

## Fiche Info : résolution de problèmes Windows

Ou comment paramétrer son système Windows et/ou son pare-feu et/ou son anti-virus pour éviter les dysfonctionnements de connexion ADSL

Ce document est un peu ardu, il s'adresse à des utilisateurs expérimentés de Windows. Mais si vous suivez pas à pas les instructions vous pouvez vous en sortir même si tel n'est pas le cas !

### La VOIP marche mais pas le Web

---

Les problèmes de connexion ADSL ne sont pas toujours dus à l'accès ADSL lui-même mais parfois à des problèmes de liaison entre votre Budgetbox et le PC ou un problème avec un logiciel bloquant (pare-feu, virus etc.) ou un problème avec votre navigateur Web.

Voici quelques pistes pour tenter de résoudre ces problèmes.

#### **Liaison**

Premièrement, assurez-vous que vous n'utilisez pas une connexion WiFi, si tel est le cas, testez la connexion par câble Ethernet.

Faites en suite la manipulation suivante :

##### **Si vous utilisez Windows XP :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer » cliquez sur « exécuter »

Une petite fenêtre apparaît alors.

Tapez en minuscules : **cmd**

Puis cliquez sur OK

Une petite fenêtre noire apparaît.

##### **Si vous utilisez Windows Vista :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer »

Tapez en minuscules : **cmd** dans la barre de recherche où se trouve la loupe.

Puis tapez « Entrée » sur votre clavier

Une petite fenêtre noire apparaît.

Dans cette fenêtre noire :

Tapez la commande suivante : ping 192.168.1.1

Et appuyez sur la touche « Entrée » de votre clavier.

Vous devriez voir le message suivant : « *Envoi d'une requête ping sur 192.168.1.1 avec 32 octets de données ....* »

Ainsi que 4 tentatives de connexion.

Pour « statistiques ping » vous devriez avoir normalement : « *paquets : envoyés=4 reçus=4 perdus=0* »

Si c'est bien le cas le problème peut être lié à votre pare-feu. Dans ce cas, désactivez-le temporairement. Si le problème persiste cela peut venir de votre navigateur Web (voir ci-après).

Sinon si ce n'est pas le cas (ex : envoyés=4 reçus=0= perdus=4 ou impossible de joindre l'hôte de destination) il y a un problème de liaison entre votre PC et votre modem. Vérifiez que votre câble Ethernet est bien branché, vérifiez que votre carte réseau est bien activée, si tel est le cas testez un autre ordinateur ou votre ordinateur sur un autre modem pour déterminer la cause du problème.

## ***Navigateur Web***

Ouvrez Internet Explorer.

Vérifier que l'adresse présente dans la barre d'adresse est bien valide, ex : [www.google.fr](http://www.google.fr)

Cliquez sur « fichier » en haut à gauche et vérifiez que la ligne « travaillez hors connexion » n'est pas cochée. Vous pouvez aussi trouver cette ligne si vous cliquez sur « outils » en haut à droite.

Cliquez en suite sur « outils » puis « options Internet », une petite fenêtre Options Internet apparaît.

Dans cette fenêtre, cliquez sur l'onglet « connexions », dans le rectangle blanc (en de dessous « d'options de numérotation... »). Assurez-vous qu'il n'y ait aucune connexions par défaut. Si tel est le cas supprimez-la.

Sous ce rectangle blanc, la ligne « ne jamais établir de connexion » doit être cochée.

Cliquez ensuite sur le bouton plus bas « paramètres réseau », une fenêtre « Paramètres du réseau local » apparaît. Dans cette fenêtre, assurez-vous qu'aucunes cases ne soient cochées.

Cliquez ensuite sur OK. Vous revenez sur la fenêtre précédente « option internet », cliquez sur le bouton « appliquer » puis ok. Fermez Internet explorer et ré ouvrez le.

## **Les e-mails marchent mais pas le Web**

---

Quand vous pouvez envoyer des e-mails via un logiciel comme Outlook mais vous ne pouvez plus accéder à des sites Web, il y a vraisemblablement un problème avec votre navigateur ou une mauvaise configuration des serveurs DNS. Votre pare-feu peut être dans de très rares cas à l'origine du blocage, désactivez le temporairement.

Sinon voici quelques pistes pour tenter de résoudre le problème :

## ***Navigateur Web***

Ouvrez Internet Explorer.

Vérifier que l'adresse présente dans la barre d'adresse est bien valide, ex : [www.google.fr](http://www.google.fr)

Cliquez sur « fichier » en haut à gauche et vérifiez que la ligne « travaillez hors connexion » n'est pas cochée. Vous pouvez aussi trouver cette ligne si vous cliquez sur « outils » en haut à droite.

Cliquez en suite sur « outils » puis « options Internet », une petite fenêtre Options Internet apparaît.

Dans cette fenêtre, cliquez sur l'onglet « connexions », dans le rectangle blanc (en de dessous « d'options de numérotation... »). Assurez-vous qu'il n'y ait aucune connexions par défaut. Si tel est le cas supprimez-la.

Sous ce rectangle blanc, la ligne « ne jamais établir de connexions » doit être cochée.

Cliquez ensuite sur le bouton plus bas « paramètres réseau », une fenêtre « Paramètres du réseau local » apparaît. Dans cette fenêtre, assurez-vous qu'aucunes cases ne soient cochées.

Cliquez ensuite sur OK. Vous revenez sur la fenêtre précédente « option internet », cliquez sur le bouton « appliquer » puis ok.

Fermez Internet explorer et ré ouvrez le.

## **Serveurs DNS**

### **Si vous utilisez Windows XP :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer » cliquez sur « panneau de configuration »

Dans le panneau de configuration cliquez sur « connexion réseau et Internet » puis « connexion réseau »

Dans la fenêtre connexion réseau cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône « connexion au réseau local ou LAN » si vous utilisez le câble ou sur « connexion au réseau sans fils ou Wifi » si vous utilisez une connexion sans fils.

Un petit menu apparaît : cliquez sur propriétés.

Dans la fenêtre de propriétés il y a une liste commençant par « client pour les réseaux Microsoft » assurez vous que toutes les cases soient bien cochée dans cette liste puis cliquez deux sur la dernière ligne « protocole Internet TCP/IP » une nouvelle fenêtre s'ouvre. Assurez-vous que les options « Obtenir une adresse IP automatiquement » et « Obtenir les adresse des serveurs DNS automatiquement » soient bien sélectionnées.

Cliquez ensuite sur OK puis sur le bouton Fermer.

### **Si vous utilisez Windows Vista :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer » cliquez sur « panneau de configuration »

Dans le panneau de configuration cliquez sur « connexion réseau et Internet » puis « centre de réseau et partage»

Dans le centre de réseau de partage cliquez sur « gérer les connexions réseau » se trouvant dans la partie gauche de la page.

Dans la fenêtre connexion réseau cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône « connexion au réseau local ou LAN » si vous utilisez le câble ou sur « connexion au réseau sans fils ou Wifi » si vous utilisez une connexion sans fils.

Un petit menu apparaît : cliquez sur propriétés.

Dans la fenêtre de propriétés il y a une liste commençant par « client pour les réseaux Microsoft » assurez vous que toutes les cases soient bien cochée dans cette liste puis cliquez deux sur la ligne « protocole Internet IPv4 TCP/IPv4 » une nouvelle fenêtre s'ouvre. Assurez-vous que les options « Obtenir une adresse IP automatiquement » et « Obtenir les adresse des serveurs DNS automatiquement » soient bien sélectionnées.

Cliquez ensuite sur OK puis sur le bouton Fermer.