

Guide de réinstallation, sauvegarde et dépannage



Introduction

À propos de la réinstallation

Qu'est-ce que la réinstallation ?

La réinstallation est le processus de restauration du lecteur du disque dur ou du SSD intégré avec les paramètres d'usine d'origine. L'actualisation est le processus de réinstallation du système d'exploitation, les principaux paramètres et les données personnelles étant conservés. Vous disposez de deux moyens pour réinstaller votre ordinateur :

- À partir du Média de Réinstallation
- À partir de la zone de réinstallation



Les modèles équipés d'un SSD de 64 Go ou 128 Go ne prennent pas en charge la fonction d'actualisation. Pour vérifier la capacité du SSD, appuyez sur le bouton **ASSIST** alors que votre ordinateur est hors tension pour afficher l'écran **VAIO Care Mode de Récupération** (VAIO Care Rescue Mode) et sélectionnez **Démarrer le BIOS** (Start BIOS setup).

Quand dois-je effectuer une réinstallation ou une actualisation ?

- Si votre ordinateur est devenu instable
- Si votre ordinateur a été infecté par un virus informatique
- Si votre ordinateur rencontre des problèmes qui ne peuvent pas être résolus par le dépannage
- Si vous avez formaté le lecteur C: par erreur

Qu'est-ce qu'une zone de réinstallation ?

La zone de réinstallation sur le lecteur du disque dur ou le SSD intégré contient des données pour une réinstallation du système et des applications. Généralement, vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les données dans cette zone ; toutefois, il existe des applications disponibles dans le commerce conçues à cette fin.

Pourquoi dois-je créer des Médias de Réinstallation ?

Le Média de Réinstallation permet de rétablir les paramètres d'usine d'origine de votre ordinateur. Si Windows ne démarre pas et que vous avez supprimé la zone de réinstallation, vous avez besoin du Média de Réinstallation pour effectuer une réinstallation. Créez les Médias de Réinstallation dès que votre ordinateur est prêt à l'emploi.

À propos de la sauvegarde

Qu'est-ce qu'un processus de sauvegarde ?

Le processus de sauvegarde crée une copie de sauvegarde des données stockées sur le lecteur du disque dur ou le SSD intégré et les enregistre dans un autre emplacement.

Pourquoi dois-je sauvegarder mes données ?

Des événements imprévus ou des virus informatiques risquent d'entraîner la perte de diverses données stockées sur le lecteur du disque dur ou le SSD intégré. Pour restaurer les données perdues, vous avez besoin de leur copie de sauvegarde. Nous vous recommandons vivement de sauvegarder vos données régulièrement.

Création d'un Média de Réinstallation

Vous pouvez créer un Média de Réinstallation avec **VAIO Care**. Pour obtenir des informations détaillées sur la création du Média de Réinstallation, reportez-vous au **Guide de l'utilisateur** en ligne. Connectez votre ordinateur à Internet et mettez-le à jour à l'aide de **VAIO Update** avant de créer le Média de Réinstallation.



Vous ne pouvez pas utiliser les médias BD-RE, BD-RE DL, DVD-RW, DVD+RW, DVD-RAM, CD-R, and CD-RW comme Médias de Réinstallation.



Vous pouvez utiliser des disques optiques et un lecteur flash USB comme Médias de Réinstallation. Cependant, nous vous recommandons d'utiliser des médias DVD-R, car il est possible que vous effaciez de façon accidentelle les données enregistrées sur votre lecteur flash USB.

Les types de média pris en charge par votre ordinateur, le nombre de disques nécessaires et la capacité dont le lecteur flash USB doit disposer s'afficheront lors du processus de création de Média de Réinstallation.

Les ports USB conformes à la norme USB 3.0 ne prennent pas en charge la réinstallation avec un lecteur flash USB conforme à la norme USB 3.0. Sur les modèles non équipés de ports USB conformes à la norme USB 2.0 uniquement, assurez-vous de créer le Média de Réinstallation à l'aide du lecteur flash USB non conforme à la norme USB 3.0. (À l'exception de SVE111)

Réinstallation de votre ordinateur

Si votre ordinateur devient instable, tout d'abord actualisez-le. Si le problème persiste, réinstallez l'ordinateur.



La réinstallation de votre ordinateur va supprimer toutes les données sur le lecteur du disque dur ou le SSD intégré.

Lorsque vous actualisez votre ordinateur, les principaux paramètres et les données personnelles sont conservés.

Pour actualiser votre ordinateur

- 1** Appuyez sur le bouton **ASSIST** lorsque votre ordinateur est hors tension. L'écran **VAIO Care Mode de Récupération** (VAIO Care Rescue Mode) s'affiche.
- 2** Sélectionnez **Récupérer ou effectuer la maintenance du système** (Recover or maintain your system). Suivez les instructions affichées à l'écran jusqu'à ce que l'écran **Choisir une option** s'affiche.
- 3** Sélectionnez **Résolution des problèmes**, puis **Actualiser votre PC** (Refresh your PC).



Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide de l'utilisateur** en ligne.



Sauvegardez à l'avance les données importantes. Les données protégées par Copyright, telles que les données de diffusion numériques ou les fichiers de musique, organisées par l'application de lecture multimédia numérique peuvent ne pas être disponibles, même si les données sont conservées au même emplacement après que vous ayez Actualisé votre ordinateur. Pour toute instruction, reportez-vous au fichier d'aide inclus avec l'application que vous utilisez.



Les applications installées au moment lors de la livraison et installées à partir de **Windows Store** sont conservées, et toutes les applications du bureau que vous avez installées après l'achat seront effacées.

Pour réinstaller à partir de la zone de réinstallation

- 1** Appuyez sur le bouton **ASSIST** lorsque votre ordinateur est hors tension. L'écran **VAIO Care Mode de Récupération** (VAIO Care Rescue Mode) s'affiche.
- 2** Sélectionnez **Récupérer ou effectuer la maintenance du système** (Recover or maintain your system). Suivez les instructions affichées à l'écran jusqu'à ce que l'écran **Choisir une option** s'affiche.
- 3** Sélectionnez **Résolution des problèmes et Récupération et maintenance** (Recovery and maintenance). Suivez les instructions affichées à l'écran jusqu'à ce que l'écran **VAIO Care (Mode de Récupération) : Récupérer ou entretenir votre système** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) s'affiche.



Si la fenêtre de sélection de la langue d'affichage apparaît, sélectionnez la langue de votre choix et cliquez sur **OK**.

- 4** Sélectionnez **Démarrer l'assistant de récupération** (Start recovery wizard).

- 5** Suivez les instructions à l'écran.



Pour réaliser la récupération personnalisée, sélectionnez **Outils** (Tools), puis **Démarrer l'assistant de récupération avancée** (Start advanced recovery wizard).

Pour réinstaller à partir des Médias de Réinstallation

Sur le modèle non équipé d'un lecteur de disque optique intégré, connectez un lecteur de disque optique externe (non fourni) à l'ordinateur. Si un adaptateur secteur est fourni avec le lecteur de disque optique externe, branchez l'adaptateur au secteur.

- 1** Insérez le Média de Réinstallation (disques optiques) dans le lecteur de disque optique ou connectez le lecteur flash USB au port USB de votre ordinateur, celui étant en mode normal.
- 2** Mettez votre ordinateur hors tension.
- 3** Appuyez sur le bouton **ASSIST** pour afficher l'écran **VAIO Care Mode de Récupération** (VAIO Care Rescue Mode) et sélectionnez **Démarrer depuis un support (périphérique USB/disque optique)** (Start from media (USB device/optical disc)). Suivez les instructions affichées à l'écran jusqu'à ce que l'écran **Choisir une option** s'affiche.
- 4** Sélectionnez **Résolution des problèmes et Récupération et maintenance** (Recovery and maintenance). Suivez les instructions affichées à l'écran jusqu'à ce que l'écran **VAIO Care (Mode de Récupération) : Récupérer ou entretenir votre système** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) s'affiche.



Si la fenêtre de sélection de la langue d'affichage apparaît, sélectionnez la langue de votre choix et cliquez sur **OK**.

- 5** Sélectionnez **Démarrer l'assistant de récupération** (Start recovery wizard).

- 6** Suivez les instructions à l'écran.



Pour réaliser la récupération personnalisée, sélectionnez **Outils** (Tools), puis **Démarrer l'assistant de récupération avancée** (Start advanced recovery wizard).

Si vous ne pouvez pas réinstaller votre ordinateur à l'aide du lecteur flash USB, connectez le lecteur à un autre port USB de l'ordinateur et réessayez de procéder à la réinstallation.

Sauvegarde et restauration de votre système

Pour sauvegarder et restaurer vos données lorsque que vous pouvez démarrer Windows

Si vous pouvez démarrer Windows, sauvegardez et restaurez vos données avec les fonctionnalités de Windows. Pour utiliser cette fonction, ouvrez le **Panneau de configuration** et sélectionnez **Système et sécurité, Historique des fichiers**.

Pour sauvegarder et restaurer vos données lorsque que vous ne pouvez pas démarrer Windows

Si vous ne pouvez pas démarrer Windows, sauvegardez vos données à l'aide de **VAIO Care (Mode de Récupération) : Récupérer ou entretenir votre système** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system). Vous pouvez utiliser **Outil de restauration de données VAIO** (VAIO Data Restore Tool) pour restaurer les fichiers précédemment sauvegardés à l'aide de **VAIO Care (Mode de Récupération) : Récupérer ou entretenir votre système** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system).

Restauration de votre système à l'aide d'un point de restauration

Un point de restauration permet de restaurer les fichiers système de votre ordinateur à un état antérieur, selon le moment auquel ce point de restauration a été créé. Généralement, les points de restauration sont créés automatiquement, par exemple lors de l'installation d'un pilote. Cependant, il est recommandé de créer un nouveau point de restauration manuellement avant d'installer toute application ou pilote sur votre ordinateur.

Pour restaurer des fichiers système à l'aide du point de restauration lorsque vous ne pouvez pas démarrer Windows

Sur le modèle non équipé d'un lecteur de disque optique intégré, connectez un lecteur de disque optique externe (non fourni) à l'ordinateur. Si un adaptateur secteur est fourni avec le lecteur de disque optique externe, branchez l'adaptateur au secteur.

1 Suivez les étapes 1 à 3 dans « Pour réinstaller à partir des Médias de Réinstallation » de la section **Réinstallation de votre ordinateur** au recto.

2 Sélectionnez **Résolution des problèmes, Options avancées**, puis **Restaurer le système**.

3 Sélectionnez votre système d'exploitation. La fenêtre **Restaurer le système** s'affiche.

4 Sélectionnez **Suivant**.

5 Sélectionnez un point de restauration et cliquez sur **Suivant**. La fenêtre de confirmation du point de restauration sélectionné s'affiche.

6 Sélectionnez **Termine** pour confirmer le point de restauration. Votre ordinateur redémarre après la restauration des fichiers système.

Dépannage

Si vous rencontrez des problèmes de fonctionnement de votre ordinateur

Essayez ces suggestions avant de contacter un centre de service/support Sony agréé ou votre revendeur Sony local.

- Utilisez des informations de dépannage de cette section ou le **Guide de l'utilisateur** en ligne.
- Appuyez sur le bouton **ASSIST** alors que l'ordinateur est sous tension pour démarrer **VAIO Care** et effectuez les opérations nécessaires.
- Visitez le site Web du support en ligne VAIO.

Problèmes liés à la réinstallation

Je ne peux pas réinstaller à partir de la zone de réinstallation

Réinstallez votre ordinateur à partir du Média de Réinstallation si vous avez utilisé une application pour modifier la zone de réinstallation, installé un système d'exploitation différent du système préinstallé ou formaté le lecteur du disque dur ou le SSD intégré sans utiliser **VAIO Care (Mode de Récupération) : Récupérer ou entretenir votre système** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system).

Je ne peux pas créer de Média de Réinstallation

Essayez les suggestions ci-dessous :

1 Téléchargez et installez les dernières mises à jour à l'aide de **VAIO Update**.

2 Redémarrez votre ordinateur. Ensuite, réessayez de créer les Médias de Réinstallation.

3 Si un adaptateur secteur est fourni avec un lecteur de disque optique externe, branchez l'adaptateur au secteur.

Essayez d'autres médias fiables.

Si le problème persiste, consultez le site Web VAIO d'assistance en ligne pour obtenir de l'aide.

Je ne peux pas démarrer/terminer le processus de réinstallation

Déconnectez de l'ordinateur tout périphérique externe non nécessaire.

Essayez les suggestions ci-dessous :

Vérifiez l'état du Média de Réinstallation. Si vous utilisez des disques optiques, vérifiez s'ils ne sont pas endommagés ou poussiéreux. Si les disques ne sont pas propres, nettoyez-les et essayez à nouveau de réinstaller l'ordinateur.

Si vous ne parvenez pas à réinstaller votre ordinateur à partir de la zone de réinstallation, redémarrez l'ordinateur et réinstallez l'ordinateur à nouveau à partir de la zone de réinstallation ou utilisez le Média de Réinstallation.

- Si vous ne parvenez pas à réinstaller votre ordinateur à l'aide d'un lecteur optique USB ou d'un lecteur flash USB, connectez le lecteur à un autre port USB ou au port USB conforme à la norme USB 2.0 (le cas échéant). Mettez ensuite l'ordinateur hors tension et essayez à nouveau la réinstallation.
- Si le problème persiste, consultez le site Web VAIO d'assistance en ligne pour obtenir de l'aide.

Problèmes courants

Mon ordinateur ne démarre pas

Avant d'utiliser votre ordinateur pour la première fois, vous devez le connecter à une source d'alimentation secteur (à l'aide de l'adaptateur secteur, lorsque fourni).

Vérifiez que tous les câbles sont correctement connectés aux périphériques, notamment entre votre ordinateur et le cordon d'alimentation (à l'aide de l'adaptateur secteur, lorsque fourni).

Assurez-vous que le module batterie est correctement installé et chargé.

Déconnectez tous les câbles et les périphériques, tels que le cordon d'alimentation, l'adaptateur secteur et le périphérique USB, retirez le module batterie, puis attendez environ cinq minutes. Ensuite, reconnectez-les et mettez à nouveau l'ordinateur sous tension.

Retirez tout module de mémoire supplémentaire éventuellement installé après l'achat, puis redémarrez votre ordinateur.

Si votre ordinateur est raccordé à un boîtier d'alimentation équipé d'un interrupteur, vérifiez que ce dernier est activé et que le boîtier d'alimentation est correctement raccordé à une source d'alimentation.

Si vous utilisez un écran externe, assurez-vous qu'il est raccordé à une source d'alimentation et qu'il est sous tension.

Le témoin d'alimentation vert s'allume, mais l'écran reste vide

Appuyez sur les touches **Alt+F4** à plusieurs reprises pour fermer la fenêtre d'application. Il se peut qu'une erreur d'application se soit produite.

Appuyez sur les touches **Ctrl+Alt+Delete**, sélectionnez **U (Arrêter)** dans le coin inférieur droit de l'écran de l'ordinateur, puis sélectionnez **Redémarrer**.

Maintenez enfoncé le bouton d'alimentation ou faites glisser et maintenez l'interrupteur pendant plus de quatre secondes pour arrêter l'ordinateur. Débranchez le câble d'alimentation ou l'adaptateur secteur et laissez reposer l'ordinateur pendant environ cinq minutes. Ensuite, rebranchez le câble d'alimentation ou l'adaptateur secteur, et remettez l'ordinateur sous tension.

! L'arrêt de l'ordinateur avec les touches **Ctrl+Alt+Delete**, l'interrupteur ou le bouton d'alimentation peut provoquer la perte des données non enregistrées.

Le témoin de charge clignote rapidement et l'ordinateur ne démarre pas

Le module batterie n'est peut-être pas correctement installé. Pour résoudre ce problème, mettez l'ordinateur hors tension, puis retirez le module batterie. Réinstallez ensuite le module batterie sur l'ordinateur. Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide de l'utilisateur** en ligne.

Si le problème persiste, cela signifie que le module batterie installé n'est pas compatible. Retirez le module batterie et contactez un centre de service/support Sony agréé. Pour trouver le centre ou l'agent le plus proche, reportez-vous au **Guide de l'utilisateur** en ligne.

Un message signalant une incompatibilité ou une installation incorrecte du module batterie s'affiche et l'ordinateur passe en mode de mise en veille prolongée

Consultez les réponses de la section « Le témoin de charge clignote rapidement et l'ordinateur ne démarre pas ».

Windows n'accepte pas mon mot de passe et renvoie le message : Enter Onetime Password

Si vous saisissez trois fois de suite un mot de passe erroné à la mise sous tension, le message **Enter Onetime Password** s'affiche et Windows ne démarre pas. Maintenez enfoncé le bouton d'alimentation ou faites glisser et maintenez l'interrupteur pendant plus de quatre secondes pour vérifier que le témoin d'alimentation s'éteint. Patientez 10 à 15 secondes, puis redémarrez l'ordinateur et saisissez le mot de passe correct. Le mot de passe respecte la casse, vérifiez attentivement la casse actuelle des lettres avant de saisir le mot de passe.

J'ai oublié le mot de passe à la mise sous tension

Si vous avez oublié le mot de passe à la mise sous tension, contactez un centre de service/support Sony agréé. Des frais de réinitialisation vous seront facturés.

Comment puis-je créer une partition de disque dur ?

! Si vous réduisez la taille de partition du disque C:, vous risquez de ne pas pouvoir créer de Média de Réinstallation ni terminer le processus de réinstallation et le processus d'actualisation avec succès car l'espace libre sur le lecteur du disque dur ou le SSD intégré est insuffisant.

1 Ouvrez le **Panneau de configuration**, sélectionnez **Système et sécurité** et sélectionnez **Créer et formater des partitions de disque dur** sous **Outils d'administration**. Si la fenêtre **Contrôle de compte d'utilisateur** apparaît, sélectionnez **Oui**.

2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque C: et sélectionnez **Réduire le volume**.

3 Saisissez la taille de la partition à créer dans **Quantité d'espace à réduire (en Mo)** : et sélectionnez **Réduire**.

4 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Non alloué** et sélectionnez **Nouveau volume simple**.

5 Suivez les instructions à l'écran.

L'écran Activation de Windows s'affiche

L'activation de Windows n'est pas terminée. Sélectionnez **Accéder aux paramètres de l'ordinateur** et connectez votre ordinateur à Internet ; l'activation démarre automatiquement. Vous pouvez également activer Windows par téléphone. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'écran **Paramètres du PC**.

Le contenu de ce guide peut être modifié sans préavis.