niveau vers la dernière version du système d'exploitation.

Interface utilisateur de SupportAssist OS Recovery

Si l'interface utilisateur SupportAssist OS Recovery s'affiche pour la première fois, cliquez sur **APPROUVER** d'accepter la politique de confidentialité. Une option permettant de lancer une démonstration s'affiche également. Cliquez sur **COMMENCER LA VISITE** Pour en savoir plus sur les différentes options disponibles dans l'outil, cliquez sur **PASSER** pour ignorer le processus de procédure pas à pas.

L'en-tête de l'objet **SupportAssist OS Recovery** affiche les éléments suivants :

- État de la batterie
- Icône et état du réseau
- Langue dans laquelle l'interface utilisateur s'affiche. L'interface utilisateur de SupportAssist OS Recovery est disponible en 28 langues. Pour modifier la langue, choisissez-en une dans la liste des langues.
- "" via laquelle vous pouvez accéder aux options suivantes :
 - **À propos**: répertorie le modèle et le numéro de série de votre ordinateur, la date d'expiration de la garantie et la version de SupportAssist OS Recovery installée sur votre ordinateur
 - **Aide**: fournit des informations de référence sur SupportAssist OS Recovery

Si vous cliquez sur **Aide**, les informations suivantes s'affichent :

- **Récupération automatisée**: Parfois, plusieurs options de restauration sont disponibles pour que les utilisateurs puissent restaurer leur PC. Dans **Récupération automatique**, le système sélectionne automatiquement la meilleure option de récupération et procède à la création de votre support de récupération.

Le mode de restauration automatique utilise **SupportAssist OS Recovery** comme premier choix pour aider les utilisateurs à restaurer rapidement leur système avant de sélectionner toute autre option de récupération. Reportez-vous à la section ci-dessous pour plus d'informations sur SupportAssist OS Recovery afin de mieux comprendre les avantages de cette application.

- **Récupération avancée:** Advanced Recovery permet aux utilisateurs d'afficher toutes les options de récupération disponibles pour leur PC dans un tableau comparatif. Dans ce tableau, les utilisateurs peuvent choisir de télécharger le support du système d'exploitation fourni avec le système ou d'utiliser SupportAssist OS Recovery pour réinstaller le système d'exploitation.

Reportez-vous à la section ci-dessous pour plus d'informations sur l'option de support de système d'exploitation téléchargé.

- **Présentation de SupportAssist OS Recovery:** chez Dell, nous comprenons que vous avez des activités bien plus importantes que la résolution des problèmes système. C'est pourquoi nous avons introduit **SupportAssist OS Recovery** pour vous aider lorsque votre système ne fonctionne pas correctement.

SupportAssist OS Recovery est un environnement de récupération puissant conçu pour vous aider à diagnostiquer, à réparer ou à restaurer votre système lorsque vous rencontrez des problèmes. L'environnement fournit une application de type kiosque pour faciliter les interactions et vous guide à travers la catégorie de récupération sélectionnée.

- **Analyser le système:** Nous comprenons que vous êtes venu à l'aide de l'outil Dell OS Recovery pour restaurer votre système d'exploitation. Nous vous recommandons d'utiliser SupportAssist OS Recovery pour vous guider tout au long du processus.

Tout d'abord, nous vous recommandons d'analyser votre ordinateur à l'aide de l'un des outils suivants pour vous assurer qu'une récupération du système d'exploitation est vraiment nécessaire :

- **Diagnostics matériels:** La **Scan Hardware (Analyse du matériel)** vous permet d'exécuter des tests diagnostiques qui identifient les problèmes matériels. Cet outil analyse la batterie, les câbles, le disque dur, le ventilateur et la mémoire pour déterminer s'il existe des problèmes.
- **Analyse logicielle:** La **Réparer le système** vous permet de diagnostiquer et de résoudre les problèmes courants qui empêchent votre ordinateur de démarrer. Cet outil vérifie et répare la table de partitions, les fichiers de démarrage et l'intégrité globale du système d'exploitation Windows.
- **Restaurer le système:** SupportAssist OS Recovery propose plusieurs options pour restaurer entièrement votre ordinateur automatiquement et restaurer vos données à leur emplacement d'origine. Les options de restauration suivantes sont disponibles lors de l'exécution d'une restauration complète du système d'exploitation :
 - **Fichiers de sauvegarde:** Utilisez l'option **Back Up Files (Sauvegarder des fichiers)** Option permettant de sauvegarder vos fichiers personnels avant de restaurer votre ordinateur à son état d'usine.
 - **Restauration locale:** Utilisez l'option **Restauration d'image locale** Option permettant de restaurer votre système d'exploitation et vos applications par défaut à l'état dans lequel ils se trouvaient lorsque votre ordinateur a quitté l'usine Dell. Cette option restaure les données rapidement, mais peut contenir des versions plus anciennes de pilotes, d'applications et de fichiers du système d'exploitation.
 - **Restauration Cloud:** Utilisez l'option **Restauration de l'image Cloud** Option permettant de restaurer votre système d'exploitation sur Internet et de récupérer les applications stratégiques nécessaires à la finalisation de l'installation. Cette option inclut également un assistant pour vous aider à mettre à jour les pilotes système et les logiciels et à restaurer vos données après l'installation du système d'exploitation.
- **Support du système d'exploitation téléchargé:** l'outil Dell OS Recovery vous permet de télécharger la version du système d'exploitation initialement livrée avec votre PC. L'outil vous aide à créer un lecteur USB amorçable pour restaurer votre ordinateur.


Ce lecteur USB amorçable contient uniquement les pilotes critiques nécessaires au démarrage du système et ne prend pas en charge une installation entièrement automatisée. Une fois l'image du système d'exploitation appliquée, vous devez réinstaller manuellement les pilotes et les applications pour que votre système soit entièrement fonctionnel.

- **Récupération Windows:** démarre à partir de l'environnement de récupération Windows
- **Arrêt:** éteint l'ordinateur
- **Recommencer:** redémarre l'ordinateur pour démarrer le système d'exploitation

REMARQUE : Vous pouvez voir un message **METTRE À JOUR** sur l'en-tête de l'objet **SupportAssist OS Recovery** page d'accueil. Cette option s'affiche lorsque la version de SupportAssist OS Recovery installée sur votre ordinateur n'est pas la plus récente. Pour effectuer la mise à jour vers la dernière version de SupportAssist OS Recovery, cliquez sur **METTRE À JOUR**.

Configuration des paramètres Internet

Une connexion Internet active est requise pour l'envoi des commentaires à Dell et la récupération de votre PC. La page **RÉSEAU** affiche une carte réseau visuelle et indique l'état de connexion de votre PC au réseau local et à Internet. Une fois que vous avez connecté votre PC à Internet via l'interface SupportAssist OS Recovery, celle-ci enregistre les paramètres de configuration réseau pour les prochaines connexions.

 **REMARQUE** : Self-Healing Image Recovery n'est pas pris en charge sur les réseaux qui nécessitent un proxy.

Configurer le réseau sans fil


Prérequis

Le modem ou routeur sans fil doit être mis sous tension et placé à proximité de l'ordinateur pour faciliter sa détection.

Étapes

1. Cliquez sur l'icône réseau dans l'en-tête de la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, puis cliquez sur **MODIFIER**. La page **Réseau** s'affiche.


2. Sélectionnez **Sans fil**.

 **REMARQUE** : Si votre périphérique est incapable de détecter un adaptateur réseau sans fil, un message d'erreur s'affiche. Pour résoudre ce problème, vérifiez si l'adaptateur réseau sans fil est désactivé dans les paramètres de votre ordinateur.

Une liste de tous les réseaux sans fil disponibles s'affiche.

3. Sélectionnez le réseau sans fil que vous souhaitez configurer et auquel vous souhaitez vous connecter.

- Si vous sélectionnez un réseau sécurisé, entrez la clé de sécurité du réseau correspondante, puis cliquez sur **Se connecter**.
- Si vous sélectionnez un réseau Wi-Fi public, lisez les conditions de service, puis cliquez sur **Accepter et se connecter**.
- Si vous souhaitez vous connecter à un réseau Wi-Fi masqué, sélectionnez **Ajouter WiFi**, saisissez le SSID réseau et la clé de sécurité, puis cliquez sur **Se connecter**.

 **REMARQUE** : Si vous souhaitez que SupportAssist OS Recovery se connecte automatiquement au réseau sans fil sélectionné, cochez la case **Se connecter automatiquement**.

Le réseau sans fil sélectionné est configuré dans SupportAssist OS Recovery et l'état **Connecté** s'affiche.

4. Cliquez sur **Terminé**.

Configurer le réseau filaire

Prérequis

Le câble réseau doit être connecté à votre ordinateur.

Étapes

1. Cliquez sur l'icône réseau dans l'en-tête de la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, puis cliquez sur **MODIFIER**. La page **Réseau** s'affiche.

2. Sélectionnez **Filaire**.

SupportAssist OS Recovery affiche automatiquement les détails du réseau filaire suivants : **Adresse IP**, **Masque de sous-réseau**, **Routeur** et **Serveur DNS**.

3. Si vous souhaitez configurer manuellement votre réseau, définissez l'option **DHCP** sur **Manuel** et saisissez l'**Adresse IP**, le **Masque de sous-réseau**, le **Routeur** et le **Serveur DNS**, puis cliquez sur **Appliquer**.

Le réseau filaire sélectionné est configuré dans SupportAssist OS Recovery et l'état **Connecté** s'affiche.

4. Cliquez sur **Terminé**.

Configuration du réseau proxy

Prérequis

- Le câble réseau doit être connecté à votre ordinateur si vous souhaitez vous connecter à un réseau proxy filaire.
- Le modem ou le routeur sans fil doit être mis sous tension et placé à proximité de l'ordinateur pour faciliter la détection si vous souhaitez vous connecter à un réseau proxy sans fil.

À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer un proxy uniquement si cela est nécessaire. Pour plus d'informations sur le proxy, contactez votre administrateur.

Étapes

1. Cliquez sur l'icône de réseau dans l'en-tête du **SupportAssist OS Recovery** page d'accueil, puis cliquez sur **CHANGE**.
La **NETWORKS** s'affiche.
2. Sélectionner **Proxy**.
3. Saisissez des détails tels que le serveur proxy, le numéro de port, le nom d'utilisateur et le mot de passe dans le **Paramètres de proxy**, puis cliquez sur **CONNECTER**.
Le réseau proxy est configuré dans SupportAssist OS Recovery et le **Connecté** L'état s'affiche.
4. Cliquez sur **DONE**.

Analyse du matériel

Prérequis

Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.

À propos de cette tâche

L'option **Analyse du matériel** sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery** vous permet d'exécuter des tests de diagnostic pour détecter les problèmes matériels. Elle analyse la batterie, les câbles, le disque dur, le clavier, les lecteurs USB, le ventilateur et la mémoire pour détecter les éventuels problèmes.

Étapes

1. Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Analyser** sur la vignette **Analyse du matériel**.
2. Cliquez sur **DÉMARRER L'ANALYSE**.
L'analyse du matériel démarre et la progression s'affiche.
 - Si aucun problème matériel n'est détecté, l'état **Tout semble correct** s'affiche.
 - Si un problème matériel est détecté, une page contenant les détails de ce problème s'affiche. Cliquez sur le lien figurant sur la page pour accéder au site Web de support Dell et suivez les instructions pour soumettre un ticket d'incident. Vous pouvez également scanner le code QR pour demander un support sur votre appareil mobile.
3. Cliquez sur **TERMINÉ**.

Réparation du logiciel


Prérequis

Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.

À propos de cette tâche

L'option **Réparation du logiciel** sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery** vous permet de diagnostiquer et de résoudre les problèmes courants qui peuvent se produire avant que votre ordinateur démarre le système d'exploitation. Elle vérifie et corrige la table de partitions, les fichiers de démarrage et l'intégrité du système d'exploitation Windows.

Étapes

1. Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Réparer** sur la vignette **Réparation du logiciel**.
 **REMARQUE** : Si le chiffrement logiciel est activé sur votre ordinateur, vous êtes invité à déverrouiller votre ordinateur avant de lancer le processus de réparation.

Pour déverrouiller votre ordinateur, exécutez les étapes suivantes :

- a. Cliquez sur **SUIVANT** sur la page où les instructions de déverrouillage de l'ordinateur s'affichent. La page de connexion au compte Microsoft s'affiche.
- b. Saisissez l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone de connexion au compte Microsoft, puis cliquez sur **Suivant**.
- c. Saisissez le mot de passe du compte Microsoft, puis cliquez sur **Se connecter**.
- d. Sélectionnez le numéro de téléphone de l'utilisateur, saisissez les quatre derniers chiffres du numéro de téléphone, puis cliquez sur **Envoyer le code**. Un message contenant un code de vérification est envoyé au numéro de téléphone.

- e. Saisissez le code de vérification dans le champ **Code**, puis cliquez sur **Vérier**. Les clés de récupération BitLocker associées à votre compte s'affichent.
- f. Cliquez avec le bouton droit de la souris et copiez la clé de récupération applicable à votre appareil, ou notez-la, puis cliquez sur **ENTRER LA CLÉ**.
- g. Cliquez avec le bouton droit de la souris et collez la clé de récupération ou saisissez-la dans le champ **Entrez la clé de récupération BitLocker**, puis cliquez sur **DÉVERROUILLER**.

Votre ordinateur est déverrouillé.

2. Cliquez sur **DÉMARRER LA RÉPARATION**.

Le processus de réparation démarre et sa progression s'affiche.

- Si le problème est résolu, l'état du système indique que **Tout fonctionne bien**. Cliquez sur **TERMINÉ**.
- Si le problème n'est pas corrigé, ou en cas d'échec de la réparation, un message l'indique. Cliquez sur **OPTIONS DE RÉINITIALISATION** pour réinitialiser le système d'exploitation de votre ordinateur. Voir [Réinitialisation de votre ordinateur](#).

Sauvegarde de fichiers

Prérequis


- Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.
- Vous devez disposer d'un périphérique de stockage externe comme une carte SD, un lecteur USB ou un disque dur USB pour sauvegarder vos fichiers.

À propos de cette tâche

Vous pouvez sauvegarder vos fichiers personnels avant de réinitialiser le système d'exploitation de votre ordinateur. Si votre ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, l'environnement SupportAssist OS Recovery démarre automatiquement. Pour démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery, voir [Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery](#).

Étapes

1. Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Démarrer** dans la vignette **Sauvegarde de fichiers/Clonage du disque**.

 **REMARQUE** : Si le chiffrement au niveau logiciel est activé sur votre ordinateur, vous êtes invité à déverrouiller votre ordinateur avant de commencer à sauvegarder les fichiers de votre ordinateur.

Pour déverrouiller votre ordinateur, exécutez les étapes suivantes :

- a. Cliquez sur **SUIVANT** sur la page où les instructions de déverrouillage de l'ordinateur s'affichent. La page de connexion au compte Microsoft s'affiche.
- b. Saisissez l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone de connexion au compte Microsoft, puis cliquez sur **Suivant**.
- c. Saisissez le mot de passe du compte Microsoft, puis cliquez sur **Se connecter**.
- d. Sélectionnez le numéro de téléphone de l'utilisateur, saisissez les quatre derniers chiffres du numéro de téléphone, puis cliquez sur **Envoyer le code**. Un message contenant un code de vérification est envoyé au numéro de téléphone.
- e. Saisissez le code de vérification dans le champ **Code**, puis cliquez sur **Vérier**. Les clés de récupération BitLocker associées à votre compte s'affichent.
- f. Cliquez avec le bouton droit de la souris et copiez la clé de récupération applicable à votre appareil, ou notez-la, puis cliquez sur **ENTRER LA CLÉ**.
- g. Cliquez avec le bouton droit de la souris et collez la clé de récupération ou saisissez-la dans le champ **Entrez la clé de récupération BitLocker**, puis cliquez sur **DÉVERROUILLER**.

Votre ordinateur est déverrouillé.

2. Sélectionnez **Sauvegarder les fichiers**, puis cliquez sur **Suivant**.

3. Cliquez sur **DÉMARRER LA SAUVEGARDE**.

Les fichiers et les dossiers qui se trouvent sur votre ordinateur sont analysés, puis le nombre et la taille des fichiers des bibliothèques Windows par défaut s'affichent.



 **REMARQUE** : Le nombre et la taille des fichiers affichés peuvent être supérieurs à ceux de votre compte d'utilisateur. Cela est dû au fait que les bibliothèques Windows contiennent des fichiers de tous les comptes d'utilisateur de votre ordinateur.

4. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Sélectionnez les dossiers que vous souhaitez sauvegarder, puis cliquez sur **SUIVANT**.

- Pour inclure ou exclure certains fichiers et dossiers de la sauvegarde, cliquez sur **Paramètres avancés**. La page **Paramètres avancés** s'affiche.
 - a. Pour inclure des fichiers ou dossiers dans la sauvegarde, sélectionnez la case à cocher à côté de ces fichiers ou dossiers. Pour exclure des fichiers ou dossiers de la sauvegarde, décochez la case à côté de ces fichiers ou dossiers.
 - b. Cliquez sur **SUIVANT**.

L'espace libre requis pour sauvegarder les fichiers sélectionnés s'affiche. Vous êtes invité à connecter ou à insérer un périphérique de stockage sur votre ordinateur.


5. Connectez un périphérique de stockage externe comme une carte SD, un lecteur USB ou un disque dur USB. L'espace libre disponible sur le périphérique de stockage et l'espace requis pour sauvegarder les fichiers sélectionnés s'affichent.
 -  **REMARQUE** : Si l'espace libre disponible sur le périphérique de stockage est inférieur à l'espace libre requis, un message d'erreur s'affiche. Connectez un périphérique comportant plus d'espace de stockage.
 -  **REMARQUE** : Si vous connectez un périphérique de stockage en lecture seule, un message d'erreur s'affiche. Connectez un périphérique de stockage accessible en lecture/écriture.
6. Cliquez sur **SUIVANT**.
Si vous connectez plusieurs périphériques de stockage, sélectionnez le périphérique sur lequel vous souhaitez sauvegarder les fichiers, puis cliquez sur **SUIVANT**.

Résultats

Le processus de sauvegarde démarre. Il peut prendre plusieurs minutes. Une fois le processus de sauvegarde terminé, un message s'affiche, ainsi que la liste des fichiers qui ont été sauvegardés. Dans le périphérique de stockage externe, un dossier **SupportAssist_Backups** est créé. Ce dossier comporte un autre dossier, dont le nom indique la date et l'heure de sauvegarde ; par exemple, **Année-Mois-Jour_Heure.Minute.Seconde**. Ce dossier contient tous vos fichiers de sauvegarde.

Après avoir sauvegardé vos fichiers, vous pouvez réinitialiser le système d'exploitation sur votre ordinateur. Pour connaître les étapes de réinitialisation de votre ordinateur, voir [Réinitialisation de votre ordinateur](#).

Pour connaître les étapes de restauration de vos données après la réinitialisation de votre ordinateur, voir le fichier **readme.html** disponible dans le dossier **SupportAssist_Backups** ou voir [Restaurer les données après la réinitialisation de l'ordinateur à l'état d'usine](#).

-  **REMARQUE** : Si certains fichiers n'ont pu être copiés pendant le processus de sauvegarde, un message d'erreur s'affiche avec la liste des fichiers non copiés.


Clonage d'un disque dur


Prérequis

- Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.
- Vous devez disposer d'un disque dur préinstallé ou d'un périphérique USB connecté à l'ordinateur.

À propos de cette tâche

SupportAssist vous permet de remplacer le disque dur principal de votre ordinateur par une copie de son état actuel en créant un disque source. La copie inclut les fichiers, le système d'exploitation, les paramètres d'application et les paramètres Windows.

-  **REMARQUE** : Le processus de clonage supprime toutes les données système et les fichiers personnels du disque cible.

-  **REMARQUE** : SupportAssist suspend temporairement le chiffrement BitLocker sur votre ordinateur, jusqu'à ce que le clonage du disque soit terminé.

Étapes

1. Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Démarrer** dans la vignette **Sauvegarde de fichiers/Clonage du disque**.
2. Sélectionnez **Clonage du disque** et cliquez sur **Suivant**.
La page **Sur quoi effectuez-vous le clonage ?** s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Disque dur déjà installé** : SupportAssist sélectionne automatiquement le disque dur qui exécute le système d'exploitation comme source de clonage et affiche la liste des disques durs disponibles sur votre ordinateur qui peuvent être utilisés en tant que disque cible.


- **Disque dur dans un logement USB** : SupportAssist détecte automatiquement le disque dur qui exécute le système d'exploitation en tant que source de clonage et affiche la liste des périphériques USB connectés à votre ordinateur qui peuvent être utilisés comme disque dur cible.

Un logement USB est un appareil où un disque dur est connecté à votre ordinateur à l'aide d'un périphérique externe, comme des boîtiers de lecteur USB, un câble d'adaptateur de disque dur USB, des stations d'accueil de disque dur, etc. Vous pouvez connecter ces appareils à votre ordinateur à l'aide de ports USB.


- **Périphérique de stockage USB** : SupportAssist détecte automatiquement le disque dur qui exécute le système d'exploitation en tant que source de clonage et affiche la liste des périphériques USB connectés à votre ordinateur qui peuvent être utilisés comme disque dur cible.

Un périphérique de stockage USB est un disque externe disponible dans le commerce avec un disque dur intégré dans un boîtier. Ces appareils sont généralement appelés disques durs USB externes et peuvent être connectés à votre ordinateur à l'aide de ports USB.

4. Sélectionnez le disque dur cible ou un périphérique USB connecté, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Vérifiez la source de clonage et l'appareil cible, puis cliquez sur **Suivant**.
Le clonage du disque est en cours. Une fois le clonage terminé, vous devez mettre votre ordinateur hors tension pour installer le nouveau disque cloné dans le logement du disque dur principal.

 **REMARQUE** : Si votre ordinateur s'arrête pendant le clonage du disque, vous devez redémarrer le processus.

6. Cliquez sur **Continuer** pour mettre votre ordinateur hors tension et effectuer l'installation.
7. Installez le nouveau disque dur dans le logement du disque dur principal de votre ordinateur et démarrez l'ordinateur.

 **REMARQUE** : Vous devez le démarrer sur l'ordinateur après l'installation. Si vous ne le faites pas, l'ordinateur démarre sur le disque actuel et le disque cloné est désynchronisé.

Votre ordinateur est démarré, et la page **Poursuivre le processus de clonage** s'affiche.

8. Cliquez sur **Continuer** pour terminer le processus de clonage et redémarrer votre ordinateur.
Si vous utilisez un périphérique USB en tant qu'appareil cible, vous devez le débrancher avant de terminer le processus de clonage.

Résultats


Le disque est cloné avec succès et votre ordinateur redémarre pour démarrer le système d'exploitation.


Réinitialisation de votre ordinateur


Lorsque l'option **Réparation du système** ou **Réparation du logiciel** dans l'environnement SupportAssist OS Recovery ne parvient pas à réparer votre ordinateur, vous pouvez réinitialiser le système d'exploitation de votre ordinateur. Vous pouvez : réinitialiser les paramètres d'usine du système d'exploitation, ou bien installer la version la plus récente du système d'exploitation.


Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Démarrer la réinitialisation** sur la vignette **Réinitialisation**. Les options disponibles dépendent de l'état de l'ordinateur, parmi les suivantes :

- **Restaurer les paramètres d'usine** : permet de télécharger et d'installer le système d'exploitation et le logiciel dans leur état initial (lors de l'expédition de votre ordinateur de l'usine Dell).
- **Réinitialiser et mettre à jour** : permet de télécharger et d'installer la dernière version du système d'exploitation sur votre ordinateur, ainsi que les pilotes et applications indispensables.

 **PRÉCAUTION** : La réinitialisation efface définitivement toutes les données présentes sur le disque dur, et désinstalle tous les programmes et pilotes installés sur votre ordinateur. Il est recommandé de sauvegarder les données avant de réinitialiser le système. Réinitialisez votre ordinateur à l'aide de Dell SupportAssist OS Recovery uniquement si vous ne pouvez pas résoudre les problèmes de système d'exploitation à l'aide de la restauration du système de Windows.

 **REMARQUE** : Si votre ordinateur est irréparable ou si SupportAssist OS Recovery ne parvient pas à détecter le système d'exploitation installé en usine sur votre ordinateur, seule l'option **Réinitialiser et mettre à jour** s'affiche.

 **REMARQUE** : La fonctionnalité de réinitialisation de l'ordinateur via l'option **Réinitialiser et mettre à jour** est prise en charge sur certains modèles de systèmes Dell uniquement. Pour obtenir la liste des modèles de systèmes compatibles avec cette fonctionnalité, voir la *Matrice de support de Dell SupportAssist OS Recovery* sur la page de documentation [SupportAssist OS Recovery](#).

 **REMARQUE** : Si vous réinitialisez votre ordinateur à l'aide de l'option **Restaurer les paramètres d'usine**, il se peut que vous deviez saisir des clés de produit ou de licence pour des logiciels tels que Microsoft Office 365 et d'autres logiciels sous licence.

Pour réinitialiser les paramètres d'usine de votre ordinateur, voir [Réinitialisation de votre ordinateur à l'état d'usine](#).

Pour réinitialiser votre ordinateur en créant une clé USB à l'aide de l'outil Dell OS Recovery, voir [Réinitialisation et mise à jour de votre ordinateur à l'aide de l'outil Dell OS Recovery](#).

Réinitialisation de votre ordinateur à l'état d'usine

Prérequis

Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.

À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser l'option **Rétablir les paramètres d'usine** pour réinitialiser votre système d'exploitation et les applications par défaut à leur état initial (lors de la livraison de votre ordinateur depuis l'usine Dell).

Étapes

1. Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Démarrer la réinitialisation** sur la vignette **Réinitialisation**. Les options de réinitialisation du système s'affichent.
2. Sélectionnez **Rétablir les paramètres d'usine**, puis cliquez sur **Suivant**. L'option pour sauvegarder vos fichiers s'affiche.
 - Si vous voulez sauvegarder vos fichiers, sélectionnez **Oui, sauvegarder mes fichiers**, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions de la section [Sauvegarde de fichiers](#) pour sauvegarder les fichiers requis.
 - Si vous avez déjà créé une sauvegarde de vos fichiers ou si vous ne souhaitez pas sauvegarder vos fichiers, sélectionnez **Non, ne pas sauvegarder mes fichiers**, puis cliquez sur **Suivant**.
3. Lisez le message d'avertissement qui s'affiche, puis cliquez sur **Oui, continuer**.
4. Dans la page **Confirmer la réinitialisation**, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Si vous le désirez, à l'aide des choix de la liste **Sélectionner une raison**, indiquez pourquoi vous souhaitez effectuer une réinitialisation de votre ordinateur.
 - b. Cochez la case **Je comprends que la réinitialisation supprimera l'ensemble des fichiers personnels et des données du système**, puis cliquez sur **Suivant**.

Le processus de réinitialisation démarre. Il peut prendre plusieurs minutes.
5. Une fois l'opération terminée, cliquez sur **Redémarrer** pour redémarrer l'ordinateur.

Étapes suivantes

Reinstallez toutes les applications (y compris les applications tierces), qui n'étaient pas installées par défaut sur votre ordinateur.

Vous pouvez restaurer vos fichiers après la réinitialisation de l'ordinateur à l'état usine. Voir la section [Restaurer les données après la réinitialisation de l'ordinateur à l'état d'usine](#).


Restaurer les données après la réinitialisation de l'ordinateur à l'état d'usine

Prérequis

- Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.
- Vous devez disposer d'un périphérique de stockage externe dans lequel vous avez sauvegardé vos données.
- Vous devez pouvoir vous connecter à partir de votre système d'exploitation.

À propos de cette tâche

Une fois que vous avez exécuté une réinitialisation du système d'exploitation de votre ordinateur, suivez les étapes ci-dessous pour restaurer les données :

 **REMARQUE** : Les instructions suivantes s'appliquent si vous souhaitez restaurer les données après avoir effectué une réinitialisation de votre ordinateur à l'état d'usine. Si vous avez choisi de réinitialiser l'ordinateur à l'aide de l'option de **Réinitialisation et mise à jour**, vous pouvez restaurer les fichiers à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant. Voir la section [Restaurer les données à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant](#).

Étapes

1. Connectez le périphérique de stockage externe sur lequel vous avez créé une sauvegarde de vos fichiers.
2. Dans le dossier **SupportAssist_Backups** du périphérique de stockage externe, double-cliquez sur le fichier **File_Restore.exe**. L'application de restauration s'affiche.
3. Cliquez sur **Parcourir** en regard de **Sélectionner une archive**.
4. Accédez au dossier du périphérique de stockage externe, puis sélectionnez le fichier **archive.zip**. Les contenus du dossier **archive.zip** s'affichent.
5. En fonction de vos besoins, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour restaurer tous les fichiers, cliquez sur **Sélectionner tout**.
 - Pour restaurer certains fichiers seulement, faites défiler la liste des fichiers et sélectionnez les fichiers que vous souhaitez restaurer.
6. Cliquez sur **Parcourir** en regard de **Sélectionner une destination**.
7. Accédez au dossier du disque local dans lequel vous souhaitez enregistrer les fichiers, puis cliquez sur **Extraire**. La restauration des données commence et peut durer plusieurs minutes.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Réinitialisation et mise à jour de votre ordinateur à l'aide de l'outil Dell OS Recovery

Vous pouvez réinitialiser votre ordinateur et mettre à jour son système d'exploitation avec la dernière version disponible à l'aide de l'option **Réinitialiser et mettre à jour**. Cela permet de mettre à jour le système d'exploitation avec une version plus récente que le système d'exploitation installé en usine Dell. Il est recommandé d'utiliser cette option uniquement si votre ordinateur est irrécupérable ou si SupportAssist OS Recovery ne parvient pas à détecter l'image d'usine sur votre ordinateur.

REMARQUE : La fonctionnalité de réinitialisation de l'ordinateur via l'option **Réinitialiser et mettre à jour** est prise en charge sur certains modèles de systèmes Dell uniquement. Pour obtenir la liste des modèles de systèmes compatibles avec cette fonctionnalité, voir la *Matrice de support de Dell SupportAssist OS Recovery* sur la page de documentation [SupportAssist OS Recovery](#).

Avant de réinitialiser votre ordinateur à l'aide de l'option **Réinitialiser et mettre à jour**, vous devez :

1. Télécharger et installer l'outil Dell OS Recovery. Voir [Télécharger et installer Dell OS Recovery Tool](#).
2. Créer une clé USB SupportAssist OS Recovery. Voir [Créer la clé USB SupportAssist OS Recovery](#).

Sujets :

- [Télécharger et installer Dell OS Recovery Tool](#)
- [Créer la clé USB SupportAssist OS Recovery](#)
- [Réinitialisation de l'ordinateur et mise à jour du système d'exploitation](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Télécharger et installer Dell OS Recovery Tool

Prérequis

Votre ordinateur doit avoir accès à une connexion Internet active.

À propos de cette tâche

Vous pouvez télécharger et installer Dell OS Recovery Tool sur le site de support Dell.

REMARQUE : Le téléchargement et l'installation de l'outil Dell OS Recovery sont nécessaires à la réinitialisation de l'ordinateur à l'aide de l'option **Réinitialiser et mettre à jour**. Il est recommandé de réinitialiser l'ordinateur à l'aide de l'option **Réinitialiser et mettre à jour** uniquement si votre ordinateur est irrécupérable et que l'outil SupportAssist OS Recovery ne parvient pas à détecter le système d'exploitation installé en usine sur votre ordinateur.

Étapes

1. Accédez à <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Cliquez sur **Télécharger OS Recovery Tool**.
Le module d'installation de Dell OS Recovery Tool est téléchargé.
3. Double-cliquez sur le module d'installation de Dell OS Recovery Tool et laissez-vous guider par les instructions qui s'affichent.

Étapes suivantes

Une fois l'installation terminée, créez la clé USB SupportAssist OS Recovery. Voir la section [Créer la clé USB SupportAssist OS Recovery](#).

Créer la clé USB SupportAssist OS Recovery


Prérequis

- Dell OS Recovery Tool doit être installé sur votre ordinateur. Reportez-vous à la section [Télécharger et installer Dell OS Recovery Tool](#).
- Votre ordinateur doit avoir accès à une connexion Internet active.
- Vous devez disposer d'un périphérique de stockage USB avec au minimum 16 Go d'espace libre.

 **PRÉCAUTION** : Les données présentes sur le périphérique de stockage USB sont formatées et effacées lorsque la clé SupportAssist OS Recovery est créée.

Étapes

1. Connectez le périphérique de stockage USB à l'ordinateur sur lequel Dell OS Recovery Tool est installé.
2. Démarrez **Dell OS Recovery Tool** et cliquez sur **Commencer**.
3. Cliquez sur **Suivant**.
La page **Démarrer la restauration** s'affiche.
4. Selon le modèle de l'ordinateur sur lequel vous souhaitez restaurer et mettre à jour le système d'exploitation, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Cet ordinateur** : sélectionnez cette option si vous souhaitez restaurer et mettre à jour le système d'exploitation de l'ordinateur sur lequel vous avez installé Dell OS Recovery Tool.
 - **Autre ordinateur** : sélectionnez cette option si vous souhaitez restaurer et mettre à jour le système d'exploitation d'un autre ordinateur.
5. Si vous avez sélectionné **Autre ordinateur**, entrez le numéro de série de l'autre ordinateur.
6. Cliquez sur **Suivant**.
La page **Système d'exploitation** s'affiche avec les options de téléchargement :
 - Une ou plusieurs images du système d'exploitation Windows sont disponibles pour l'ordinateur dont le numéro de série a été entré.
 - Outil SupportAssist OS Recovery


 **REMARQUE** : Si SupportAssist OS Recovery n'est pas disponible pour votre numéro de série, seuls les liens permettant de télécharger l'image du système d'exploitation Windows s'affichent.
7. Cliquez sur **Télécharger** pour télécharger l'outil SupportAssist OS Recovery.
L'outil SupportAssist OS Recovery est téléchargé.
8. Cliquez sur **Télécharger** pour obtenir la version de l'image du système d'exploitation Windows que vous souhaitez télécharger.
L'image du système d'exploitation Windows est téléchargée.
9. Cliquez sur **Suivant**.
La page **Disque USB** s'affiche.
10. Dans la liste **Disque USB**, sélectionnez le disque USB approprié, puis cliquez sur **Graver le système d'exploitation**.
La clé USB SupportAssist OS Recovery est créée.

Étapes suivantes

Une fois que vous avez créé une clé USB SupportAssist OS Recovery, vous pouvez réinitialiser et mettre à jour le système d'exploitation de votre ordinateur. Voir la section [Réinitialisation de l'ordinateur et mise à jour du système d'exploitation](#).

Réinitialisation de l'ordinateur et mise à jour du système d'exploitation

Prérequis

- Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.
 - Votre ordinateur doit avoir accès à une connexion Internet active.
 - Vous devez avoir créé une clé USB SupportAssist OS Recovery Voir la section [Créer la clé USB SupportAssist OS Recovery](#).
-  **REMARQUE** : La fonction de réinitialisation de l'ordinateur à l'aide de l'option de **Réinitialisation et mise à jour** est prise en charge sur certains modèles de systèmes Dell uniquement. Pour obtenir la liste des modèles systèmes sur lesquels cette fonctionnalité est prise en charge, voir la *matrice de support Dell SupportAssist OS Recovery* sur la page des manuels [SupportAssist OS Recovery](#).

Étapes

1. Connectez la clé USB SupportAssist OS Recovery à l'ordinateur sur lequel vous souhaitez réinitialiser et mettre à jour le système d'exploitation.
2. Mettez votre ordinateur sous tension (ou redémarrez-le).
3. Appuyez sur F12 pour accéder au menu de démarrage unique.

REMARQUE : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.

Les options de démarrage disponibles s'affichent.

4. Utilisez les touches fléchées pour accéder au menu de **démarrage**.
5. Sélectionnez le disque USB sur lequel vous avez créé la clé USB SupportAssist OS Recovery. L'ordinateur démarre à partir du disque USB et la page d'accueil **SupportAssist OS Recovery** s'affiche.
6. Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Démarrer la réinitialisation** sur la vignette **Réinitialisation**. Les options de réinitialisation du système s'affichent.

REMARQUE :

- Si SupportAssist OS Recovery détecte le système d'exploitation installé en usine, les options **Réinitialiser à l'état d'usine et Réinitialiser et mettre à jour** sont activées.
- Si SupportAssist OS Recovery ne parvient pas à détecter le système d'exploitation installé en usine, seule l'option **Réinitialiser et mettre à jour** est activée.

7. Sélectionnez **Réinitialiser et mettre à jour**, puis cliquez sur **Suivant**. L'option de transfert des paramètres et des données s'affiche.
 - Si vous souhaitez transférer les paramètres et les données vers le nouveau système d'exploitation de votre ordinateur, sélectionnez **Oui, autoriser l'accès et transférer mes paramètres et données**, sélectionnez **J'accepte les conditions de licence du logiciel Microsoft et le contrat de licence utilisateur final Dell**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Si vous ne souhaitez pas transférer les paramètres et les données, sélectionnez **Non, ne pas transférer mes données**, puis cliquez sur **Suivant**. Si vous sélectionnez cette option, ignorez l'étape 8.
8. Si vous sélectionnez l'option de transfert des paramètres et des données, une option permettant de sélectionner le ou les comptes d'utilisateur s'affiche :
 - a. Dans la liste des comptes d'utilisateur, sélectionnez les comptes à partir desquels vous souhaitez que les paramètres et les données soient transférés.
 - b. Pour définir le même mot de passe pour tous les comptes, sélectionnez l'option **Définir un mot de passe unique pour tous les comptes** et saisissez un mot de passe.
 - c. Si vous souhaitez définir des mots de passe différents pour tous les comptes, décochez l'option **Définir un mot de passe unique pour tous les comptes** et saisissez un mot de passe pour chaque compte.

REMARQUE : Aucun mot de passe n'est nécessaire pour les comptes d'utilisateur Microsoft. Une fois le processus de réinitialisation effectué, vous pouvez vous connecter avec le mot de passe de votre compte Microsoft. L'option de définition de mot de passe n'est disponible que pour les comptes d'utilisateur locaux. Si vous ignorez l'étape de définition du mot de passe, vous avez la possibilité de créer un nouveau mot de passe à la fin du processus de réinitialisation.
 - d. Par défaut, tous les paramètres et données des comptes sélectionnés présents sur le disque principal de l'ordinateur sont transférés. Si vous souhaitez ne pas transférer certains fichiers ou paramètres, cliquez sur le lien **Options de transfert avancées** pour personnaliser vos choix.

REMARQUE : Au cours de ce processus, les données qui ne sont pas situées sur le disque principal de l'ordinateur ne peuvent pas être transférées. Si votre ordinateur possède plusieurs disques et que vous souhaitez effectuer une sauvegarde des données présentes sur ces disques, vous devez le faire séparément à l'aide d'un appareil de stockage externe. Suivez les instructions de la section [Sauvegarde de fichiers](#) pour sauvegarder les données requises.
 - e. Dans la section **Options de transfert**, développez le nom du disque principal et passez en revue la liste des fichiers et des paramètres sélectionnés pour le transfert. Par défaut, tous les éléments du disque principal sont sélectionnés. Décochez la case en regard des fichiers ou des paramètres que vous ne souhaitez pas sauvegarder, puis cliquez sur **Enregistrer**.
 - f. Cliquez sur **Suivant**.

Le processus de sauvegarde des paramètres et des données démarre et peut prendre plusieurs minutes en fonction de la taille des données. Dans certains cas, lorsque l'espace disque est très faible, insérez un disque externe lorsque vous êtes invité à exécuter le processus de sauvegarde. Une fois le processus de sauvegarde terminé, un message s'affiche. Cliquez sur le lien **Afficher la liste des fichiers de sauvegarde** pour consulter la liste des fichiers qui ont été sauvegardés au cours de ce processus.
 - g. Cliquez sur **Continuer** et ignorez l'étape 9.

9. Si vous avez choisi de ne pas transférer les données et les paramètres, lisez le message d'avertissement qui s'affiche, puis cliquez sur **Oui, continuer**.
10. Dans la page **Confirmer la réinitialisation**, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Si vous le désirez, à l'aide des choix de la liste **Sélectionner une raison**, indiquez pourquoi vous souhaitez effectuer une réinitialisation de votre ordinateur.
 - b. Sélectionnez **Je comprends que la réinitialisation supprimera l'ensemble des fichiers personnels et des données du système** ou **Je comprends que la réinitialisation supprimera l'ensemble des fichiers personnels et des données du système des comptes non sélectionnés du disque dur**, puis cliquez sur **Suivant**.

Le processus de réinitialisation et de mise à jour démarre. Il peut prendre plusieurs minutes. Une fois le processus terminé, le **Guide du processus de récupération** s'affiche et vous êtes invité à débrancher le lecteur USB et à redémarrer l'ordinateur.
11. Retirez le lecteur USB, puis cliquez sur **Redémarrer**.
L'ordinateur redémarre.

Étapes suivantes

Une fois que vous avez redémarré l'ordinateur après la réinitialisation et la mise à jour, l'ordinateur redémarre pour terminer l'installation du logiciel.

SupportAssist OS Recovery installe les applications et les pilotes nécessaires. Il installe également SupportAssist Recovery Assistant pour vous aider à restaurer les données après la réinitialisation du système d'exploitation.

Une fois que SupportAssist OS Recovery a installé les applications requises, l'ordinateur redémarre et l'écran Cortana s'affiche. Vous pouvez ensuite terminer la procédure de configuration normale.

Lorsque vous avez terminé la configuration du système, **SupportAssist Recovery Assistant** démarre pour vous aider à installer toutes les mises à jour système requises et à restaurer vos données à partir des disques externes. Pour plus d'informations, voir [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant peut également vous aider à configurer certains paramètres Windows supplémentaires, comme la solution de stockage dans le Cloud Microsoft, l'accès instantané avec une empreinte digitale, la reconnaissance faciale, un code PIN sécurisé, etc.

SupportAssist Recovery Assistant

REMARQUE : SupportAssist Recovery Assistant est disponible uniquement sur certains modèles de systèmes Dell. Pour obtenir la liste des modèles systèmes sur lesquels SupportAssist Recovery Assistant est disponible, voir la *matrice de support Dell SupportAssist OS Recovery* sur la page des manuels [SupportAssist OS Recovery](#).

SupportAssist Recovery Assistant se lance automatiquement lorsque vous redémarrez l'ordinateur après la réinitialisation à l'aide de l'option de **Réinitialisation et de mise à jour**. SupportAssist Recovery Assistant vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Télécharger et installer les mises à jour du système d'exploitation Windows disponibles pour votre ordinateur.
- Installer les mises à jour disponibles pour le logiciel inclus dans l'ordinateur.
- Afficher les applications et fonctionnalités disponibles sur votre ordinateur.
- Restaurer les fichiers et les paramètres système à partir d'une sauvegarde.

Lorsque SupportAssist Recovery Assistant démarre, cliquez sur **Lancer** et suivez les instructions pour démarrer les mises à jour Windows et Dell. Si certaines mises à jour du firmware ou du BIOS nécessitent un redémarrage de votre ordinateur, l'option **Redémarrer maintenant** s'affiche.

REMARQUE : SupportAssist Recovery Assistant installe uniquement les pilotes essentiels pour que votre ordinateur fonctionne efficacement. Si vous souhaitez installer des pilotes supplémentaires, par exemple, un pilote de carte graphique avancée, vous devez les installer séparément.


REMARQUE : SupportAssist Recovery prend en charge le téléchargement simultané de plusieurs fichiers, mais n'affiche pas d'informations sur la progression du téléchargement.

Pour restaurer des données à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant, voir [Restaurer des données à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant](#).

Restaurer des données à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant

Prérequis

- Votre ordinateur doit être connecté à une prise électrique.
- Vous devez disposer d'une sauvegarde de vos données sur un périphérique de stockage externe si vos fichiers n'ont pas été sauvegardés sur le disque dur local de votre ordinateur.
- Vous devez avoir redémarré votre ordinateur après avoir effectué la réinitialisation de votre ordinateur en utilisant l'option **Réinitialiser et mettre à jour** et SupportAssist Recovery Assistant doit avoir terminé les mises à jour des pilotes Dell et les autres mises à jour de logiciel.

 **REMARQUE :** La restauration de données à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant est prise en charge uniquement sur certains modèles de systèmes Dell. Pour obtenir la liste des modèles de systèmes sur lesquels cette fonctionnalité est disponible, voir la [matrice de support Dell SupportAssist OS Recovery](#) sur la page des manuels [SupportAssist OS Recovery](#).

À propos de cette tâche

Après avoir réinitialisé votre ordinateur à l'aide de l'option de **Réinitialisation et mise à jour**, vous pouvez restaurer vos données depuis le périphérique de stockage externe à l'aide de SupportAssist Recovery Assistant.

Étapes

1. Cliquez sur **Restaurer** ou sur **Récupérer plus de fichiers** dans SupportAssist Recovery Assistant.
La page **Restaurer des données** s'affiche.
2. Si vous avez sauvegardé vos données sur un appareil de stockage externe, connectez cet appareil de stockage externe à votre ordinateur et suivez les autres étapes de cette section. Si vos données ont été sauvegardées sur le disque dur local de votre ordinateur, ignorez les étapes 3, 4 et 5.
3. Cliquez sur **Parcourir** en regard de **Sélectionner une archive**.
4. Naviguez jusqu'au dossier du périphérique externe dans lequel les fichiers et les dossiers sont sauvegardés, sélectionnez ce dossier et cliquez sur **OK**.
Les contenus du dossier sélectionné s'affichent.
5. En fonction de vos besoins, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour restaurer tous les fichiers, cliquez sur **Sélectionner tout**.
 - Pour restaurer certains fichiers seulement, faites défiler la liste des fichiers et sélectionnez les fichiers que vous souhaitez restaurer.
6. Cliquez sur **Parcourir** en regard de **Sélectionner une destination**.
7. Accédez au dossier du disque local dans lequel vous souhaitez enregistrer les fichiers, sélectionnez ce dossier et cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Extraire**.
La restauration des données commence et peut durer plusieurs minutes.
9. Une fois le processus de restauration terminé, cliquez sur **Terminé** pour revenir à la page d'accueil de **SupportAssist Recovery Assistant**.

Configurer SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery se lance automatiquement lorsque l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, même après plusieurs tentatives. En fonction de vos préférences, vous pouvez configurer les éléments suivants pour SupportAssist OS Recovery :

- Activer ou désactiver le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.
- Définir le seuil d'échec pour le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.


Sujets :

- [Activer ou désactiver le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Définir le seuil pour le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Envoyer des commentaires à Dell](#)


Activer ou désactiver le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery

À propos de cette tâche

Le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery est activé par défaut. Si nécessaire, vous pouvez désactiver le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.

 **REMARQUE :** Afin de bénéficier de l'assistance en cas de panne du système d'exploitation, il est recommandé de ne pas désactiver le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.

Étapes

1. Mettez votre ordinateur sous tension (ou redémarrez-le).
2. Appuyez sur F2 pour accéder à **Configuration du système**.
 **REMARQUE :** Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.
3. Dans le volet de gauche, développez **SupportAssist System Resolution**, puis sélectionnez **SupportAssist OS Recovery**.
4. Dans le volet de droite, cochez ou décochez la case **SupportAssist OS Recovery** pour activer ou désactiver le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.
5. Appuyez sur **F10** pour enregistrer les modifications et quitter.

 **REMARQUE :** Les options du BIOS peuvent varier légèrement en fonction du modèle de votre système.


Vous pouvez également démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery. Voir [Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery](#)

Définir le seuil pour le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery

À propos de cette tâche

Par défaut, votre ordinateur lance automatiquement SupportAssist OS Recovery s'il ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation au bout de deux tentatives consécutives. Si nécessaire, vous pouvez définir le seuil d'échec pour le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery.

Étapes

1. Mettez votre ordinateur sous tension (ou redémarrez-le).
2. Appuyez sur F2 pour accéder à **Configuration du système**.
 **REMARQUE** : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.
3. Dans le volet de gauche, développez **SupportAssist System Resolution** et sélectionnez **Seuil d'exécution automatique d'OS Recovery**.
4. Dans le volet de droite, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **ÉTEINT** : désactive le démarrage automatique des environnements SupportAssist System Resolution et SupportAssist OS Recovery
 - **1** : démarre automatiquement SupportAssist OS Recovery après un seul échec
 - **2** : démarre automatiquement SupportAssist OS Recovery après deux échecs
 - **3** : démarre automatiquement SupportAssist OS Recovery après trois échecs ou plus
5. Appuyez sur **F10** pour enregistrer les modifications et quitter.

Résultats


Le seuil pour le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery est défini. En fonction de l'option que vous avez sélectionnée, SupportAssist OS Recovery démarre automatiquement si l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation. Si vous avez sélectionné **ÉTEINT**, SupportAssist OS Recovery ne démarre pas automatiquement. Dans ce cas, vous pouvez le démarrer manuellement. Voir [Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery](#).

Envoyer des commentaires à Dell

L'option **Envoyer des commentaires** vous permet d'envoyer des commentaires à Dell concernant l'environnement SupportAssist OS Recovery. Vos commentaires restent confidentiels et permettront à Dell d'apporter des améliorations au produit. Vous pouvez envoyer vos commentaires à Dell après avoir effectué une activité dans l'environnement SupportAssist OS Recovery.

Prérequis

Vous devez avoir configuré les paramètres de connexion Internet dans l'environnement SupportAssist OS Recovery. Pour obtenir des instructions sur la configuration des paramètres Internet, voir la section [Configuration des paramètres Internet](#).

 **REMARQUE** : L'option **Envoyer des commentaires** ne permet pas d'envoyer vos commentaires à un agent du support technique Dell. Pour des problèmes matériels et logiciels qui nécessitent une assistance immédiate, contactez le support technique Dell.

Étapes

1. Cliquez sur l'option **Envoyer des commentaires** qui s'affiche dans l'outil Dell SupportAssist OS Recovery après avoir terminé une activité.
Une page de commentaires avec trois questions s'affiche.
2. Pour la question 1, dans la liste **Suggestions**, sélectionnez la catégorie de commentaires supplémentaires adaptée et saisissez vos commentaires dans le champ correspondant.
3. Pour les questions 2 et 3, sélectionnez l'option la plus appropriée.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Présentation de BIOSConnect

BIOSConnect est un cadre de prédémarrage qui permet à votre PC d'être connecté à Dell Technologies via Internet.

Lorsque votre système ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation après plusieurs tentatives, BIOSConnect télécharge SupportAssist OS Recovery et lance la récupération du système d'exploitation.

BIOSConnect peut être disponible sur votre PC dans l'une des configurations suivantes :

- BIOSConnect rattaché : la plupart des composants logiciels BIOSConnect résident sur la partition de service du disque dur. Le formatage du disque dur entraîne une perte des fonctionnalités de BIOSConnect.
- BIOSConnect hybride : la plupart des composants logiciels BIOSConnect, à l'exception de la pile de pilotes sans fil, résident sur le firmware. Le formatage du disque dur a une incidence sur les fonctionnalités de BIOSConnect. BIOSConnect peut démarrer SupportAssist OS Recovery uniquement si votre ordinateur est connecté à Internet via une connexion Internet par câble.
- BIOSConnect intégré : tous les composants logiciels BIOSConnect, y compris la pile de pilotes sans fil prise en charge, résident sur le firmware. La perte ou l'endommagement de la partition de disque dur n'a pas d'impact sur les fonctionnalités sans fil de BIOSConnect.

REMARQUE : BIOSConnect est disponible uniquement sur certains modèles de systèmes Dell. La configuration de BIOSConnect prise en charge sur votre PC dépend du modèle de votre PC et de la version de SupportAssist OS Recovery installée. Pour obtenir la liste des modèles de systèmes compatibles avec la fonctionnalité BIOSConnect, voir la *Matrice de support de Dell SupportAssist OS Recovery* sur la page de documentation [SupportAssist OS Recovery](#).

Selon le type de connexion Internet disponible, l'une des actions suivantes peut se produire :

- Connexion Internet par câble : le téléchargement de l'image de SupportAssist OS Recovery est lancé automatiquement.
- Connexion Internet sans fil : BIOSConnect recherche les réseaux sans fil et affiche la liste de ceux qui sont disponibles. Vous pouvez également vous connecter à des réseaux sans fil masqués. Une fois la connexion établie, le téléchargement de l'image de SupportAssist OS Recovery est lancé automatiquement.

Sujets :

- [Démarrage de SupportAssist OS Recovery à l'aide de BIOSConnect](#)
- [Se connecter à un réseau sans fil](#)
- [Activer ou désactiver BIOSConnect](#)
- [Codes d'erreur BIOSConnect](#)

Démarrage de SupportAssist OS Recovery à l'aide de BIOSConnect

Prérequis

- Votre PC doit être connecté à une prise électrique.
- Votre PC doit être connecté à Internet.

À propos de cette tâche

Lorsque votre système ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, BIOSConnect télécharge SupportAssist OS Recovery à partir de Dell Technologies pour restaurer le système d'exploitation.

Étapes

1. Allumez ou redémarrez votre PC.
2. Appuyez sur F12 pour accéder au menu de démarrage unique.

REMARQUE : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation apparaît, patientez encore jusqu'à ce que le bureau Windows s'affiche, redémarrez votre PC et réessayez.

Les options de démarrage disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez l'option **SupportAssist OS Recovery** dans le menu de démarrage, puis appuyez sur Entrée.
La page **Téléchargement de l'image SupportAssist OS Recovery** s'affiche.
4. Connectez-vous à n'importe quel réseau filaire ou sans fil disponible. Pour obtenir des instructions concernant la connexion aux réseaux sans fil, voir [Se connecter à un réseau sans fil](#).
5. Cliquez sur **Démarrer la récupération**.
Le téléchargement démarre. Il peut prendre plusieurs minutes.

Résultats

Une fois le téléchargement terminé, la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery** s'affiche. Voir [Utilisation de SupportAssist OS Recovery](#).

Si l'interface utilisateur de SupportAssist OS Recovery s'affiche pour la première fois, cliquez sur **APPROUVER** pour accepter la politique de confidentialité. Une option permettant de lancer une démonstration s'affiche également. Cliquez sur **DÉMARRER LA DÉMONSTRATION** pour en savoir plus sur les différentes options disponibles dans l'outil, ou cliquez sur **IGNORER** pour ignorer la démonstration.

Se connecter à un réseau sans fil

Prérequis

Le modem ou routeur sans fil doit être mis sous tension et placé à proximité de l'ordinateur pour faciliter sa détection.

Étapes


1. Dans la liste des réseaux sans fil disponibles, sélectionnez un réseau sans fil. Si vous souhaitez vous connecter à un réseau sans fil masqué qui n'est pas répertorié, cliquez sur **Ajouter des réseaux Wi-Fi**.
2. Selon le type de réseau sans fil, effectuez l'une des étapes suivantes :
 - Pour un réseau sans fil sécurisé, entrez le mot de passe et cliquez sur **Se connecter**.
 - Pour un réseau sans fil non sécurisé, cliquez sur **Se connecter**.
 - Pour un réseau sans fil masqué, entrez le nom du réseau ou le SSID, sélectionnez une méthode d'authentification, entrez le mot de passe, puis cliquez sur **Se connecter**.

Activer ou désactiver BIOSConnect

À propos de cette tâche


Par défaut, BIOSConnect est activé sur votre ordinateur. Si nécessaire, vous pouvez désactiver BIOSConnect en fonction de vos préférences.

Étapes

1. Mettez votre ordinateur sous tension (ou redémarrez-le).
2. Appuyez sur F2 pour accéder à **Configuration du système**.
 **REMARQUE** : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.
3. Dans le volet de gauche, cliquez sur **SupportAssist**.
4. Dans le volet de droite, cliquez sur **BIOSConnect**.
5. Cochez ou décochez la case **Activer BIOSConnect** pour activer ou désactiver la tâche BIOSConnect.
6. Appuyez sur **F10** pour enregistrer les modifications et quitter.

Codes d'erreur BIOSConnect

Le tableau suivant répertorie les erreurs susceptibles de se produire lors de l'utilisation de BIOSConnect :

Message d'erreur	Solution de contournement
BIOSConnect download failure (Échec du téléchargement de BIOSConnect)	<ul style="list-style-type: none"> ● Assurez-vous que la puissance du signal sans fil est de minimum 75 %. ● Utilisez un test de vitesse Internet pour déterminer la vitesse de votre réseau. La bande passante réseau optimale est de 50 Mbit/s. ● Téléchargez BIOSConnect à l'aide d'un réseau stable ou d'un réseau filaire. <p> REMARQUE : BIOSConnect ne prend pas en charge Wi-Fi 6 GHz, Wi-Fi 7 GHz ou WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Veillez à configurer le pare-feu ou le proxy sur les ports 80 et 443 pour permettre la communication vers les destinations suivantes: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com ● Réessayez ou lancez BIOSConnect sur un autre réseau éventuellement disponible.
Failed to find IP address (Échec de la recherche de l'adresse IP)	Vérifiez les paramètres du routeur et connectez-vous à un autre point d'accès sans fil.
Unable to join network (Impossible de rejoindre le réseau)	Vérifiez les paramètres et le mot de passe du routeur. Réessayez de vous connecter au réseau à l'aide d'informations d'identification valides.
No internet connectivity (Aucune connectivité Internet)	<ul style="list-style-type: none"> ● Si vous utilisez une connexion sans fil, vérifiez le routeur, vérifiez les paramètres Internet et essayez de vous reconnecter au réseau. ● Si vous utilisez une connexion filaire, vérifiez les paramètres du routeur et relancez BIOSConnect.
SupportAssist OS Recovery image type not supported (Type d'image SupportAssist OS Recovery non pris en charge)	Il se peut que les données système ne soient pas configurées. Contactez le support technique Dell.
Service OS Recovery not supported (Service OS Recovery non pris en charge)	L'appareil ne prend pas en charge Service OS Recovery. Contactez le support technique Dell.

Dépannage de SupportAssist OS Recovery


Sujets :

- Dépanner un échec de démarrage d'OS Recovery
- Dépanner des erreurs de sauvegarde de fichiers
- Dépannage de la connexion Wi-Fi
- Exécuter un test de diagnostic pour détecter les problèmes matériels

Dépanner un échec de démarrage d'OS Recovery

Lorsque l'option **SupportAssist System Resolution** est désactivée dans le BIOS du système, vous ne pouvez pas accéder à SupportAssist OS Recovery.

Étapes

1. Redémarrez l'ordinateur.
2. Appuyez sur la touche F2 jusqu'à ce que le message **Préparation de l'accès à la configuration** s'affiche.
 **REMARQUE** : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.

Les options de démarrage disponibles s'affichent.

3. Dans la section **BIOS**, développez **SupportAssist System Resolution**.
4. Vérifiez que :
 - Le **Seuil d'exécution automatique d'OS Recovery** n'est pas défini sur **Éteint** et a la valeur 1, 2 ou 3 sélectionnée.
 - L'option **SupportAssist OS Recovery** est sélectionnée.

Dépanner des erreurs de sauvegarde de fichiers

À la fin de la sauvegarde, les erreurs de fichier sont répertoriées. Les fichiers de plus de 4 Go sont sauvegardés puis envoyés sur un disque formaté dans le système de fichiers FAT32. Avant de sauvegarder les fichiers de plus de 4 Go, formatez votre disque de sauvegarde à l'aide d'un autre ordinateur pour utiliser le format NTFS ou exFAT. Vous pouvez également utiliser un autre disque formaté au format exFAT ou NTFS. Des erreurs de sauvegarde peuvent également se produire lorsque le disque dur utilisé pour la sauvegarde est endommagé.


Étapes

1. Sur la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, cliquez sur **Démarrer la sauvegarde** sur la vignette **Sauvegarder les fichiers**.
2. Cliquez sur **Démarrer la sauvegarde**.
3. Cliquez sur **Paramètres avancés**, puis sélectionnez les fichiers qui comportaient des erreurs.
4. Sélectionnez votre support de stockage de destination pour sauvegarder les fichiers sélectionnés, puis cliquez sur **Suivant** pour commencer la sauvegarde.
5. Si des erreurs se produisent de nouveau, exécutez les [tests de diagnostic](#).

Dépannage de la connexion Wi-Fi

Lorsque vous cochez la case **Se connecter automatiquement** lors de la configuration d'un réseau Wi-Fi, SupportAssist OS Recovery enregistre les paramètres de configuration réseau pour les futures connexions. Parfois, lorsque vous décochez ensuite la case **Se connecter automatiquement**, SupportAssist OS Recovery se connecte toujours au réseau Wi-Fi enregistré. Pour résoudre ces erreurs, vous pouvez réinitialiser les paramètres du BIOS sur les valeurs par défaut.

Étapes

1. Accédez à la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**.
2. Cliquez sur l' " " dans l'en-tête de la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, puis cliquez sur **Redémarrer**.
3. Appuyez sur la touche F12 jusqu'à ce que le menu démarrage unique s'affiche.
 **REMARQUE** : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.
4. Dans le menu de démarrage unique, sélectionnez **Paramètres du BIOS**, puis appuyez sur Entrée.
5. Sélectionnez **Sans fil**, puis cliquez sur **Restaurer les paramètres**.
La fenêtre **Restaurer les paramètres** s'affiche.
6. Sélectionnez **Valeurs par défaut du BIOS**, puis cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **Quitter**.

Exécuter un test de diagnostic pour détecter les problèmes matériels

L'option **Analyse matérielle** de SupportAssist OS Recovery vous permet de diagnostiquer les problèmes matériels relatifs à la batterie, aux câbles, au disque dur, au clavier, au lecteurs USB, au ventilateur et à la mémoire de votre ordinateur. Cependant, il est possible que, dans certains scénarios, SupportAssist OS Recovery ne puisse pas détecter les problèmes matériels. Nous vous conseillons d'utiliser les diagnostics ePSA (Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment) pour détecter ces problèmes matériels.

Étapes

1. Accédez à la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**. Voir [Démarrer manuellement SupportAssist OS Recovery](#)
2. Cliquez sur l' " " dans l'en-tête de la page d'accueil de **SupportAssist OS Recovery**, puis cliquez sur **Redémarrer**.
3. Appuyez sur la touche F12 jusqu'à ce que le menu démarrage unique s'affiche.
 **REMARQUE** : Si vous attendez trop longtemps et que le logo du système d'exploitation s'affiche, patientez jusqu'à ce que le bureau de Windows soit visible, redémarrez l'ordinateur, puis recommencez.
4. Dans le menu de démarrage unique, sélectionnez **Diagnostics**, puis appuyez sur Entrée.
Le test de diagnostic démarre.

Questions fréquentes

1. Si je formate le disque dur de mon ordinateur, cela affecte-t-il la partition SupportAssist OS Recovery ?

La partition SupportAssist OS Recovery est supprimée lorsque vous formatez le disque dur de votre ordinateur à l'aide d'un support de système d'exploitation standard ou d'un lecteur USB. Une fois la partition supprimée, vous pouvez réinitialiser le système d'exploitation et l'outil SupportAssist OS Recovery à l'aide de l'option **Réinitialiser et mettre à jour**. Pour plus d'informations, voir [Réinitialisation et mise à jour de votre ordinateur à l'aide de l'outil Dell OS Recovery](#).

Si votre ordinateur prend en charge la fonctionnalité BIOSConnect, vous pouvez réinstaller le système d'exploitation et l'outil SupportAssist OS Recovery à l'aide de BIOSConnect. Pour plus d'informations, voir [Présentation de BIOSConnect](#).

2. Combien d'espace l'environnement SupportAssist OS Recovery occupe-t-il sur mon disque dur ?

SupportAssist OS Recovery occupe environ 900 Mo sur votre disque dur.

3. SupportAssist OS Recovery est-il disponible uniquement pour un plan de service spécifique ?

Non, SupportAssist OS Recovery est disponible pour tous les plans de service.

4. Mon ordinateur n'est plus sous garantie. Est-il quand même possible d'utiliser SupportAssist OS Recovery ?

Si votre ordinateur n'est plus sous garantie, vous pouvez tout de même utiliser SupportAssist OS Recovery. Toutefois, si vous rencontrez des problèmes, vous devez acheter un contrat de support correspondant à l'incident afin d'obtenir un support technique auprès de Dell.

5. Quels systèmes d'exploitation SupportAssist OS Recovery prend-il en charge ?

SupportAssist OS Recovery prend en charge les systèmes d'exploitation Microsoft Windows 10 et Microsoft Windows 11.

6. Quels formats de stockage sont pris en charge pour la sauvegarde des fichiers à l'aide de SupportAssist OS Recovery ?

SupportAssist OS Recovery prend en charge les lecteurs USB, les disques durs USB et les cartes SD.

7. Que dois-je faire lorsque SupportAssist OS Recovery ne démarre pas automatiquement ?

SupportAssist OS Recovery peut ne pas démarrer automatiquement pour les raisons suivantes :

- L'option de démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery peut être désactivée dans le BIOS. Pour activer le démarrage automatique de SupportAssist OS Recovery dans le BIOS, voir [Configurer SupportAssist OS Recovery](#).
- Les fichiers de démarrage peuvent être manquants sur la partition de démarrage : vous pouvez réinitialiser le système d'exploitation et l'outil SupportAssist OS Recovery à l'aide de l'option **Réinitialiser et mettre à jour**. Pour plus d'informations, voir [Réinitialisation et mise à jour de votre ordinateur à l'aide de l'outil Dell OS Recovery](#). Si votre ordinateur prend en charge la fonctionnalité BIOSConnect, vous pouvez réinstaller le système d'exploitation et l'outil SupportAssist OS Recovery à l'aide de BIOSConnect. Pour plus d'informations, voir [Présentation de BIOSConnect](#).
- Le système d'exploitation de maintenance peut être manquant sur le disque local, car vous avez peut-être formaté le disque système. Vous pouvez réinitialiser le système d'exploitation et l'outil SupportAssist OS Recovery à l'aide de l'option **Réinitialiser et mettre à jour**. Pour plus d'informations, voir [Réinitialisation et mise à jour de votre ordinateur à l'aide de l'outil Dell OS Recovery](#). Si votre ordinateur prend en charge la fonctionnalité BIOSConnect, vous pouvez réinstaller le système d'exploitation et l'outil SupportAssist OS Recovery à l'aide de BIOSConnect. Pour plus d'informations, voir [Présentation de BIOSConnect](#).

8. Le clonage du disque dur fonctionne-t-il sur les ordinateurs compatibles BitLocker ?

Non, le chiffrement BitLocker doit être désactivé pour le clonage du disque. Toutefois, SupportAssist suspend temporairement le chiffrement BitLocker sur votre ordinateur, jusqu'à ce que le clonage du disque soit terminé.

9. Les applications telles que Microsoft Office, Adobe, etc., doivent-elles être réactivées après le clonage du disque ?

La réactivation dépend des mesures requises par les applications, telles que le processeur, l'adresse MAC, etc.

10. Si le disque dur principal comporte plusieurs partitions, toutes les partitions sont-elles clonées lors du clonage du disque ?

Oui, toutes les partitions sont clonées pendant le clonage du disque.

11. Lors du clonage du disque, comment les fractionnements de partitions sont-ils gérés lorsque l'appareil cible a une capacité ou une taille différente ?

Les partitions des données et du système d'exploitation sont redimensionnées proportionnellement. Les partitions système telles que UEFI, GTP, Reserved, etc., restent de la même taille.

12. Le message `Lors du clonage, nous détectons un problème de connexion d'E/S` s'affiche lors du clonage du disque. Quel peut être le motif de ce problème ?

Le message `Lors du clonage, nous détectons un problème de connexion d'E/S` s'affiche lorsque la connexion avec l'appareil cible ou la source du disque principal n'est pas établie correctement. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Reconnectez le disque dur cible ou le périphérique USB, puis relancez le processus de clonage.
- Mettez l'ordinateur hors tension, reconnectez la source du disque principal, puis relancez le processus de clonage.

13. Le message `Le clonage n'est pas possible ou Erreur inattendue, veuillez réessayer` s'affiche lors du clonage du disque. Quel peut être le motif de ce problème ?

Le message `Le clonage n'est pas possible ou Erreur inattendue, veuillez réessayer` s'affiche lorsqu'un problème est détecté avec le chargement des disques ou le clonage des composants. Vous pouvez relancer le processus de clonage. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell Technologies pour obtenir de l'aide.

Produits Dell connexes

Le tableau suivant explique les différences entre SupportAssist OS Recovery et les produits Dell connexes :

Tableau 1. Produits Dell connexes

SupportAssist OS Recovery Dell	Dell SupportAssist pour les ordinateurs domestiques/ Dell SupportAssist pour les ordinateurs professionnels
<p>Dell SupportAssist OS Recovery fournit un environnement de restauration qui comprend des outils pour diagnostiquer et résoudre les problèmes qui peuvent se produire, avant que votre ordinateur démarre le système d'exploitation. Lorsque l'ordinateur ne parvient pas à démarrer le système d'exploitation, même après plusieurs tentatives, il démarre automatiquement SupportAssist OS Recovery. Cet environnement de restauration vous permet de diagnostiquer les problèmes matériels, de réparer votre ordinateur, de sauvegarder vos fichiers ou de réinitialiser votre ordinateur sur son état d'usine.</p>	<p>Dell SupportAssist pour PC automatise l'assistance Dell proactivement et identifie en amont les problèmes matériels et logiciels susceptibles de se produire sur votre ordinateur. SupportAssist prend en charge les problèmes de performances et de stabilisation du système, prévient les menaces de sécurité, surveille et détecte les pannes matérielles et automatise le processus d'engagement du support technique Dell.</p>