



Norton  
**AntiVirus**<sup>TM</sup> 2004  
Professional

Guide de l'utilisateur

# Guide de l'utilisateur Norton AntiVirus™ Professional

Le logiciel décrit dans ce manuel est fourni aux termes d'un contrat de licence et ne peut être utilisé qu'en conformité avec ce contrat.

Documentation version 10.0

Réf. : 10098595

## Copyright

Copyright © 2003 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Toute documentation technique fournie par Symantec Corporation est soumise à copyright et reste la propriété de Symantec Corporation.

**LIMITATION DE GARANTIE.** Cette documentation technique vous est fournie EN L'ETAT et Symantec Corporation n'offre aucune garantie quant à son exactitude ou son utilisation. Toute utilisation de la documentation technique et des informations qu'elle contient se fait sous la responsabilité de l'utilisateur. Cette documentation peut contenir des erreurs techniques, typographiques ou d'autres inexactitudes. Symantec se réserve le droit d'y apporter toutes les modifications requises sans préavis.

Toute reproduction, même partielle, de ce document est interdite sans l'autorisation écrite expresse de Symantec Corporation, 20330 Stevens Creek Blvd, Cupertino, CA 95014, Etats-Unis.

## Marques commerciales

Symantec, le logo Symantec, Norton Ghost, Ghost Walker, Ghost Explorer et GDisk sont des marques déposées de Symantec Corporation.

Microsoft, MS-DOS, Windows et Windows NT sont des marques déposées de Microsoft Corporation. IBM, OS/2 et OS/2 Warp sont des marques déposées de International Business Machines Corporation. Novell et NetWare sont des marques déposées de Novell Corporation. 3Com et EtherLink sont des marques déposées de 3Com Corporation. Compaq est une marque déposée de Compaq Corporation. SuperDisk est une marque commerciale de Imation Enterprises Corporation.

Tous les autres noms de produit cités sont des marques commerciales ou déposées de leurs détenteurs respectifs et sont reconnus comme tels.

Imprimé en Irlande.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

# Table des matières

## Chapitre 1 Réponse aux urgences

En cas de problème d'installation du produit .....	10
Si l'ordinateur ne démarre pas .....	11
Recherche des virus à l'aide du CD-ROM .....	11
Création de disquettes d'urgence .....	12
Si vous devez utiliser les disquettes d'urgence .....	13
Maintien de la protection .....	14
Protection contre les virus et menaces .....	14
Préparation aux situations d'urgence .....	15

## Chapitre 2 Résumé des fonctions

Fonctions de protection contre les virus et menaces .....	18
Fonctions avancées de protection des données .....	20

## Chapitre 3 Installation Norton AntiVirus Professional

Configuration système .....	21
Clients de messagerie pris en charge .....	22
Programmes de messagerie non pris en charge .....	23
Clients de messagerie instantanée pris en charge .....	24
Préparation de l'ordinateur .....	24
Installation Norton AntiVirus Professional .....	24
Après l'installation .....	32
Utilisation de l'assistant d'information .....	32
Lecture du fichier Lisezmoi .....	34
Si vous devez désinstaller Norton AntiVirus Professional .....	35

## Chapitre 4 Notions élémentaires

Vérification du numéro de version .....	37
Démarrage de Norton AntiVirus .....	38
Utilisation de l'icône Norton AntiVirus dans la barre d'état système de Windows .....	38
Utilisation de la barre d'outils de l'Explorateur Windows .....	38
Désactivation temporaire d'Auto-Protect .....	40
Vérification de configuration de Norton AntiVirus .....	42
Vérification de l'état du plug-in Office .....	43
Surveillance des activités de Norton AntiVirus .....	44
A propos de la visionneuse du journal .....	44
Consultation du rapport d'audit .....	45
Création et utilisation des disquettes de sauvetage .....	46
A propos des disquettes de sauvetage .....	46
Création d'un jeu de disquettes de sauvetage .....	47
Test des disquettes de sauvetage .....	48
Mise à jour des disquettes de sauvetage .....	49
Options de Rescue Disk .....	50
Si vous devez utiliser des disquettes de sauvetage pour restaurer le système .....	51
Pour plus d'informations .....	52
Recherche des termes de glossaire .....	52
Utilisation de l'aide en ligne .....	52
Fichier Lisezmoi .....	53
Accès à la version PDF du guide de l'utilisateur .....	53
Produits Symantec sur le Web .....	54
Abonnement au bulletin d'informations de Symantec Security Response .....	55

## Chapitre 5 Options

Personnalisation de Norton AntiVirus .....	58
A propos des options système .....	58
A propos des options Internet .....	59
A propos des options Autres .....	60
Définition des options de Norton AntiVirus .....	61
Si vous devez restaurer les paramètres par défaut de Norton AntiVirus .....	62
Protection par mot de passe des options de Norton AntiVirus .....	63

## Chapitre 6 Mise à jour automatique avec LiveUpdate

A propos des mises à jour de programme .....	65
A propos des mises à jour de la protection .....	66
Obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate .....	67
Quand mettre à jour ? .....	67
Si vous ne pouvez pas utiliser LiveUpdate .....	67
Paramétrage de LiveUpdate sur le mode interactif ou le mode express .....	68
Désactivation du mode express .....	69
Si vous exécutez LiveUpdate sur un réseau interne .....	69
Exécution automatique de LiveUpdate .....	70
A propos de l'abonnement .....	72

## Chapitre 7 Protection antivirus des disques, des fichiers et des données

Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés .....	73
Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers .....	75
Exécution d'une analyse complète du système .....	76
Analyse d'éléments distincts .....	77
En cas de problèmes lors d'une analyse .....	77
Création et utilisation d'analyses personnalisées .....	77
Exécution d'une analyse personnalisée .....	79
Suppression d'une analyse personnalisée .....	79
Planification d'analyses antivirus .....	79
Programmation d'une analyse personnalisée .....	80
Modification d'analyses programmées .....	81
Suppression d'une programmation d'analyse .....	81

## Chapitre 8 Que faire si un virus est détecté ?

Si un virus est détecté lors d'une analyse .....	84
Consultation des détails de la réparation .....	84
Utilisation de l'assistant de réparation .....	84
Si un virus est détecté par Auto-Protect .....	86
Si vous utilisez Windows 98/98SE/Me .....	86
Si vous utilisez Windows 2000/XP .....	87
Si une menace est détectée par le blocage des vers .....	88
Si l'inoculation signale une modification des fichiers système .....	89
Si Norton AntiVirus place des fichiers en quarantaine .....	89
Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier .....	91
Recherche de virus sur le site Web de Symantec .....	91

## Chapitre 9 Récupération de fichiers manquants ou supprimés

A propos de Norton Protection .....	92
A propos de l'assistant UnErase .....	93
Récupération d'un fichier avec l'assistant UnErase .....	94

## Chapitre 10 Elimination définitive des données

A propos de Wipe Info .....	97
A propos des valeurs hexadécimales .....	98
A propos du processus Norme de nettoyage .....	98
Définition des options Wipe Info .....	99
Nettoyage de fichiers ou de dossiers .....	100

## Chapitre 11 Dépannage

Exploration du site Web de service et support technique de Symantec .....	103
Dépannage avec Norton AntiVirus .....	105
Auto-Protect ne se charge pas au démarrage de l'ordinateur .....	105
J'ai lancé une analyse et supprimé un virus, mais il continue d'infecter mes fichiers .....	106
Norton AntiVirus ne peut pas réparer mes fichiers infectés .....	107
Je ne peux pas recevoir de courriers électroniques .....	107
Je ne peux pas envoyer .....	108
Dépannage des disquettes de sauvetage .....	109
Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas .....	109
Impossible de démarrer depuis le lecteur A .....	110
Je reçois un message d'erreur lors du test des disquettes de sauvetage standard .....	110

## Glossaire

## Index

## Solutions de service et de support EMEA





# Réponse aux urgences

# 1

En cas d'urgence, consultez ces sections pour trouver la solution à votre problème.

Voici certains problèmes fréquemment rencontrés :

- menaces représentées par des *virus* ;
- problèmes pour redémarrer l'ordinateur ;
- fichiers perdus ou manquants ;
- endommagement éventuel du disque.



Si vous avez fait l'acquisition de ce produit pour résoudre l'un des problèmes énumérés ci-dessus, lisez tout d'abord ces sections. L'installation immédiate du produit ne constitue pas nécessairement la meilleure solution à votre problème.

## En cas de problème d'installation du produit



Pour pouvoir installer votre produit Symantec, vous devez disposer d'un ordinateur équipé de Windows.

Lors d'une tentative d'installation, si l'ordinateur est infecté par un virus et que vous choisissiez de ne pas exécuter l'analyseur avant installation de Symantec, vous devrez recommencer en exécutant l'analyseur comme indiqué.

Si vous ne parvenez pas à exécuter l'analyseur avant installation de Symantec alors que vous pouvez vous connecter à Internet, accédez au site Web <http://security.symantec.com/fr/> et effectuez une analyse antivirus à partir du site de Symantec Security Check.

Se reporter à «[Si l'ordinateur ne démarre pas](#)» à la page 11.

Si vous ne réussissez pas à démarrer l'ordinateur, exécutez un amorçage à partir d'un disque non infecté et recherchez les virus.

Après réparation, supprimez les fichiers d'installation qui ont été stockés dans le dossier temporaire depuis la première tentative d'installation.

### Pour supprimer les fichiers d'installation restants

- 1 Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer** > **Exécuter**.
- 2 Dans la boîte de dialogue d'exécution, saisissez **%TEMP%**.
- 3 Cliquez sur **OK**.
- 4 Dans la fenêtre Temp, sélectionnez tous les fichiers.
- 5 Cliquez sur **Supprimer**.
- 6 Fermez la fenêtre.
- 7 Après avoir supprimé les fichiers temporaires, recommencez l'installation et exécutez l'analyseur avant installation de Symantec pour garantir que tous les virus ont été supprimés.

# Si l'ordinateur ne démarre pas

Si un virus ou une menace est détecté, démarrez l'ordinateur à partir d'un disque non infecté afin de supprimer le virus.

Suggestion	Pour plus d'informations
Redémarrez l'ordinateur à partir du CD-ROM et recherchez les virus sur le disque dur.	Se reporter à « <a href="#">Recherche des virus à l'aide du CD-ROM</a> » à la page 11.
Si vous avez accès à un autre ordinateur, créez un jeu de disquettes d'urgence et démarrez votre ordinateur à l'aide de ces disquettes.	Se reporter à « <a href="#">Création de disquettes d'urgence</a> » à la page 12. Se reporter à « <a href="#">Si vous devez utiliser les disquettes d'urgence</a> » à la page 13.
Démarrez l'ordinateur à l'aide des disquettes de sauvetage (si vous les avez créées). ⚠ Les disquettes de sauvetage ne sont disponibles que pour Windows 98/Me.	Se reporter à « <a href="#">Création et utilisation des disquettes de sauvetage</a> » à la page 46.

## Recherche des virus à l'aide du CD-ROM

⚠ Vous pouvez être amené à modifier les options d'installation BIOS de l'ordinateur pour pouvoir démarrer celui-ci à partir du lecteur de CD-ROM. Pour cela, consultez la documentation fournie avec votre ordinateur.

### Pour démarrer l'ordinateur à partir du CD et rechercher les virus

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Redémarrez l'ordinateur.  
L'ordinateur affiche les informations suivantes :
  - 1 Démarrage à partir du disque dur
  - 2 Démarrage à partir du CD-ROM
- 3 Appuyez sur **2 Démarrage à partir du CD-ROM** pour relancer l'ordinateur à partir du CD.  
Après le redémarrage de l'ordinateur, le programme d'urgence recherche et supprime automatiquement les virus.
- 4 Lorsque Norton AntiVirus a terminé l'analyse, retirez le CD-ROM du lecteur.

## Création de disquettes d'urgence

Les disquettes d'urgence sont utilisées pour démarrer l'ordinateur en cas de problème. Si l'ordinateur peut démarrer à partir d'un CD, servez-vous du CD du produit plutôt que des disquettes d'urgence. La création de ces disquettes est alors inutile.

Si vous avez téléchargé le logiciel ou si vous ne disposez pas du CD, le programme de création des disquettes d'urgence (ned.exe) est inclus dans le téléchargement. Atteignez l'emplacement où vous avez téléchargé le logiciel et commencez à l'étape 3 des instructions.

Se reporter à «Si vous devez utiliser les disquettes d'urgence» à la page 13.

Si vous ne parvenez pas à démarrer l'ordinateur à partir d'un CD, vous pouvez utiliser ces instructions pour créer des disquettes d'urgence sur un autre ordinateur ou aller à l'adresse <http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/sharedtechintl.nsf/fdocid/20030723162129934> et télécharger le programme de disquettes d'urgence. Pour créer les disquettes d'urgence, suivez les instructions incluses dans le téléchargement.



Vous devez disposer de plusieurs disquettes formatées de 1,44 Mo.

### Pour créer des disquettes d'urgence à partir du CD

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Cliquez deux fois sur le dossier **Support**.
- 4 Cliquez deux fois sur le dossier **Edisk**.
- 5 Cliquez deux fois sur **NED.exe**.
- 6 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **OK**.
- 7 Etiquetez la première disquette en suivant les instructions, puis insérez-la dans le lecteur A.
- 8 Cliquez sur **Oui**.
- 9 Répétez les étapes 7 et 8 pour les disquettes suivantes.
- 10 A la fin de la procédure, cliquez sur **OK**.
- 11 Retirez la dernière disquette du lecteur A.
- 12 Testez la première disquette pour vérifier si vous pouvez redémarrer l'ordinateur avec celle-ci.
- 13 Stockez le jeu de disquettes d'urgence en lieu sûr.

## Si vous devez utiliser les disquettes d'urgence

Se reporter  
à «Création de  
disquettes  
d'urgence» à la  
page 12.

Si vous n'avez pas créé de disque de sauvetage, vous pouvez utiliser les disquettes d'urgence pour redémarrer l'ordinateur et rechercher les virus, ou exécuter des utilitaires de récupération DOS.

### Pour utiliser les disquettes d'urgence

- 1** Insérez la disquette d'urgence 1 dans le lecteur A et redémarrez l'ordinateur.  
Le programme d'urgence fonctionne sous DOS.
- 2** Sélectionnez le programme à exécuter.  
Pour accéder à l'aide du programme DOS, appuyez sur la touche **F1** lorsque le programme est en cours d'exécution.
- 3** Suivez les instructions affichées à l'écran pour insérer et retirer les disquettes d'urgence.
- 4** Lorsque la procédure est terminée, retirez la disquette d'urgence du lecteur A et redémarrez l'ordinateur.

## Maintenance de la protection

Lorsque Norton AntiVirus est installé, la protection antivirus est complète. Cependant, de nouveaux virus sont sans cesse créés. Les virus peuvent se propager au démarrage de l'ordinateur à partir d'un disque infecté ou lors de l'exécution d'un programme infecté. Vous disposez de plusieurs solutions pour éviter les virus et réparer rapidement le système en cas d'infection.

### Protection contre les virus et menaces

Il est important d'effectuer une maintenance régulière des fichiers et de tenir Norton AntiVirus à jour.

Pour éviter les virus :

- Protégez en écriture les supports amovibles.
- Restez informé sur l'apparition des virus en vous connectant au site Web de Symantec Security Response (<http://www.symantec.com/region/fr/avcenter/>) sur lequel vous trouverez de nombreuses informations fréquemment mises à jour et une protection antivirus automatique.
- Maintenez LiveUpdate activé en permanence pour mettre à jour vos fichiers de définitions des virus.
- Exécutez régulièrement LiveUpdate pour recevoir les nouvelles mises à jour de programme.
- Laissez la fonction Auto-Protect activée en permanence pour empêcher les virus d'infecter l'ordinateur.
- Si la fonction Auto-Protect est désactivée, analysez les supports amovibles avant de les utiliser.
- provenant d'expéditeurs inconnus. N'ouvrez pas de pièces jointes anonymes.
- Maintenez la fonction de protection activée pour éviter d'envoyer ou de recevoir des pièces jointes infectées.
- Maintenez activés tous les paramètres recommandés pour une protection maximale.

Se reporter à «[Exploration du site Web de service et support technique de Symantec](#)» à la page 103.

Se reporter à «[Mise à jour automatique avec LiveUpdate](#)» à la page 65.

Se reporter à «[Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers](#)» à la page 75.

Se reporter à «[Planification d'analyses antivirus](#)» à la page 79.

Se reporter à «[Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés](#)» à la page 73.

# Préparation aux situations d'urgence

Il est également très important que vous soyez prêt à faire face à l'infection de l'ordinateur par un virus.

Pour vous préparer aux situations d'urgence :

- Sauvegardez régulièrement les fichiers et conservez plusieurs sauvegardes (pas uniquement la dernière).
- Si l'ordinateur ne démarre pas à partir du CD, créez un jeu de disquettes d'urgence à partir duquel vous pouvez redémarrer l'ordinateur et rechercher des virus.
- Si vous utilisez Windows 98/Me, créez un jeu de disques de sauvetage et veillez à les actualiser. Vous pouvez utiliser ces disques pour démarrer l'ordinateur en mode DOS, utiliser Norton AntiVirus pour résoudre les problèmes liés aux virus et procéder à une restauration après un blocage complet du système.

Se reporter  
à «Création de  
disquettes  
d'urgence» à la  
page 12.

Se reporter  
à «Création et  
utilisation des  
disquettes de  
sauvetage» à la  
page 46.





# Résumé des fonctions

# 2

Utilisez les informations de cette section pour vous familiariser avec le produit.

Cette section inclut :

- une liste de toutes les fonctions du produit ;
- une brève description de chaque fonction.

Le résumé des fonctions vous permet de déterminer la fonction à utiliser pour résoudre un problème. Lisez la description des fonctions afin d'identifier le composant adéquat.

# Fonctions de protection contre les virus et menaces

Norton AntiVirus fournit à l'ordinateur un logiciel complet permettant de prévenir, de détecter et d'éliminer les virus. Il détecte et nettoie automatiquement les virus connus. Norton AntiVirus détecte les virus et autres risques potentiels dans les fichiers envoyés par messagerie instantanée ainsi que dans les , les téléchargements Internet et d'autres fichiers. La mise à jour des *définitions de virus* sur Internet est aisée et prépare Norton AntiVirus à lutter contre les *menaces* les plus récentes.

Norton AntiVirus inclut désormais une fonction de détection de menace étendue qui cible à la fois les menaces et telles que les logiciels espions et les autres fichiers susceptibles de présenter un risque pour l'ordinateur. Norton AntiVirus analyse également le contenu des fichiers compressés.

Comme toujours, les fonctions de Norton AntiVirus surveillent de façon continue l'ordinateur et protègent ce dernier contre les menaces connues et inconnues.

Fonction	Description
Auto-Protect	<div><div><div>■ Se charge en mémoire au démarrage de Windows et vous protège en permanence pendant que vous travaillez.</div><div>■ Recherche les virus chaque fois que vous utilisez des logiciels sur l'ordinateur, que vous insérez des disquettes ou d'autres supports amovibles dans les lecteurs, que vous accédez à Internet ou utilisez des fichiers document reçus ou créés.</div><div>■ Surveille l'ordinateur pour détecter un élément inhabituel pouvant indiquer une menace active.</div></div><div>Se reporter à «<i>Que faire si un virus est détecté ?</i>» à la page 83.</div></div>
Mises à jour de la protection antivirus	<div>Met à jour les définitions de virus de façon automatique.</div> <div>Se reporter à «<i>A propos des mises à jour de la protection</i>» à la page 66.</div>
Protection des fichiers compressés	<div>Détecte et nettoie les virus au sein des fichiers compressés.</div> <div>Se reporter à «<i>Que faire si un virus est détecté ?</i>» à la page 83.</div>

Fonction	Description
Protection	<p>Protège les entrants et sortants et empêche ainsi la réception ou l'envoi de fichiers infectés.</p> <p>Se reporter à «<a href="#">Que faire si un virus est détecté ?</a>» à la page 83.</p>
Protection de messagerie instantanée	<p>Recherche et détecte les virus dans les fichiers envoyés par messagerie instantanée.</p> <p>Se reporter à «<a href="#">Que faire si un virus est détecté ?</a>» à la page 83.</p>
Technologie Bloodhound	<p>Détecte les virus connus et inconnus en analysant la structure d'un fichier exécutable, son comportement et d'autres attributs comme la logique de programmation, les instructions machine et toutes les données contenues dans le fichier.</p> <p>Se reporter à «<a href="#">Que faire si un virus est détecté ?</a>» à la page 83.</p>
Protection par mot de passe	<p>Protège les options de Norton AntiVirus contre les modifications non autorisées.</p> <p>Se reporter à «<a href="#">Protection par mot de passe des options de Norton AntiVirus</a>» à la page 63.</p>

# Fonctions avancées de protection des données

L'assistant UnErase et Wipe Info vous permettent de restaurer des données perdues et de nettoyer ou d'effacer de façon définitive le contenu d'un fichier dans le but de protéger les informations confidentielles.

Fonction	Description
Assistant UnErase	Localise et restaure les fichiers protégés par Norton Protection ou par la Corbeille Windows. Se reporter à « <a href="#">A propos de l'assistant UnErase</a> » à la page 93.
Wipe Info	Supprime définitivement les fichiers superflus de sorte qu'ils ne puissent jamais être restaurés par un programme de récupération. Wipe Info peut également nettoyer l'espace libre du disque dur pour garantir que les informations préalablement supprimées sont réellement éliminées du disque. Se reporter à « <a href="#">A propos de Wipe Info</a> » à la page 97.

# Installation Norton AntiVirus Professional

# 3

Avant d'installer Norton AntiVirus Professional, prenez le temps d'examiner la configuration système décrite dans ce chapitre. Les utilisateurs de Windows 98/Me doivent disposer de plusieurs disquettes vierges de 1,44 Mo pour créer des disques de sauvetage.

## Configuration système

Pour pouvoir utiliser Norton AntiVirus Professional, vous devez disposer de l'un des systèmes d'exploitation Windows suivants :

- Windows 98/98SE/Me
- Windows 2000 Professionnel
- Windows XP Professionnel/Edition familiale

L'installation de Norton AntiVirus Professional n'est pas prise en charge par Windows 95/NT 4.0, Macintosh, Linux ni par les versions serveur des ordinateurs Windows 2000/XP.



Si vous avez l'intention de mettre à niveau votre système d'exploitation de Windows 98/ME vers Windows 2000/XP, vous devez dans un premier temps désinstaller Norton AntiVirus Professional, puis le réinstaller une fois la mise à niveau effectuée.

L'ordinateur doit également répondre aux spécifications suivantes.

Système d'exploitation	Configuration requise
Windows 98/98SE/Me	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Processeur 133 MHz pour Windows 98, processeur 150 MHz pour Windows Me</li><li>■ 32 Mo de RAM</li><li>■ 125 Mo d'espace disque minimum</li><li>■ Lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM</li><li>■ Internet Explorer 5.1 avec Service Pack 2 ou version supérieure (5.5 recommandée)</li></ul>
Windows 2000 Professionnel	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Processeur 133 MHz ou supérieur</li><li>■ 64 Mo de RAM</li><li>■ 85 Mo d'espace disque minimum</li><li>■ Lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM</li><li>■ Internet Explorer 5.1 avec Service Pack 2 ou version supérieure (5.5 recommandée)</li></ul>
Windows XP Professionnel/Edition familiale (Service Pack 1) Windows XP Edition Tablet PC et Windows XP Media Center Edition	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Processeur 300 MHz ou supérieur</li><li>■ 128 Mo de RAM</li><li>■ 85 Mo d'espace disque minimum</li><li>■ Lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM</li><li>■ Internet Explorer 5.1 avec Service Pack 2 ou version supérieure (5.5 recommandée)</li></ul>



Si vous effectuez l'installation sur Windows 2000/XP, vous devez disposer de privilèges d'administrateur.

## Clients de messagerie pris en charge

Les clients pris en charge pour l'analyse des comprennent tous les clients compatibles *POP3* et SMTP, notamment :

- Microsoft Outlook Express version 4, 5 ou 6
- Microsoft Outlook 97/98/2000/XP
- Netscape Messenger version 4, Netscape Mail version 6
- Eudora Light version 3, Eudora Pro version 4, Eudora version 5
- Pegasus 4

## Programmes de messagerie non pris en charge

Norton AntiVirus ne prend pas en charge les clients de messagerie suivants :

- IMAP
- AOL
- POP3 doté de Secure Sockets Layer (SSL)  
 Reportez-vous à l'aide en ligne pour plus d'informations sur les connexions SSL.
- Système de messagerie sur le Web, tel que Hotmail et Yahoo!
- Lotus Notes

### A propos des connexions chiffrées

Norton AntiVirus ne prend pas en charge les connexions SSL (Secure Sockets Layer) pour la messagerie. SSL est un protocole de Netscape conçu pour assurer des communications sécurisées sur Internet. Si vous utilisez une connexion SSL, vous n'êtes pas protégé par Norton AntiVirus.

Pour envoyer des par le biais de connexions SSL, désactivez la protection des entrants et sortants assurée par Norton AntiVirus.

#### Pour envoyer des par le biais d'une connexion SSL

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
 Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.



Si vous avez défini un mot de passe pour les options, Norton AntiVirus Professional vous demande de le saisir avant de continuer.

- 2 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **Adresse électronique**.
- 3 Cliquez sur **OK**.
- 4 Désactivez la case à cocher **Analyser les entrants (recommandé)**.
- 5 Désélectionnez l'option **Analyser les sortants (recommandé)**.
- 6 Envoyez à nouveau votre .

## Clients de messagerie instantanée pris en charge

Les clients de messagerie instantanée suivants sont pris en charge :

- AOL Instant Messenger, version 4.7 ou supérieure
- Yahoo! Messenger, version 5.0 ou supérieure
- MSN Messenger, versions 4.6 et 4.7
- Windows Messenger, version 4.6 ou supérieure pour Windows XP

## Préparation de l'ordinateur

Se reporter à «[Création de disquettes d'urgence](#)» à la page 12.

Avant d'installer Norton AntiVirus, préparez l'ordinateur. Si l'ordinateur ne peut pas démarrer à partir d'un CD, créez des disquettes d'urgence.

Se reporter à «[Si vous devez désinstaller Norton AntiVirus Professional](#)» à la page 35.

Si vous possédez une version antérieure de Norton AntiVirus Professional, la nouvelle version supprime automatiquement l'ancienne. Si votre version est antérieure à la version 2002, vous devez la désinstaller avant d'installer la nouvelle version. Si vous possédez Norton AntiVirus Professional 2002, vous pouvez transférer vos paramètres d'options existants vers la nouvelle version du programme.

Avant d'installer Norton AntiVirus, préparez l'ordinateur en suivant ces suggestions :

- Si un autre programme antivirus se trouve sur l'ordinateur, vous devez le désinstaller et redémarrer l'ordinateur avant d'installer Norton AntiVirus Professional.  
Pour désinstaller d'autres programmes antivirus, consultez la documentation fournie avec chaque programme.
- Fermez tous les autres programmes Windows avant d'installer Norton AntiVirus Professional, y compris les programmes affichés dans la barre d'état système de Windows.

## Installation Norton AntiVirus Professional

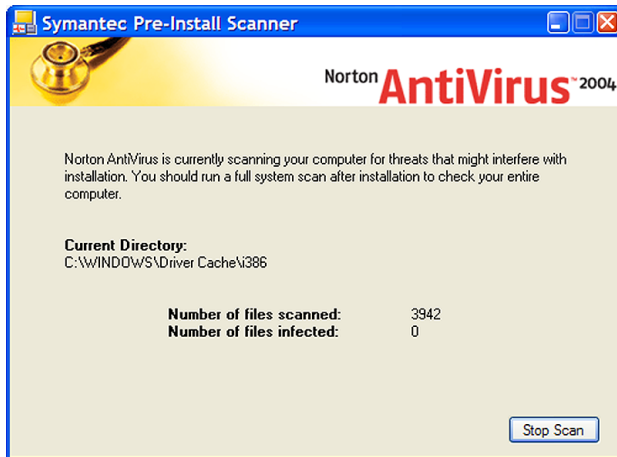
Installez Norton AntiVirus à partir du CD. Si vous avez téléchargé une copie du produit, suivez les instructions de la page Web.

Si vous ne l'avez déjà fait, fermez tous les autres programmes Windows.



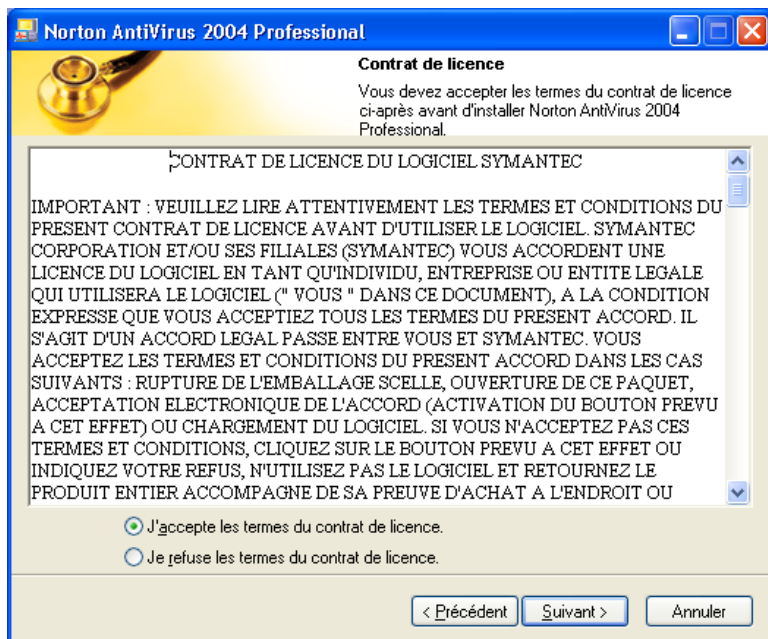
### Pour installer Norton AntiVirus Professional à partir du CD

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- ! Si l'ordinateur n'est pas paramétré sur la lecture automatique d'un CD, vous devez lancer vous-même la lecture.
- 2 Dans la fenêtre Norton AntiVirus Professional, cliquez sur **Installer Norton AntiVirus Professional**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Analyse antivirus, cliquez sur **Oui** pour analyser l'ordinateur avant d'installer Norton AntiVirus.



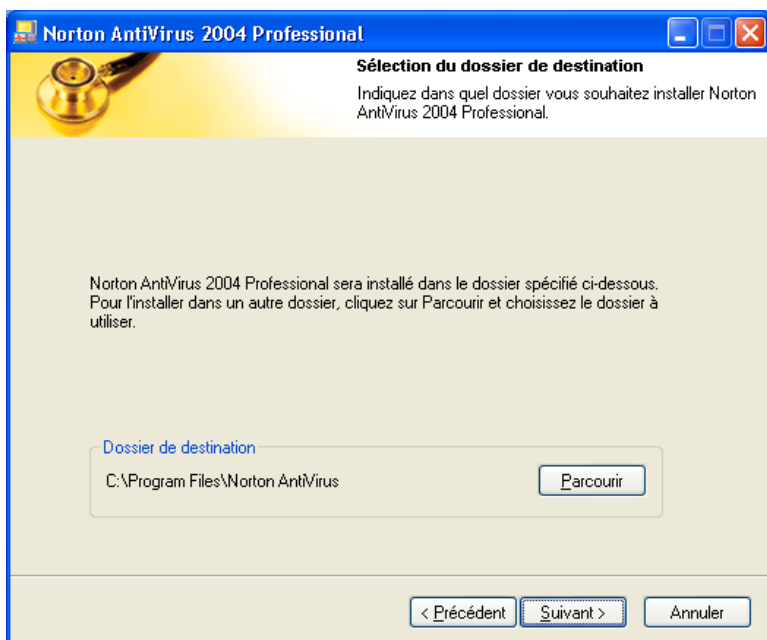
- 4 Dans la fenêtre Analyseur avant installation Symantec, examinez la progression de l'analyse.  
Si Norton AntiVirus détecte un virus, vous êtes invité à supprimer chaque fichier de façon individuelle.
- 5 Cliquez sur **Supprimer** pour chaque fichier à supprimer.
- 6 A la fin de l'analyse, visualisez les résultats dans une fenêtre du Bloc-notes, puis quittez le Bloc-notes.

- 7 Dans la fenêtre d'installation de Norton AntiVirus 2004 Professional, cliquez sur **Suivant** pour poursuivre l'installation.

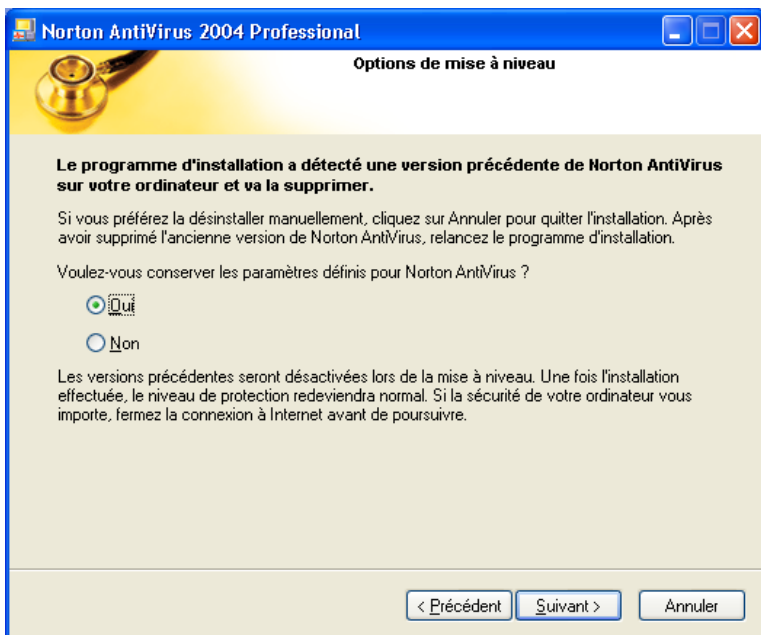


- 8 Lisez le contrat de licence et sélectionnez **J'accepte les termes du contrat de licence**.  
Si vous ne les acceptez pas, vous ne pouvez pas continuer l'installation.

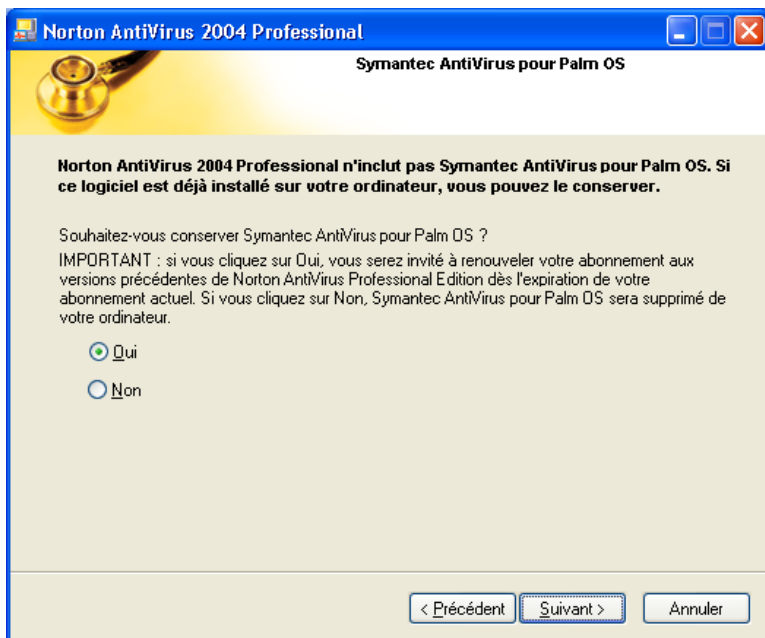
**9** Cliquez sur **Suivant**.



- 10 Sélectionnez un dossier dédié à l'installation de Norton AntiVirus Professional et cliquez sur **Suivant**.



- 11 Si vous procédez à une mise à niveau à partir de Norton AntiVirus 2002 ou 2003, vous pouvez conserver vos paramètres. Pour ce faire, cliquez sur **Oui**, puis sur **Suivant**.



- 12** Si la version 2001 ou 2002 de Norton AntiVirus Professional Edition est installée sur l'ordinateur, vous pouvez conserver l'installation du composant Symantec AntiVirus for Palm OS. Cliquez sur **Oui** pour conserver l'installation du composant, puis sur **Suivant**.



- 13** Vérifiez l'emplacement d'installation et cliquez sur **Suivant**.

Se reporter  
à «[Lecture du  
fichier Lisezmoi](#)» à  
la page 34.

- 14 Après l'installation de Norton AntiVirus Professional, parcourez le texte Lisezmoi, puis cliquez sur **Suivant**.



- 15 Cliquez sur **Terminer** pour achever l'installation.



Après le processus d'installation, vous devez redémarrer l'ordinateur afin d'activer toutes les options de Norton AntiVirus.

## Après l'installation

Sous Windows 98/Me, vous devez redémarrer l'ordinateur après l'installation de Norton AntiVirus Professional.

S'il est nécessaire de redémarrer l'ordinateur après l'installation de Norton AntiVirus Professional, une invite vous propose de le faire immédiatement. Après le redémarrage ou si l'ordinateur ne nécessite pas de redémarrage, l'assistant d'information apparaît.



Si Norton AntiVirus était déjà installé lorsque vous avez acheté l'ordinateur, l'assistant d'information apparaît lors du premier démarrage du programme. Pour pouvoir activer Norton AntiVirus, vous devez accepter le contrat de licence qui apparaît dans l'assistant d'information.

## Utilisation de l'assistant d'information

L'assistant d'information vous permet d'activer votre copie de Norton AntiVirus Professional, d'obtenir des informations sur votre abonnement à Norton AntiVirus Professional, de sélectionner des tâches automatiques de post-installation et de vérifier les paramètres du programme.



Si vous avez choisi de ne pas enregistrer le logiciel à l'aide de l'assistant d'information ou si l'enregistrement échoue pour une raison quelconque, vous pouvez utiliser l'option Enregistrement du produit du menu Aide ou vous enregistrer sur le site Web de Symantec, à l'adresse [www.symantec.fr](http://www.symantec.fr). Sur le site, accédez à la page Produits contenant le lien d'enregistrement.



## Pour utiliser l'assistant d'information

- 1 Dans la fenêtre de bienvenue, cliquez sur **Suivant**.
- 2 Si vous souhaitez recevoir des informations de Symantec à propos de Norton AntiVirus Professional, sélectionnez la méthode de réception, saisissez une adresse et un numéro de téléphone, puis cliquez sur **Suivant**.
- 3 Si vous souhaitez recevoir un courrier postal de la part de Symantec, sélectionnez l'option.
- 4 Saisissez vos nom et adresse, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5 Vérifiez que vous êtes connecté à Internet, puis cliquez sur **Suivant** pour procéder à l'activation.
- 6 Cliquez sur **Terminer**.
- 7 Sélectionnez les tâches de post-installation que Norton AntiVirus Professional doit exécuter automatiquement. Les options sont les suivantes :

Exécuter LiveUpdate	Vérifie que vous disposez des définitions de virus les plus récentes. Se reporter à « <a href="#">Mise à jour automatique avec LiveUpdate</a> » à la page 65.
Créer un jeu de disques de sauvetage	Si vous effectuez l'installation sur Windows 98/Me, vous pouvez également créer un jeu de disques de sauvetage. Se reporter à « <a href="#">Création et utilisation des disquettes de sauvetage</a> » à la page 46.
Analyse antivirus	Exécute une analyse complète du système. Se reporter à « <a href="#">Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers</a> » à la page 75.
Programmer une analyse hebdomadaire des disques durs locaux	Programme une analyse hebdomadaire des disques durs locaux. Le Planificateur de tâches Microsoft doit être installé pour que vous puissiez utiliser cette option. Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez modifier la programmation de cette analyse à votre gré. Se reporter à « <a href="#">Planification d'analyses antivirus</a> » à la page 79.
Activer Auto-Protect pour l'analyse des fichiers compressés	Analyse automatique exécutée par Auto-Protect au sein des fichiers compressés. Se reporter à « <a href="#">A propos des options système</a> » à la page 58.

Se reporter  
à «**Personnalisatio  
n de Norton  
AntiVirus**» à la  
page 58.

- 8** Cliquez sur **Suivant**.
- 9** Vérifiez les tâches de post-installation et les paramètres de Norton AntiVirus Professional.  
Pour modifier des paramètres, utilisez Options.
- 10** Cliquez sur **Terminer**.

Si vous avez sélectionné des tâches de post-installation, celles-ci démarrent automatiquement.

## Lecture du fichier Lisezmoi

Le fichier Lisezmoi contient des conseils techniques et des informations sur les modifications apportées au produit après la publication de ce guide. Il est installé sur votre disque dur au même endroit que les fichiers de Norton AntiVirus Professional.

### Pour consulter le fichier Lisezmoi

- 1** A l'aide de l'Explorateur Windows, accédez au dossier où les fichiers Norton AntiVirus Professional sont installés.  
Si vous avez installé Norton AntiVirus Professional à l'emplacement par défaut, les fichiers se situent sous C:\Program Files\Norton AntiVirus Professional.
- 2** Cliquez deux fois sur le fichier **Lisezmoi.txt** pour l'ouvrir dans le Bloc-notes ou dans WordPad.  
Le fichier Lisezmoi comprend des instructions relatives à l'impression éventuelle des informations.
- 3** Lorsque vous avez terminé de lire le fichier, fermez le programme de traitement de texte.

# Si vous devez désinstaller Norton AntiVirus Professional

Si vous devez supprimer Norton AntiVirus Professional de l'ordinateur, utilisez l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration Windows.



Au cours de la désinstallation, Windows peut indiquer qu'il effectue l'installation du logiciel. Il s'agit d'un message d'installation standard de Microsoft que vous pouvez ignorer.

## Pour désinstaller Norton AntiVirus Professional à partir du Panneau de configuration de Windows

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
  - Dans la barre des tâches de Windows XP, cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration**.
- 2 Dans le Panneau de configuration, cliquez deux fois sur **Ajout/Suppression de programmes**.
- 3 Dans la liste des programmes installés, sélectionnez **Norton AntiVirus Professional**.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Sous Windows 98/Me, cliquez sur **Ajouter/Supprimer**.
  - Sous Windows 2000/XP, cliquez sur **Supprimer**.
- 5 Cliquez sur **Tout supprimer** pour confirmer la désinstallation du produit.
- 6 Si certains de vos fichiers se trouvent en quarantaine, le système vous demande si vous souhaitez les supprimer. Les options sont les suivantes :

Oui	Supprime les fichiers mis en quarantaine.
Non	Laisse les fichiers en quarantaine sur l'ordinateur mais les rend inaccessibles.

- 7 Cliquez sur **Redémarrer maintenant**, puis sur **Terminer**.



Les notions élémentaires incluent des informations générales sur les modalités suivantes :

- fonctionnement du produit Symantec ;
- maintien de la protection de l'ordinateur ;
- personnalisation des options ;
- surveillance des activités de protection ;
- accès à davantage d'informations.

## Vérification du numéro de version

Vous pouvez vérifier le numéro de version du produit sur votre ordinateur. Ce numéro vous permet d'accéder à davantage d'informations liées au produit sur le site Web de Symantec.

### Vérifier le numéro de version

- 1 Lancez le produit.
- 2 Cliquez sur **Aide et support technique**.
- 3 Dans le menu Aide, cliquez sur **A propos de <nom du produit>**.
- 4 Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez le nom du produit.

## Démarrage de Norton AntiVirus

Après l'installation, Norton AntiVirus protège automatiquement l'ordinateur sur lequel il est installé. Il n'est pas nécessaire de lancer le programme pour activer la protection.

### Pour démarrer Norton AntiVirus

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2004**.
  - Dans la barre des tâches de Windows XP, cliquez sur **Démarrer > Plus de programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2004**.
  - Sur le Bureau, cliquez deux fois sur l'icône Norton AntiVirus Professional.

## Utilisation de l'icône Norton AntiVirus dans la barre d'état système de Windows

Se reporter à «[Personnalisation de Norton AntiVirus](#)» à la page 58.

Norton AntiVirus ajoute une icône à la barre d'état système de Windows, à l'extrémité de la barre des tâches. Utilisez cette icône pour ouvrir Norton AntiVirus et activer ou désactiver Auto-Protect.

### Pour utiliser l'icône Norton AntiVirus de la barre d'état système de Windows

- ❖ Dans la barre d'état système de Windows, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Norton AntiVirus, puis sélectionnez l'option souhaitée dans le menu.

## Utilisation de la barre d'outils de l'Explorateur Windows

Norton AntiVirus ajoute un bouton et un menu à l'Explorateur Windows.

Lors de la première ouverture de l'Explorateur Windows après l'installation de Norton AntiVirus, le bouton et le menu de Norton AntiVirus n'apparaissent pas systématiquement. Vous pouvez être amené à redémarrer Windows pour faire apparaître le bouton dans la barre d'outils.



L'accès à Norton AntiVirus à partir du menu de l'Explorateur Windows dépend de la configuration de l'ordinateur.

Pour afficher le bouton et le menu de Norton AntiVirus

- 1
- Dans le menu Affichage, sélectionnez **Barres d'outils > Norton AntiVirus**.
- 2
- Cliquez sur la flèche située à droite du bouton pour faire apparaître les options. Les options sont les suivantes :

Afficher	Lance Norton AntiVirus et affiche la fenêtre , qui indique du système.  Se reporter à <a href="#">«Vérification de configuration de Norton AntiVirus»</a> à la page 42.
Afficher la mise en quarantaine	Affiche la zone de quarantaine et les fichiers qui y sont stockés.  Se reporter à <a href="#">«Si Norton AntiVirus place des fichiers en quarantaine»</a> à la page 89.
Afficher le rapport d’audit	Affiche la visionneuse de journal, qui indique les différentes activités de Norton AntiVirus, comme les analyses effectuées et les problèmes rencontrés.  Se reporter à <a href="#">«Surveillance des activités de Norton AntiVirus»</a> à la page 44.
Afficher le dictionnaire de virus	Vous connecte à la page Web de Symantec Security Response (anciennement appelé SARC), où vous pouvez rechercher des informations sur tous les types de virus.
Menu Lancement de l'analyse	Ouvre Norton AntiVirus sur le volet Analyse antivirus, où vous pouvez indiquer l'analyse à exécuter.

## Désactivation temporaire d'Auto-Protect

Si vous n'avez pas modifié les paramètres par défaut, Auto-Protect est chargé au démarrage de l'ordinateur afin de vous protéger contre les virus, chevaux de Troie, vers et autres menaces malveillantes. Cette fonction recherche les virus dans les programmes en cours d'exécution et contrôle toute activité, sur l'ordinateur et les supports amovibles, susceptible d'indiquer la présence d'un virus. Lorsqu'un virus ou une activité suspecte est détectée, Auto-Protect vous avertit.

Dans certains cas, Auto-Protect peut vous signaler une activité suspecte, mais vous savez que celle-ci n'est pas due à un virus. Si vous souhaitez éviter les alertes dans ce cas précis, vous pouvez désactiver temporairement Auto-Protect.



Si vous avez défini un mot de passe pour les options, Norton AntiVirus Professional vous le demande avant de vous permettre d'afficher ou de modifier les paramètres.

### Pour désactiver temporairement Auto-Protect

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la zone Système de la fenêtre Options, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 3 Dans le volet Auto-Protect, désélectionnez l'option **Activer Auto-Protect**.

Veillez à réactiver Auto-Protect à la fin de votre tâche, afin de garantir la protection de l'ordinateur.

Se reporter  
à «Démarrage de  
Norton AntiVirus» à  
la page 38.



### Pour activer Auto-Protect

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la zone Système de la fenêtre Options, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 3 Dans le volet Auto-Protect, cochez la case **Activer Auto-Protect**.

Si l'icône Norton AntiVirus Professional apparaît dans la barre d'état système de Windows, vous pouvez l'utiliser pour activer et désactiver Auto-Protect.

### Pour activer ou désactiver Auto-Protect à l'aide de l'icône de la barre d'état système de Windows

- ❖ Dans la barre d'état système de Windows, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Norton AntiVirus Professional, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si Auto-Protect est désactivé, cliquez sur **Activer Auto-Protect**.
  - Si Auto-Protect est activé, cliquez sur **Désactiver Auto-Protect**.

## Vérification de configuration de Norton AntiVirus

Si le comportement de Norton AntiVirus est inhabituel ou si vous n'êtes pas certain que tous les éléments de l'ordinateur sont bien analysés par les recherches de virus, vérifiez dans la fenêtre principale.

Dans le volet du système de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, une coche indique que le système est en ordre, tandis qu'un triangle signifie que le système requiert une attention particulière. Si un triangle est affiché, inspectez les fonctions afin de déterminer la zone à examiner.

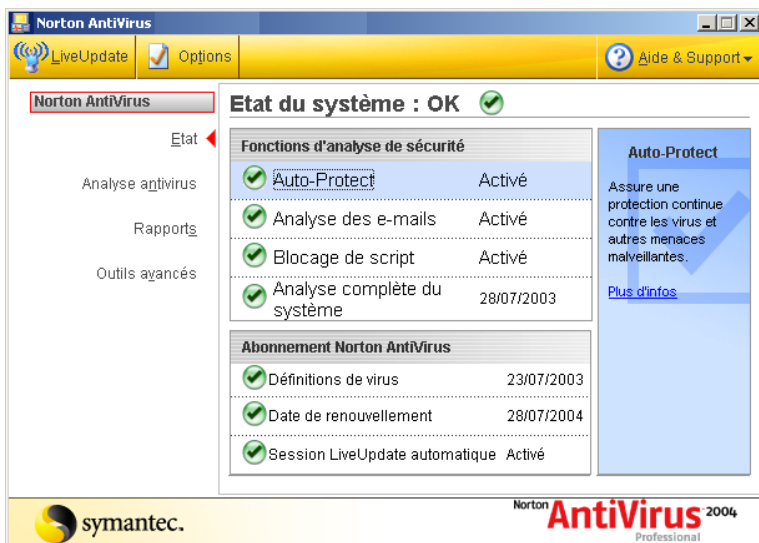
Un point d'exclamation indique que votre abonnement est arrivé à expiration ou que vos définitions de virus remontent à plus de deux semaines. Si votre abonnement est arrivé à expiration, renouvelez-le pour conserver la protection. Si votre abonnement est valide, vous devez mettre à jour les définitions de virus.

Se reporter à «[Personnalisation de Norton AntiVirus](#)» à la page 58.

Si vous avez besoin de corriger certains paramètres, utilisez la boîte de dialogue Options.

### Pour vérifier du système

1 Dans la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur .



- 2 Dans le volet du système, vérifiez indiqué à droite de chaque fonction.
- 3 Pour obtenir davantage d'informations sur une fonction particulière, sélectionnez-la.  
L'onglet de droite affiche une description et un lien vers des informations supplémentaires sur la fonctionnalité.

## Vérification de l'état du plug-in Office

Le plug-in Office protège les documents Microsoft Office des virus, des vers et des activités suspectes. Il analyse ces documents lorsque vous les ouvrez dans un programme Microsoft Office. Le plug-in Office peut être activé dans la fenêtre Options.



Si vous avez défini un mot de passe pour les options, Norton AntiVirus vous demande de le saisir avant de vous autoriser à consulter et modifier les paramètres.

### Pour vérifier l'état du plug-in Office

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans le volet gauche de la fenêtre Options, dans la zone Autre, cliquez sur **Divers**.
- 3 Vérifiez que le plug-in Office est activé.

## Surveillance des activités de Norton AntiVirus

Parfois, il peut être utile de consulter les activités de Norton AntiVirus, comme la date de la dernière analyse du système et le nombre de virus détectés au cours de la semaine passée. Norton AntiVirus affiche dans la visionneuse de journal un enregistrement relatif à la détection de virus, aux activités d'application et aux erreurs.

### A propos de la visionneuse de journal

La visionneuse de journal affiche l'historique des activités dans chaque rapport d'audit. Le rapport d'audit est constitué de plusieurs fichiers journaux, un pour chaque type d'information recueillie : alertes menace, activités d'application et erreurs.

A l'aide des informations de la visionneuse de journal, vous pouvez :

- afficher les informations détaillées consignées en sélectionnant le journal dans la colonne de gauche et en visualisant les détails dans le volet de droite.
- supprimer les entrées d'activité d'un journal, en sélectionnant le journal, puis en cliquant sur Purger. Si vous ne purgez jamais les entrées d'une catégorie, cette dernière s'étend jusqu'à atteindre la taille maximale. Elle remplace ensuite les entrées les plus anciennes.

## Consultation du rapport d'audit

Consultez le rapport d'audit pour connaître les tâches exécutées et leurs résultats de manière à vous assurer que les paramètres des options sont adaptés à vos besoins.

### Pour consulter le rapport d'audit

- 1 Dans la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Rapports**.
- 2 Dans le volet Rapports, sur la ligne Rapport d'audit, cliquez sur **Afficher un rapport**.
- 3 Dans le volet de gauche, sélectionnez le rapport que vous voulez consulter. Les options sont les suivantes :

Alertes menace	Historique des alertes de menace, notamment l'ID et le type de menace, la date et l'heure de l'événement, l'action exécutée et la version des définitions de virus utilisées.
Activité d'application	Historique des activités d'analyse, notamment la date et l'heure de l'analyse et les résultats.
Erreurs	Informations détaillées sur tout problème rencontré lors de l'analyse de l'ordinateur, notamment la date, le code d'erreur et le message émis.

Lorsque vous sélectionnez un journal, les informations propres à ce journal apparaissent dans le volet de droite. Les activités les plus récentes apparaissent en haut du journal.

- 4 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Fichier > Quitter**.

## Création et utilisation des disquettes de sauvetage



Les disquettes de sauvetage ne sont disponibles que pour Windows 98/Me.

Les disques de sauvetage sont des images, sur des disquettes, qui vous permettent de redémarrer l'ordinateur lorsque le disque dur est endommagé ou infecté par un virus.

### A propos des disquettes de sauvetage

Les disquettes de sauvetage enregistrent une copie des fichiers de démarrage du système ainsi que des informations relatives aux partitions du disque dur et stockent des utilitaires de sauvetage, des fichiers de configuration et un analyseur Norton AntiVirus DOS sur plusieurs disquettes ou sur un lecteur réseau.

Vous pouvez personnaliser votre jeu de disquettes de sauvetage. Celui-ci est composé d'une disquette *amorçable*, d'une disquette contenant le programme Norton AntiVirus et d'au moins six disquettes de définitions de virus. Si Norton Utilities est installé, le jeu de disquettes de sauvetage comprend également deux disquettes de sauvetage Norton Utilities. Ce jeu vous permet de démarrer l'ordinateur en mode DOS et d'utiliser Norton AntiVirus pour résoudre les problèmes de virus.



Les disquettes de sauvetage contiennent des informations propres à l'ordinateur sur lequel elles ont été créées.

Si vous utilisez des disquettes de sauvetage pour une restauration, vous devez vous servir de celles produites pour votre ordinateur.

Si vous utilisez des disquettes de sauvetage pour rechercher des virus, vous pouvez utiliser des disquettes créées pour un autre ordinateur.

Vous devez mettre à jour les disquettes de sauvetage à chaque fois que vous actualisez la protection antivirus, que vous installez de nouveaux logiciels ou que vous modifiez la configuration du matériel.

Se reporter à «[Si vous devez utiliser des disquettes de sauvetage pour restaurer le système](#)» à la page 51.

## Création d'un jeu de disquettes de sauvetage

Il est possible de créer des disquettes de sauvetage à tout moment. Vous pouvez démarrer l'assistant de création de disques de sauvetage à partir de la fenêtre principale de votre produit Symantec.

Se reporter à "Désactivation temporaire d'Auto-Protect" à la page 40.

Si vous démarrez l'assistant de création de disquettes de sauvetage à partir de la fenêtre principale, désactivez temporairement Auto-Protect lors de la création du jeu de disquettes. Si vous ne redémarrez pas l'ordinateur après avoir créé les disquettes de sauvetage, veillez à réactiver la fonction Auto-Protect.

Lorsque vous sélectionnez un lecteur de disquettes, le programme de création de disquettes de sauvetage calcule le nombre de disquettes nécessaires pour le jeu. Selon les éléments que vous voulez inclure dans le jeu de disquettes de sauvetage, vous pouvez avoir besoin de dix disquettes ou davantage.



Si vous choisissez de créer des disquettes de sauvetage sur un lecteur réseau, un deuxième disque dur physique ou tout autre lecteur de grande capacité (mais pas sur un CD), le jeu de disquettes de sauvetage est placé dans un dossier du disque sélectionné. Veillez également à stocker une disquette amorçable en lieu sûr. Cette disquette doit contenir les *pilotes* réseau ou autres fichiers nécessaires pour démarrer l'ordinateur et accéder au disque sur lequel vous avez placé votre jeu de disquettes de sauvetage. La création du jeu de disquettes de sauvetage sur un disque dur de démarrage, par exemple le lecteur C, n'est pas recommandée car vous ne pourrez pas accéder aux programmes de récupération et aux fichiers de configuration si votre disque dur est endommagé et ne peut pas démarrer.

### Pour créer des disquettes de sauvetage

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Rescue**.
- 2 Dans la fenêtre de Rescue Disk, sélectionnez le disque sur lequel vous voulez créer le jeu de disquettes de sauvetage.  
Pour créer un jeu de disquettes de sauvetage sur des disquettes, sélectionnées le lecteur A.  
Lorsque vous sélectionnez un lecteur de disquettes, le programme de création de disquettes de sauvetage de base affiche le nombre de disquettes nécessaires pour créer le jeu de disquettes de sauvetage.

- 3 Pour modifier les paramètres par défaut de Rescue Disk, cliquez sur **Options** et effectuez les opérations suivantes :
  - Sur l'onglet Fichiers de sauvetage, spécifiez les fichiers à inclure dans le jeu de disquettes de sauvetage. Si vous modifiez la sélection de fichiers par défaut, le nombre de disquettes nécessaires sera lui aussi modifié.
  - Sur l'onglet Paramètres de formatage, sélectionnez le type de format (si nécessaire) que vous voulez que Rescue Disk utilise pour préparer la disquette amorçable pour le jeu de disquettes de sauvetage.
- 4 Cliquez sur **OK** pour revenir à la fenêtre Rescue Disk.
- 5 Une fois que vous avez soit rassemblé le nombre suffisant de disquettes, soit indiqué un autre emplacement pour les fichiers de Rescue Disk, cliquez sur **Créer**.

Si vous avez sélectionné un lecteur de disquettes, Rescue Disk affiche la liste des disques de sauvetage de base et une estimation du temps nécessaire à la création du jeu.
- 6 Etiquetez les disquettes en suivant les indications de la fenêtre de liste du jeu de disquettes de sauvetage de base, puis cliquez sur **OK**.

Rescue Disk vous invite à insérer la première disquette dans le lecteur. Si vous sélectionnez une unité réseau ou un autre disque de grande taille, Rescue Disk vous demande un emplacement sur ce disque pour le dossier Rescue.
- 7 A l'invite du système, insérez les disquettes.
- 8 Une fois que vous avez terminé la création du jeu de disquettes de sauvetage de base, dans la boîte de dialogue Rescue Disk, cliquez sur **Fermer**.

## Test des disquettes de sauvetage

A la fin de la procédure de création des disquettes de sauvetage, un message vous propose de tester les disquettes. Vous devez alors redémarrer l'ordinateur à l'aide des disquettes de sauvetage.



Si vous avez créé des disquettes de sauvetage sur un lecteur réseau, un deuxième disque dur physique ou tout autre lecteur de grande capacité, vous devez redémarrer sous DOS à partir d'une disquette externe, naviguer jusqu'au dossier Rescue et exécuter Rescue.exe.



### Pour tester vos disquettes de sauvetage

- 1 Fermez tous les programmes Windows.
- 2 Insérez la disquette étiquetée Disquette d'amorçage de base dans le lecteur A, puis cliquez sur **Redémarrer**.  
Si l'écran de Rescue Disk s'affiche, cela signifie que la disquette de sauvetage fonctionne correctement.  
Si l'écran Rescue Disk n'apparaît pas, il existe plusieurs options pour corriger le problème.
- 3 Appuyez sur **Echap** pour accéder à l'invite du DOS.
- 4 Retirez la disquette du lecteur A, puis placez le taquet de plastique situé au dos de la disquette en position ouverte, pour protéger la disquette en écriture.
- 5 Redémarrez l'ordinateur.

Se reporter à «Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas» à la page 109.

## Mise à jour des disquettes de sauvetage

Vous pouvez mettre à jour vos disquettes de sauvetage aussi souvent que vous le souhaitez. L'utilitaire Rescue Disk permet de mettre à jour votre jeu de disquettes de sauvetage standard sans avoir à le recréer.

Si vous mettez à jour un jeu de disquettes, vérifiez qu'elles ne sont pas protégées en écriture.

### Pour mettre à jour les disquettes de sauvetage


- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Rescue**.
- 2 Dans la fenêtre Rescue Disk, sous la zone de sélection du lecteur de destination, sélectionnez le **lecteur A**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.  
Un message vous demande d'insérer la disquette étiquetée Disquette d'amorçage de base dans le lecteur A.
- 3 Insérez la disquette étiquetée Disquette d'amorçage de base dans le lecteur A, puis cliquez sur **OK**.
- 4 Insérez les autres disquettes du jeu en suivant les instructions.

Veillez à tester les disquettes de sauvetage que vous venez de mettre à jour lorsqu'un message vous y invite.


Se reporter à "Test des disquettes de sauvetage" à la page 48.

## Options de Rescue Disk

Les options de Rescue Disk sont les suivantes.

Ajouter fichiers	<p>Sélectionnez les fichiers supplémentaires que Rescue Disk doit stocker sur le jeu de disquettes de sauvetage.</p> <p> N'utilisez pas cette option comme utilitaire de sauvegarde. N'ajoutez des fichiers que s'ils sont nécessaires pour restaurer votre système après un blocage.</p>
Supprimer le fichier	<p>Cliquez sur ce bouton pour supprimer un fichier sélectionné dans la liste des fichiers choisis par l'utilisateur. Les fichiers ne seront plus inclus dans le jeu de disquettes de sauvetage.</p>
Éléments de sauvetage	<p>Les éléments de la liste sont classés et affichés de façon hiérarchique, comme dans l'Explorateur Windows. Cliquez sur le signe « plus » situé à côté d'une catégorie afin de développer la liste et de visualiser son contenu. Cliquez sur le signe « plus » situé à côté d'un fichier spécifique pour obtenir davantage d'informations.</p> <p>La liste des éléments de sauvetage diffère en fonction du programme installé et du type de jeu de disquettes de sauvetage que vous utilisez :</p>
Fichiers de la disquette d'amorçage de base	<p>Fichiers que Rescue Disk stocke sur la disquette que vous utilisez pour démarrer le système.</p>
Utilitaires DOS de Rescue	<p>Programmes d'urgence DOS que Rescue Disk stocke sur les disquettes de sauvetage. Vous pouvez utiliser ces utilitaires DOS pour restaurer le système.</p>
Programme Norton AntiVirus	<p>Fichiers programme Norton AntiVirus.</p>
Disques de définitions	<p>Fichiers de définitions de virus utilisés par Norton AntiVirus pour analyser le système en cas d'urgence. Il existe plusieurs disques de ce type.</p>
Fichiers sélectionnés par l'utilisateur	<p>Fichiers que vous avez ajoutés au jeu de disquettes de sauvetage. Pour ajouter des fichiers, cliquez sur Ajouter fichiers. Pour supprimer des fichiers de la liste, cliquez sur le fichier, puis choisissez Supprimer le fichier.</p>

# Si vous devez utiliser des disquettes de sauvetage pour restaurer le système

 Les disquettes de sauvetage ne sont disponibles que pour Windows 98/Me.

Parfois, un virus ou une menace empêche l'ordinateur de démarrer normalement. Certains virus ne peuvent être supprimés que si l'ordinateur démarre à partir d'une disquette nettoyée, et non depuis le disque dur infecté. La plupart du temps, une *alerte* Norton AntiVirus vous indique le moment où vous devez utiliser le jeu de sauvetage.

Vous devez d'abord déterminer si vos disquettes de sauvetage sont à jour. Vous devez avoir créé ou mis à jour les disquettes de sauvetage après avoir effectué l'une des opérations suivantes :

- ajout, modification ou suppression d'un composant matériel interne
- ajout, modification ou suppression de partitions de disque dur
- mise à niveau du système d'exploitation
- mise à jour des définitions de virus

Si vos disquettes de sauvetage ne sont pas à jour, vous pouvez quand même les utiliser pour supprimer les virus de l'ordinateur. Lorsque l'écran Rescue Disk s'affiche, n'utilisez que la tâche Norton AntiVirus.

## Pour utiliser vos disquettes de sauvetage

- 1 Insérez la disquette d'amorçage de base dans le lecteur A et redémarrez l'ordinateur.  
Le programme Rescue fonctionne sous DOS.
- 2 Utilisez les touches fléchées pour sélectionner le programme à exécuter.  
Une description du programme sélectionné apparaît dans le volet de droite du programme Rescue. Les options sont les suivantes :

Norton AntiVirus	Recherche les virus sur l'ordinateur et répare tout fichier infecté.
Récupération Rescue	Vérifie et restaure les informations d'amorce et de partition.

- 3 Appuyez sur **Entrée** pour exécuter le programme sélectionné.
- 4 Suivez les instructions affichées à l'écran pour insérer et retirer les disquettes de sauvetage.
- 5 Lorsque la procédure est terminée, retirez la disquette de sauvetage du lecteur A et redémarrez l'ordinateur.

## Pour plus d'informations

La documentation du produit inclut un glossaire, une aide en ligne, un fichier Lisezmoi, le guide de l'utilisateur au format PDF et des liens vers la base de connaissances du site Web de Symantec.

### Recherche des termes de glossaire

Les termes techniques en italique dans le guide de l'utilisateur sont définis dans le glossaire, lequel est disponible à la fois dans la version PDF du guide de l'utilisateur et dans l'aide. Dans les deux cas, il vous suffit de cliquer sur un terme du glossaire pour obtenir sa définition.

### Utilisation de l'aide en ligne

Dans votre produit Symantec, l'aide est omniprésente. Des boutons d'aide ou des liens vers des informations complémentaires fournissent des détails spécifiques à la tâche en cours. Le menu Aide fournit un guide exhaustif de toutes les fonctions du produit et des tâches que vous pouvez exécuter.

#### Pour utiliser l'aide en ligne

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **Aide et support technique** > **Norton AntiVirus Professional**.
- 2 Dans la fenêtre de l'aide, dans le volet de gauche, sélectionnez un onglet. Les options sont les suivantes :

Sommaire	Affiche l'aide selon des rubriques.
Index	Répertorie les rubriques d'aide dans l'ordre alphabétique selon des mots-clés.
Rechercher	Ouvre un champ de recherche où vous pouvez entrer un mot ou une expression.

### Aide sur les fenêtres et les boîtes de dialogue

L'aide sur les fenêtres et les boîtes de dialogue fournit des informations sur le programme. Ce type d'aide est contextuel : l'aide affichée concerne la boîte de dialogue ou la fenêtre en cours d'utilisation.

#### Pour accéder à l'aide sur les fenêtres et les boîtes de dialogue

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la fenêtre, cliquez sur un lien d'aide.
  - Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Aide**.

## Fichier Lisezmoi

Le fichier Lisezmoi contient des informations relatives à l'installation et à la compatibilité. Il contient également des conseils techniques et des informations sur les modifications apportées au produit après la publication de ce guide. Le fichier se situe sur votre disque dur, au même endroit que les fichiers du produit.

### Pour consulter le fichier Lisezmoi

- 1 Dans l'Explorateur Windows, cliquez deux fois sur **Poste de travail**.
- 2 Cliquez deux fois sur le disque dur sur lequel vous avez installé **Norton AntiVirus Professional**.  
Dans la plupart des cas, il s'agit du disque C.
- 3 Cliquez sur **Program Files > Norton AntiVirus Professional**.
- 4 Cliquez deux fois sur **Lisezmoi.txt**.  
Le fichier s'ouvre dans le Bloc-notes ou dans votre programme de traitement de texte par défaut.
- 5 Lorsque vous avez terminé de lire le fichier, fermez le programme de traitement de texte.

## Accès à la version PDF du guide de l'utilisateur

Le guide *Norton AntiVirus Professional de l'utilisateur* est fourni sur le CD au format PDF. Pour pouvoir lire le PDF, vous devez installer Adobe Acrobat Reader.



Si vous avez acheté ce produit en le téléchargeant, Adobe Acrobat Reader n'est pas inclus. Vous devez le télécharger à partir du site Web d'Adobe.

### Pour installer Adobe Acrobat Reader

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Dans la fenêtre du CD, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur le dossier **Acrobat**.
- 5 Cliquez deux fois sur le fichier programme.
- 6 Suivez les instructions affichées afin de sélectionner un dossier pour Adobe Acrobat Reader et terminer l'installation.

Une fois Adobe Acrobat Reader installé, vous pouvez lire le fichier PDF à partir du CD-ROM.



Si vous ne disposez pas d'un CD, vous pouvez télécharger le fichier PDF à partir du site Web de service et support technique de Symantec.

### Pour lire la version PDF du guide de l'utilisateur à partir du CD

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur le fichier PDF de Norton AntiVirus Professional.

Vous pouvez également copier l'un des guides sur le disque dur et le lire à partir de cet emplacement.

### Pour lire un guide à partir du disque dur

- 1 Accédez à l'emplacement où vous avez copié le fichier PDF.
- 2 Cliquez deux fois sur le fichier PDF.

## Produits Symantec sur le Web

Le site Web de Symantec fournit des informations exhaustives sur l'ensemble des produits Symantec. Il existe différents moyens d'accéder au site Web de Symantec.

### Pour accéder au site Web à partir du menu Aide

❖ Sélectionnez la solution souhaitée. Les options sont les suivantes :

Symantec Security Response	Ouvre la page Security Response du site Web de Symantec, à partir de laquelle vous pouvez mettre à jour votre protection et prendre connaissance des dernières informations sur la technologie antivirus.
Autres solutions Symantec	Vous accédez au site Web de la boutique Symantec Store, à partir de laquelle vous pouvez obtenir des informations sur tous les produits Symantec.

Dans votre produit Symantec, la page Rapports contient un lien vers l'encyclopédie des virus en ligne de Symantec, tout comme la barre d'outils de l'Explorateur Windows.

### Pour accéder au site Web à partir de la page Rapports

- 1 Dans la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Rapports**.
- 2 Sur la page Rapports, à côté de l'en-tête correspondant au dictionnaire de virus en ligne, cliquez sur **Afficher un rapport**.

### **Pour accéder au site Web de Symantec à partir de l'Explorateur Windows**

- 1 Ouvrez l'Explorateur Windows.
- 2 Dans le menu Norton AntiVirus de la barre d'outils, cliquez sur **Afficher le dictionnaire de virus**.  
 Cette option vous connecte à la page Web de Symantec Security Response (anciennement appelé SARC), où vous pouvez rechercher des informations sur tous les types de virus.

### **Pour accéder au site Web de Symantec à partir du navigateur**

- ❖ Après vous être connecté à Internet, accédez au site [www.symantec.com/region/fr/avcenter/](http://www.symantec.com/region/fr/avcenter/)

## **Abonnement au bulletin d'informations de Symantec Security Response**

Chaque mois, Symantec publie un bulletin d'informations électronique gratuit axé sur les besoins de sécurité Internet des clients. Ce bulletin traite des dernières technologies antivirus produites par Symantec Security Response, des virus courants, des tendances en termes de fonctionnement des virus, des avertissements d'épidémies virales et de versions de définitions de *virus* spécifiques.

### **Pour vous abonner au bulletin d'informations de Symantec Security Response**

- 1 Sur Internet, accédez à la page [securityresponse.symantec.com](http://securityresponse.symantec.com)
- 2 Faites défiler jusqu'au bas de la page Web Security Response, zone « Reference area », puis cliquez sur **Newsletter**.
- 3 Sur la page Web du bulletin d'informations de Security Response, sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir le bulletin.
- 4 Sur la page Web des abonnements, saisissez les informations requises, puis cliquez sur **S'abonner**.





Les paramètres par défaut de ce produit assurent à votre ordinateur une protection complète. Vous pouvez toutefois être amené à les ajuster pour optimiser les performances du système ou désactiver des options sans objet. Vous pouvez modifier les paramètres du produit afin que ce dernier s'adapte à votre environnement de travail.

Si vous utilisez Windows 2000/XP, vous devez disposer d'un accès administrateur pour pouvoir modifier les options. Si vous êtes administrateur et si vous partagez l'ordinateur avec d'autres utilisateurs, n'oubliez pas que les modifications apportées s'appliquent à toute personne utilisant l'ordinateur.

# Personnalisation de Norton AntiVirus

Les paramètres par défaut de Norton AntiVirus assurent à votre ordinateur une protection antivirus optimale. Vous pouvez toutefois être amené à les ajuster pour optimiser les performances du système ou désactiver des options sans objet.

Norton AntiVirus assure la protection par mot de passe de vos paramètres d'options. Vous pouvez activer, modifier et réinitialiser le mot de passe afin que les utilisateurs non autorisés ne puissent pas modifier vos paramètres.

Toutes les options sont organisées selon trois catégories principales. Les options de chaque catégorie sont les suivantes.

Catégorie	Options
Système	Auto-Protect Analyse manuelle
Internet	Messagerie instantanée LiveUpdate
Autres	Catégories de menace Inoculation (Windows 98/98SE/Me) Divers Outils avancés

Cette section ne décrit pas comment modifier chacune des options, mais vous explique de manière générale à quoi servent ces options et comment y accéder. Pour plus d'informations sur une option spécifique, consultez l'aide en ligne.

## A propos des options système

Les options système contrôlent l'analyse et la surveillance de l'ordinateur. Vous pouvez utiliser ces options pour déterminer les éléments analysés, les éléments recherchés par l'analyse et les opérations à effectuer en cas de virus ou d'activité suspecte.

Lorsque vous sélectionnez des niveaux de protection plus élevés, vous pouvez constater une certaine réduction des performances de l'ordinateur. Si vous remarquez des différences de performances après l'installation, vous pouvez appliquer une protection moins élevée ou désactiver les options inutiles.

Vous pouvez définir les options système suivantes :

Option	Description
Auto-Protect	<p>Spécifie l'exécution ou non d'Auto-Protect au démarrage de l'ordinateur, les éléments recherchés lors de la surveillance de l'ordinateur et les opérations à effectuer en cas de détection d'un virus.</p> <p>Les options Auto-Protect incluent également les sous-catégories Bloodhound, Options avancées et Exclusions.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Bloodhound est la technologie d'analyse qui vous protège contre les virus inconnus. Utilisez ces options pour définir son niveau de sensibilité dans Auto-Protect.</li><li>■ Les options avancées déterminent les activités à surveiller lors de la recherche d'activités suspectes et lors de l'analyse de disquettes.</li><li>■ Les exclusions spécifient les fichiers qui doivent être exclus de l'analyse en indiquant leur extension ou en précisant le nom des fichiers. Veillez à ne pas exclure les types de fichiers les plus enclins aux infections, comme les fichiers contenant des macros ou les fichiers exécutables.</li></ul>
Analyse manuelle	<p>Permet de déterminer les éléments à analyser et les opérations à effectuer si un virus est détecté lors d'une analyse.</p> <p>Les options d'analyse manuelle incluent également les sous-catégories Bloodhound et Exclusions.</p>

## A propos des options Internet

Les options Internet définissent le comportement du système lorsque l'ordinateur est connecté à Internet. Utilisez les options Internet pour définir comment Norton AntiVirus doit analyser les fichiers analysés par courrier électronique et par messagerie instantanée, activer le blocage des vers et déterminer le mode d'application des mises à jour dans LiveUpdate.

Vous pouvez définir les options Internet suivantes :

Option	Description
	Active l'analyse des et le blocage des vers et définit le comportement de Norton AntiVirus au cours de cette analyse. L'analyse des entrants permet de protéger l'ordinateur contre les virus envoyés par d'autres utilisateurs. L'analyse des sortants vous empêche de transmettre des virus ou des vers par inadvertance à d'autres. Vous pouvez choisir d'analyser les entrants ou sortants, ou les deux, et d'afficher une icône ou une barre de progression au cours de l'analyse. Vous pouvez définir des options prévoyant de procéder automatiquement à la réparation, à la mise en quarantaine ou à la suppression des infectés avec ou sans votre intervention.  Les options avancées déterminent ce qu'il convient de faire lors de l'analyse des .
Messagerie instantanée	Vous permet de déterminer les messageries instantanées à prendre en charge, la configuration d'une nouvelle messagerie instantanée et les opérations à effectuer si un virus est détecté pendant une session de messagerie instantanée.
LiveUpdate	Active les sessions LiveUpdate automatiques et définit la manière dont les mises à jour doivent être appliquées. Les sessions LiveUpdate automatiques recherchent automatiquement les définitions de virus mises à jour lorsque vous êtes connecté à Internet.

## A propos des options Autres

Les options Autres comprennent les paramètres d'inoculation pour Windows 98/98SE/Me et les paramètres des options Diverss. Vous pouvez activer l'inoculation, provoquer une alerte si un fichier système est modifié, définir de nombreuses options diverses et personnaliser le comportement de la Corbeille protégée par Norton.

Vous pouvez définir les options Autres suivantes :

Option	Description
Catégories de menace	Détermine les menaces que Norton AntiVirus doit détecter. Les options avancées incluent la réponse à une menace détectée et l'action à exécuter lors de la suppression des menaces.  Les options Exclusions spécifient les fichiers à exclure de l'analyse, selon leur extension ou leur nom.
Inoculation	Permet d'activer l'inoculation et, si un système est modifié, de mettre à jour le cliché d'inoculation ou de réparer le fichier en restaurant ses valeurs d'origine.  Les options d'inoculation sont uniquement disponibles sous Windows 98/98SE/Me.
Divers	Sauvegarder un fichier en quarantaine avant de tenter une réparation (cette option est automatiquement activée).  Activer le plug-in Office. Si vous effectuez une mise à niveau vers Microsoft Office 2000 ou version supérieure après l'installation de Norton AntiVirus, vous devez activer cette option afin de pouvoir analyser automatiquement les fichiers Microsoft Office.  Me prévenir si ma protection antivirus est périmée.  Analyser les fichiers système au démarrage (uniquement Windows 98/98SE).  Activer la protection par mot de passe des options.
Outils avancés	Personnalisez le comportement et le nom de l'icône du Bureau pour la Corbeille protégée par Norton.  Activez ou désactivez et personnalisez Norton Protection pour les fichiers supprimés.

## Définition des options de Norton AntiVirus

Vous pouvez modifier les paramètres des options de Norton AntiVirus dans la fenêtre Options.



Si vous avez défini un mot de passe pour les options, Norton AntiVirus vous demande de le saisir avant de continuer.

### Pour modifier les paramètres

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la fenêtre Options, volet de gauche, sélectionnez une option de la liste.  
Les options qui présentent une flèche vers la gauche possèdent des sous-options. Lorsque vous sélectionnez une option, les paramètres correspondants s'affichent dans le volet de droite.
- 3 Sélectionnez les paramètres à modifier.
- 4 Cliquez sur **OK**.  
Ces paramètres remplacent alors les options prédéfinies.  
Les modifications prennent effet immédiatement.

## Si vous devez restaurer les paramètres par défaut de Norton AntiVirus

Vous pouvez modifier tout ou partie des options répertoriées. Si les résultats des modifications effectuées ne correspondent pas aux résultats souhaités, vous pouvez restaurer les paramètres par défaut de toutes les options.



Si vous avez défini un mot de passe pour les options, Norton AntiVirus vous demande de le saisir avant de vous autoriser à consulter et modifier les paramètres.

### Pour restaurer les paramètres par défaut sur une page Options

- ❖ Sur la page dont vous souhaitez restaurer les paramètres par défaut, cliquez sur l'option des **valeurs par défaut**.

### Pour restaurer les paramètres par défaut de toutes les options

- ❖ Sur une page de la fenêtre Options, cliquez sur **Appliquer toutes les valeurs par défaut**.

## Protection par mot de passe des options de Norton AntiVirus

Pour protéger les options Norton AntiVirus des modifications non autorisées, vous pouvez protéger ou supprimer la protection des options à l'aide d'un mot de passe. Si vous définissez un mot de passe, il vous sera demandé à chaque fois que vous voudrez consulter la fenêtre des options ou désactiver temporairement Auto-Protect.

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser à partir du bouton Aide de la fenêtre principale de Norton AntiVirus. Pour plus d'informations sur le mot de passe, consultez l'aide en ligne.

### Pour spécifier ou supprimer un mot de passe

- 1 Cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la fenêtre Options, sous Autres, cliquez sur **Divers**.
- 3 Sélectionnez ou désélectionnez l'option **Activer la protection par mot de passe des options**.
- 4 Cliquez sur **OK**.
- 5 Cliquez sur **OK**.





# Mise à jour automatique avec LiveUpdate

# 6

Les produits Symantec requièrent des informations à jour pour protéger efficacement l'ordinateur contre les nouvelles menaces. Symantec met ces informations à votre disposition par l'intermédiaire de LiveUpdate. LiveUpdate utilise votre connexion Internet pour obtenir des mises à jour du programme et de la protection.

Lorsque vous utilisez LiveUpdate, vous ne payez que les frais d'accès à Internet habituels.



Si vous utilisez Windows 2000/XP, vous devez disposer des *privilèges d'accès* administrateur pour exécuter LiveUpdate.

## A propos des mises à jour de programme

Les mises à jour de programme sont des améliorations mineures apportées au produit installé. Elles diffèrent des mises à niveau du programme, qui installent une nouvelle version d'un produit dans son intégralité. Les mises à jour du programme, dotées d'un programme d'installation intégré qui remplace le code du logiciel existant, sont appelées « correctifs ». Les correctifs sont généralement destinés à étendre les possibilités du système d'exploitation ou la compatibilité du matériel, résoudre un problème de performance ou corriger un bogue.

La fonction LiveUpdate automatise l'obtention et l'installation des mises à jour du programme. Elle localise et récupère les fichiers sur un site Internet, les installe, puis supprime les fichiers superflus de l'ordinateur.

# A propos des mises à jour de la protection

Les mises à jour de la protection sont des fichiers disponibles auprès de Symantec, destinés à actualiser vos produits Symantec avec les technologies antivirus les plus récentes. Les mises à jour de la protection reçues dépendent des produits utilisés.

Norton AntiVirus, Norton AntiVirus Professional, Norton SystemWorks, Norton SystemWorks Professional, Symantec AntiVirus pour Handhelds - Annual Service Edition	Les utilisateurs des produits Norton AntiVirus, Norton SystemWorks et Symantec AntiVirus pour Handhelds - Annual Service Edition reçoivent des mises à jour de la protection antivirus, qui permettent d'accéder aux dernières définitions de virus et aux autres technologies de Symantec.
Norton Internet Security, Norton Internet Security Professional	<p>Outre les mises à jour de la protection antivirus, les utilisateurs des produits Norton Internet Security reçoivent également les mises à jour du filtrage Web, de la détection d'intrusion et de Norton AntiSpam.</p> <p>Les mises à jour du service de filtrage Web donnent accès aux listes d'adresses et de catégories de sites Web les plus récentes qui permettent d'identifier les contenus Web contestables.</p> <p>Les mises à jour du service de détection d'intrusion donnent accès aux <i>règles de filtrage</i> prédéfinies les plus récentes et aux listes actualisées des applications accédant à Internet. Ces listes permettent d'identifier les tentatives d'accès non autorisées à votre ordinateur.</p> <p>Les mises à jour Norton AntiSpam donnent accès aux définitions de spam les plus récentes et aux listes actualisées de caractéristiques des spams. Ces listes permettent d'identifier les e-mails non désirés.</p>
Norton Personal Firewall	Les utilisateurs de Norton Personal Firewall reçoivent des mises à jour du service de détection d'intrusion pour les règles de filtrage prédéfinies les plus récentes et les listes des applications accédant à Internet.
Norton AntiSpam	Les utilisateurs de Norton AntiSpam reçoivent les définitions de spam les plus récentes et les listes actualisées de caractéristiques des spams.

## Obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate

LiveUpdate vérifie les mises à jour de tous les produits Symantec installés sur l'ordinateur.



Si votre *fournisseur d'accès Internet* n'offre pas une connexion automatique, connectez-vous dans un premier temps à Internet, puis exécutez LiveUpdate.

### Pour obtenir les mises à jour à l'aide de LiveUpdate

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **LiveUpdate**.
- 2 Dans la fenêtre LiveUpdate, cliquez sur **Suivant** pour détecter les mises à jour.
- 3 Si des mises à jour sont disponibles, cliquez sur **Suivant** pour les télécharger et les installer.
- 4 Quand l'installation est terminée, cliquez sur **Terminer**.



Certaines mises à jour du programme ne prendront effet qu'après le redémarrage de l'ordinateur.

## Quand mettre à jour ?

Exécutez LiveUpdate aussitôt après l'installation du produit. Une fois vos fichiers actualisés, exécutez régulièrement LiveUpdate pour obtenir des mises à jour. Par exemple, pour tenir à jour votre protection antivirus, utilisez LiveUpdate une fois par semaine ou chaque fois que de nouveaux virus sont détectés. Les mises à jour du programme sont publiées suivant les besoins.

## Si vous ne pouvez pas utiliser LiveUpdate

Lorsque de nouvelles mises à jour sont disponibles, Symantec les place sur son site Web. Si vous ne pouvez pas exécuter LiveUpdate, vous pouvez obtenir de nouvelles mises à jour à partir du site Web de Symantec.

### Pour obtenir des mises à jour à partir du site Web de Symantec

- 1 Rendez-vous avec votre navigateur à l'adresse <http://www.symantec.com/region/fr/avcenter/>
- 2 Suivez les liens pour obtenir le type de mise à jour nécessaire.

# Paramétrage de LiveUpdate sur le mode interactif ou le mode express

LiveUpdate s'exécute en mode interactif ou en mode express. En mode interactif (option par défaut), LiveUpdate télécharge une liste de mises à jour disponibles pour vos produits Symantec pris en charge par la technologie LiveUpdate. Vous pouvez alors choisir les mises à jour à installer. En mode express, LiveUpdate installe automatiquement toutes les mises à jour disponibles pour vos produits Symantec.

## Pour paramétrer LiveUpdate sur le mode interactif ou le mode express

- 1
- En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **LiveUpdate**.
- 2
- Dans l'écran de bienvenue de LiveUpdate, cliquez sur **Configurer**.
- 3
- Dans la boîte de dialogue Configuration de LiveUpdate, dans l'onglet Général, sélectionnez le mode souhaité. Les options sont les suivantes :

Mode interactif	Offre le choix des mises à jour à installer
Mode express	Installe automatiquement toutes les mises à jour disponibles

- 4
- Si vous avez sélectionné Mode express, sélectionnez les modalités relatives à la vérification des mises à jour. Les options sont les suivantes :

Je veux appuyer sur le bouton Démarrer pour exécuter LiveUpdate	Offre l'option d'annuler la mise à jour
Je veux que LiveUpdate démarre automatiquement	Installe automatiquement les mises à jour à chaque lancement de LiveUpdate

- 5
- Pour accéder à un site Web d'auto-assistance Symantec en cas d'erreur au cours de l'utilisation de LiveUpdate, sélectionnez **Activer le support amélioré en cas d'erreur**.
- 6
- Cliquez sur **OK**.

## Désactivation du mode express

Après avoir paramétré LiveUpdate sur le mode express, vous ne pouvez plus accéder directement à la boîte de dialogue Configuration à partir de LiveUpdate. Vous devez utiliser le panneau de configuration de Symantec LiveUpdate.

### Pour désactiver le mode express

- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
- 2 Dans la fenêtre Panneau de configuration, cliquez deux fois sur **Symantec LiveUpdate**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Configuration de LiveUpdate, dans l'onglet Général, cliquez sur **Mode interactif**.
- 4 Cliquez sur **OK**.

## Si vous exécutez LiveUpdate sur un réseau interne

Si vous exécutez LiveUpdate sur un ordinateur connecté à un réseau protégé par un pare-feu de société, votre administrateur de réseau pourra installer un serveur LiveUpdate interne sur le réseau. LiveUpdate doit trouver automatiquement cet emplacement.

Si vous rencontrez des problèmes de connexion à un serveur LiveUpdate interne, contactez votre administrateur réseau.

## Exécution automatique de LiveUpdate

Vous pouvez demander à LiveUpdate de contrôler automatiquement les mises à jour de programme de protection, selon le programme paramétré, en activant des sessions LiveUpdate automatiques. Vous devez poursuivre l'exécution de LiveUpdate manuellement pour recevoir des mises à jour de produit.



Les sessions LiveUpdate automatiques vérifient toutes les cinq minutes la présence d'une connexion Internet, puis toutes les quatre heures. Si votre *routeur* RNIS (réseau numérique à intégration de services) est paramétré pour se connecter automatiquement à votre *FAI* (fournisseur d'accès Internet), de nombreuses connexions seront lancées et chacune pourra occasionner des frais téléphoniques. Pour éviter ce désagrément, configurez le routeur RNIS de manière à désactiver la connexion automatique au fournisseur d'accès Internet ou désactivez les sessions LiveUpdate automatiques.

### Pour activer les sessions LiveUpdate automatiques

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.



Si vous avez défini un mot de passe pour les options, vous devez le fournir avant de continuer.

- 2 Dans la zone Internet de la boîte de dialogue Options, cliquez sur **LiveUpdate**.
- 3 Dans le volet LiveUpdate, cochez la case **Activer une session LiveUpdate automatique**.


- 4 Définissez la façon dont vous voulez appliquer les mises à jour.  
Les options sont les suivantes :

Appliquer les mises à jour sans m'interrompre	LiveUpdate recherche et installe les mises à jour de la protection antivirus sans vous consulter. LiveUpdate affiche une alerte lorsqu'une mise à jour de la protection a été téléchargée. Vous devez toutefois exécuter LiveUpdate de temps en temps afin de rechercher les mises à jour du programme.
Me prévenir lorsque des mises à jour sont disponibles	LiveUpdate recherche les mises à jour de la protection et vous demande si vous souhaitez les installer.

- 5 Cliquez sur **OK**.

Pour supprimer les sessions LiveUpdate automatiques programmées, désactivez l'option des sessions LiveUpdate automatiques.

### Pour désactiver les sessions LiveUpdate automatiques

- En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
-  Si vous avez défini un mot de passe pour les options, vous devez le fournir avant de continuer.
- Dans la zone Internet de la boîte de dialogue Options, cliquez sur **LiveUpdate**.
- Dans le volet LiveUpdate, désactivez l'option **Activer une session LiveUpdate automatique**.
- Cliquez sur **OK**

## A propos de l'abonnement

Se reporter à «[A propos des mises à jour de la protection](#)» à la page 66.

Votre produit Symantec inclut un abonnement limité gratuit qui vous permet de bénéficier de mises à jour de la protection. Lorsque cet abonnement est sur le point d'expirer, un message vous rappelle de le renouveler.

Si vous ne renouvelez pas votre abonnement, vous pouvez tout de même continuer à utiliser LiveUpdate pour obtenir les mises à jour du programme. Toutefois, vous n'obtenez pas les mises à jour de la protection par le biais de LiveUpdate ou du site Web de Symantec et vous n'êtes pas protégé contre les nouvelles *menaces*. De plus, à chaque utilisation de LiveUpdate, vous recevez un message d'avertissement indiquant que votre abonnement a expiré. Suivez les instructions affichées pour le renouveler.



# Protection antivirus des disques, des fichiers et des données

# 7

Le maintien de la protection implique la surveillance régulière par Auto-Protect et le blocage des vers, l'analyse des pièces jointes et des fichiers transférés par messagerie instantanée, ainsi que des analyses système fréquentes. Vous pouvez configurer toutes ces tâches pour qu'elles soient effectuées automatiquement.

Pour bénéficier d'une protection Norton AntiVirus supplémentaire sous Windows 98/98SE/Me, activez l'inoculation pour qu'elle vous alerte si un fichier système est modifié.

## Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés

Norton AntiVirus est configuré pour assurer une protection antivirus complète. Vous n'aurez sans doute pas besoin de modifier de paramètres. Cependant, pour bénéficier d'un maximum de protection, vous devez vous assurer que les fonctionnalités de protection sont activées.



Pour obtenir des informations sur une option spécifique et ses paramètres de protection, reportez-vous à l'aide en ligne.

Ce tableau résume les paramètres de protection maximale et leur emplacement.

Fonction	Dans la fenêtre principale, cliquez sur	Pour une protection maximale, sélectionnez ensuite
Auto-Protect	Activer	Activé
Analyse des	Options >	<div><div><div></div></div><div>Analyser les entrants</div><div><div></div></div><div>Analyser les sortants</div></div> <p>Si le programme utilise l'un des protocoles de communication pris en charge, les deux options sont sélectionnées par défaut.</p>
Protection contre l'expiration du délai	Options >	<p>Protéger contre les délais dépassés lors de l'analyse des</p> <p>Pour éviter l'expiration du délai de connexion lors de la réception de pièces jointes volumineuses, activez l'option de protection contre l'expiration du délai.</p>
Analyse de la messagerie instantanée	Options > Messagerie instantanée	Messageries instantanées que vous voulez protéger
Blocage des vers	Options >	<div><div><div></div></div><div>Activer le blocage des vers</div><div><div></div></div><div>M'alerter lors de l'analyse des pièces jointes aux</div></div>
Inoculation (Windows 98)	Options > Inoculation	Inoculer la zone amorce

## Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers

Si Auto-Protect est activé et les options de Norton-AntiVirus à leurs niveaux par défaut, vous ne serez normalement pas obligé de procéder à une analyse manuelle. Cependant, si vous avez désactivé temporairement Auto-Protect (par exemple pour charger ou utiliser un autre programme qui crée un conflit avec Norton AntiVirus) et si vous avez oublié de le réactiver, il est possible qu'un virus se soit logé sur votre disque dur sans être détecté. Vous pouvez analyser tout votre ordinateur ou des disquettes individuelles, des lecteurs, des dossiers ou des fichiers.

Bien que les paramètres par défaut pour analyse manuelle soient habituellement appropriés, vous pouvez élever le niveau des heuristiques de Bloodhound ou ajuster les options d'analyse manuelle dans la fenêtre Options.

Pour plus d'informations sur les options d'analyse manuelle, consultez l'aide en ligne.

## Exécution d'une analyse complète du système

Une analyse complète du système comprend l'analyse de toutes les *zones amorce* et de tous les fichiers de l'ordinateur.

### Pour effectuer une analyse complète du système

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur **Analyser mon ordinateur**.



- 3 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.  
Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 4 Lorsque vous avez terminé de consulter le résumé, cliquez sur **Terminé**.

## Analyse d'éléments distincts

Occasionnellement, vous pouvez choisir d'analyser un fichier particulier, tous les supports amovibles, une disquette, tous les lecteurs, tous les dossiers ou tous les fichiers de l'ordinateur. Il se peut que vous ayez travaillé avec des disquettes ou reçu un fichier compressé dans un courrier électronique et que vous redoutiez la présence d'un virus. Vous pouvez analyser un disque particulier ou un élément individuel que vous voulez vérifier.

### Pour analyser des éléments individuels

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur l'analyse à exécuter.
- 3 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.  
Si vous choisissez d'analyser tous les supports amovibles ou une disquette, l'analyse démarre automatiquement. Si vous choisissez d'analyser des disques, des dossiers ou des fichiers, une boîte de dialogue apparaît et vous permet de sélectionner les disques, les dossiers ou les fichiers à analyser.
- 4 Dans la boîte de dialogue, choisissez les options voulues, puis cliquez sur **Analyser**.  
Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 5 Lorsque vous avez terminé de consulter le résumé, cliquez sur **Terminé**.

## En cas de problèmes lors d'une analyse

Se reporter à «[Que faire si un virus est détecté ?](#)» à la page 83.

En fin d'analyse, un récapitulatif répertorie les éléments détectés par Norton AntiVirus au cours de l'analyse. Si un virus a été trouvé et si vous avez demandé que Norton AntiVirus répare automatiquement le fichier, ce dernier est répertorié dans la liste des fichiers réparés. Si le fichier ne peut pas être réparé, il peut être mis en quarantaine ou supprimé.

## Création et utilisation d'analyses personnalisées

Se reporter à «[Programmation d'une analyse personnalisée](#)» à la page 80.

Vous pouvez créer une analyse personnalisée si vous analysez régulièrement une section particulière de l'ordinateur et si vous souhaitez éviter d'indiquer chaque fois la section à analyser. Vous pouvez également programmer l'analyse personnalisée pour qu'elle soit exécutée automatiquement.

Vous pouvez supprimer l'analyse lorsqu'elle n'est plus nécessaire. Par exemple, si vous travaillez sur un projet pour lequel vous avez besoin de fréquemment échanger des fichiers avec d'autres utilisateurs, vous pouvez être amené à créer un dossier où vous copiez et analysez ces fichiers avant de les utiliser. Lorsque le projet est terminé, vous pouvez supprimer l'analyse personnalisée correspondant à ce dossier.

Pour créer une analyse personnalisée

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, dans la zone Actions, cliquez sur **Nouveau**.
- 3 Dans la fenêtre d'accueil de l'Assistant d'analyse Norton AntiVirus, cliquez sur **Suivant**.
- 4 Sélectionnez les éléments à analyser. Les options sont les suivantes :

Ajouter fichiers	Sélectionnez les fichiers spécifiques à analyser.
Ajouter dossiers	Sélectionnez les dossiers et les lecteurs à analyser.

- Vous pouvez combiner ces deux options pour sélectionner les éléments voulus.
- 5 Choisissez les éléments à analyser dans la boîte de dialogue qui apparaît. Si vous sélectionnez un dossier, tous les fichiers qu'il contient sont pris en compte. Si vous sélectionnez un disque, tous les dossiers qu'il contient sont pris en compte.
  - 6 Ajoutez les éléments sélectionnés à la liste des éléments à analyser, en effectuant l'une des opérations suivantes :
    - Dans la boîte de dialogue Analyse de fichiers, cliquez sur **Ouvrir**.
    - Dans la boîte de dialogue Analyse de dossiers, cliquez sur **Ajouter**.
  - 7 Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
  - 8 Lorsque la liste des éléments à analyser est créée, cliquez sur **Suivant**.
  - 9 Entrez un nom permettant d'identifier cette analyse dans la liste.
  - 10 Cliquez sur **Terminer**.

## Exécution d'une analyse personnalisée

Lors de l'exécution d'une analyse personnalisée, vous n'avez pas besoin de redéfinir les éléments à analyser.


### Pour exécuter une analyse personnalisée

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur l'analyse personnalisée.
- 3 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.  
Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 4 Lorsque vous avez terminé de consulter le résumé, cliquez sur **Terminé**.

## Suppression d'une analyse personnalisée

Les analyses personnalisées peuvent être supprimées dès qu'elles ne sont plus nécessaires.

### Pour supprimer une analyse personnalisée

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
  - 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur l'analyse personnalisée à supprimer.
-  Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 3 Dans la zone Actions, cliquez sur **Supprimer**.
  - 4 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression de l'analyse.

## Planification d'analyses antivirus

Après l'installation, Norton AntiVirus exécute automatiquement une analyse système complète hebdomadaire. Vous pouvez également programmer des analyses antivirus personnalisées.

Vous pouvez programmer des analyses antivirus personnalisées qui s'exécuteront automatiquement à des dates et heures précises ou à intervalles réguliers. Si vous utilisez l'ordinateur quand l'analyse programmée commence, celle-ci s'exécute en arrière-plan pour ne pas interférer avec votre travail.



Vous ne pouvez pas programmer les analyses prédéfinies dans la liste d'analyse, mais vous pouvez programmer toutes les analyses personnalisées créées.

## Programmation d'une analyse personnalisée

Vous êtes entièrement libre de votre choix dans la programmation d'analyses personnalisées. Lorsque vous sélectionnez la fréquence d'exécution d'une analyse (par exemple, journalière, hebdomadaire ou mensuelle), des zones de texte sont à votre disposition pour affiner votre requête. Vous pouvez, par exemple, demander une analyse journalière, puis programmer cette analyse pour qu'elle soit exécutée plutôt tous les deux ou trois jours.

### Pour programmer une analyse

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur l'analyse personnalisée à programmer.



Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.

- 3 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 4 Dans la boîte de dialogue de programmation, si l'option Afficher les différents horaires est activée, cliquez sur **Nouveau** pour activer les champs de programmation.  
Si l'option n'est pas cochée, les champs sont déjà activés.
- 5 Configurez la fréquence et l'heure auxquelles l'analyse doit être exécutée.  
La plupart des options de fréquence comprennent elles-mêmes des options permettant de préciser la programmation. Configurez des options supplémentaires selon les besoins.
- 6 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK**.

Vous pouvez également créer des programmations multiples pour une même analyse. Par exemple, vous pouvez exécuter la même analyse au début et à la fin de votre journée de travail.

### Pour créer plusieurs programmations pour une même analyse

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur l'analyse personnalisée à programmer.





Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.

- 3 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 4 Dans la boîte de dialogue de planification, cochez la case **Afficher les différents horaires**.
- 5 Pour définir une autre programmation, cliquez sur **Nouveau**.
- 6 Configurez la fréquence et l'heure auxquelles l'analyse doit être exécutée. La plupart des options de fréquence comprennent elles-mêmes des options permettant de préciser la programmation. Configurez des options supplémentaires selon les besoins.
- 7 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK**.

## Modification d'analyses programmées

Vous pouvez modifier la programmation d'une analyse programmée, y compris l'analyse hebdomadaire complète du système.

### Pour modifier une analyse programmée

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur l'analyse à reprogrammer.



Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.

- 3 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 4 Modifiez la programmation selon vos besoins.
- 5 Cliquez sur **OK**.

## Suppression d'une programmation d'analyse

Vous pouvez supprimer la programmation d'analyse de votre choix. La suppression de la programmation ne supprime pas l'analyse.

### Pour supprimer une programmation d'analyse

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 2 Dans le volet Analyse antivirus, sous Tâche, cliquez sur l'analyse pour laquelle vous souhaitez supprimer la programmation.

**Planification d'analyses antivirus**

Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.

- 3 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 4 Dans la boîte de dialogue de planification, cochez la case **Afficher les différents horaires**.
- 5 Sélectionnez les programmations à supprimer.
- 6 Cliquez sur **Supprimer**.
- 7 Cliquez sur **OK**.

# Que faire si un virus est détecté ?

# 8

Si Norton AntiVirus détecte sur l'ordinateur un virus, un fichier contenant un virus ou un risque potentiel pour la sécurité, il existe plusieurs solutions possibles.

- Réparer l'infection  
Elimine le virus du fichier ou supprime le fichier si la menace provient d'un ver ou d'un cheval de Troie.
- Mettre en quarantaine l'infection  
Rend le fichier inaccessible à tout programme autre qu'un programme antivirus Symantec. Vous ne pouvez pas ouvrir le fichier accidentellement et propager le virus, mais vous pouvez toujours décider de le soumettre à Symantec pour analyse.
- Supprimer le fichier  
Elimine le virus, le ver ou le cheval de Troie de l'ordinateur en supprimant le fichier qui le contient. Cette option doit être utilisée uniquement si le fichier est irréparable ou s'il est impossible de le mettre en quarantaine.
- Exclure les fichiers à risque  
Exclut les fichiers à risques des analyses ultérieures. L'exclusion d'un fichier est une opération définitive. La menace peut toujours être présente sur l'ordinateur.

Des virus peuvent être détectés au cours d'une analyse manuelle ou programmée, ou encore par Auto-Protect lorsque vous exécutez une action sur un fichier infecté. Des menaces et des risques pour la sécurité peuvent également apparaître au cours d'une session de messagerie instantanée, lors de l'envoi d'un ou pendant une analyse manuelle ou programmée.

Se reporter à «Si Norton AntiVirus place des fichiers en quarantaine» à la page 89.

## Si un virus est détecté lors d'une analyse

Si Norton AntiVirus détecte un virus, un cheval de Troie, un ver ou un risque pour la sécurité au cours d'une analyse ou d'une session de messagerie instantanée, soit vous recevez un résumé des résultats de la réparation ou de la suppression automatique, soit vous utilisez l'assistant de réparation pour résoudre le problème.

### Consultation des détails de la réparation

Si vous avez défini les options d'analyse manuelle de sorte que Norton AntiVirus répare ou supprime automatiquement les fichiers et si tous les fichiers infectés ont pu être réparés ou supprimés, le résumé de l'analyse répertorie le nombre de fichiers détectés, infectés et réparés ou supprimés. Ces informations ne sont fournies qu'à titre indicatif. Il n'est pas nécessaire de prendre d'autres mesures pour protéger l'ordinateur. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter les détails de la réparation pour connaître les fichiers infectés et les caractéristiques des *menaces*.

#### Pour consulter les détails de la réparation



- 1 Dans le volet Résumé de la fenêtre de l'analyseur, cliquez sur **Autres détails**.
- 2 Quand vous avez terminé de consulter les résultats, cliquez sur **Terminé**.

### Utilisation de l'assistant de réparation

Si certains fichiers sont irréparables ou si vous avez configuré Norton AntiVirus de telle manière qu'il vous invite à préciser la mesure à prendre lors de la détection d'un virus ou d'une menace, l'assistant de réparation apparaît. Si Norton AntiVirus n'a tenté aucune réparation, l'assistant de réparation apparaît en présentant son volet Réparer l'infection. Sinon, il s'ouvre sur la fenêtre Quarantaine.

#### Pour utiliser l'assistant de réparation

- 1 Si l'assistant de réparation apparaît sur le volet Réparer l'infection, désactivez toutes les cases à cocher des fichiers que Norton AntiVirus ne doit pas réparer.  
Par défaut, tous les fichiers sont sélectionnés. Il s'agit de l'action recommandée.

- 2 Cliquez sur **Réparer**.  
Si certains fichiers ne peuvent pas être réparés ou supprimés, la fenêtre Quarantaine apparaît. Par défaut, tous les fichiers sont sélectionnés afin d'être mis en quarantaine. Il s'agit de l'action recommandée.
- 3 Dans la fenêtre Quarantaine, désactivez les cases à cocher des fichiers à ne pas mettre en quarantaine.
- 4 Cliquez sur **Quarantaine**.  
Si certains fichiers ne peuvent pas être mis en quarantaine, la fenêtre Supprimer apparaît. Par défaut, tous les fichiers sont sélectionnés pour la suppression.
- 5 Dans la fenêtre de suppression, désactivez les cases à cocher des fichiers à ne pas supprimer.
-  Si vous ne supprimez pas les fichiers infectés, le virus ou le fichier à risque reste sur l'ordinateur et peut occasionner des dégâts ou être transmis à d'autres utilisateurs.
- 6 Cliquez sur **Supprimer**.  
Si certains fichiers n'ont pas pu être supprimés, la fenêtre d'exclusion des fichiers à risque s'ouvre et vous permet d'exclure des analyses ultérieures les fichiers susceptibles de présenter un risque.
- 7 Dans la fenêtre d'exclusion des fichiers à risque, sélectionnez les fichiers à exclure.
- 8 Cliquez sur **Exclure**.
- 9 Une fois que tous les fichiers ont été réparés, mis en quarantaine, supprimés ou exclus, la fenêtre Résumé de l'analyse apparaît.
-  Si certains fichiers n'ont pas pu être supprimés, ils apparaissent dans la fenêtre Résumé de l'analyse avec un statut indiquant qu'il s'agit de fichiers à risque ou que leur suppression a échoué. Il peut s'avérer impossible de supprimer certains fichiers pour diverses raisons. Par exemple, un fichier peut être en cours d'utilisation ou faire partie d'un programme. Il est recommandé de sélectionner le nom de la menace pour consulter les informations issues d'Internet et déterminer l'action appropriée.
- 10 Lorsque vous avez terminé de consulter le résumé, cliquez sur **Terminé**.

# Si un virus est détecté par Auto-Protect

Se reporter à «Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés» à la page 73.

Auto-Protect analyse les fichiers pour détecter des virus lorsque vous effectuez certaines opérations, comme le déplacement, la copie ou l'ouverture de ces fichiers. Si Auto-Protect détecte un virus ou une activité suspecte, dans la plupart des cas, une *alerte* vous signale qu'un virus a été détecté et que le fichier a été réparé. La façon de procéder dépend du système d'exploitation utilisé.

## Si vous utilisez Windows 98/98SE/Me

Si un virus ou une menace est détecté et réparé par Auto-Protect sous Windows 98/98SE/Me, une *alerte* vous indique le nom du fichier réparé ou supprimé.

### Pour fermer le message d'alerte

- ❖ Cliquez sur **Terminer**.

Si vous avez défini les options de telle sorte qu'Auto-Protect vous demande ce qu'il doit faire lorsqu'il a détecté un virus, vous recevez un message d'alerte qui vous invite à choisir une action. L'action recommandée est toujours présélectionnée.

Action	Résultat
Réparer le fichier infecté	Elimine automatiquement le virus, le cheval de Troie ou le ver et répare ou supprime le fichier infecté. Lorsqu'un virus est détecté, l'option de réparation représente toujours le meilleur choix.
Mettre en quarantaine le fichier infecté	Isole le fichier infecté mais ne supprime pas la menace. Sélectionnez l'option de mise en quarantaine si vous pensez que l'infection est due à une menace inconnue et si vous souhaitez la transmettre à Symantec pour analyse.
Supprimer le fichier infecté	Supprime à la fois la menace et le fichier infecté. Sélectionnez l'option de suppression si la réparation échoue. Remplacez le fichier supprimé par le fichier programme d'origine ou par la copie de sauvegarde. Une nouvelle détection du virus, du cheval de Troie ou du ver indique que la copie d'origine est infectée.
Ne pas ouvrir le fichier mais ne pas traiter le problème	Interrompt l'opération en cours pour vous éviter d'utiliser un fichier infecté. Cette action ne résout pas le problème. Un message d'alerte apparaîtra lors de la prochaine opération similaire.

Action	Résultat
Ignorer le problème et ne plus analyser ce fichier à l'avenir	Ajoute le fichier suspect à la liste d'exclusions. Lorsque vous ajoutez un fichier à la liste d'exclusions, ce fichier est exclu de toutes les analyses antivirus ultérieures, sauf si vous le supprimez de la liste. Sélectionnez cette option uniquement si vous savez que le fichier est sain.
Ignorer le problème et continuer avec le fichier infecté	Poursuit l'opération en cours. Sélectionnez cette option uniquement si vous êtes sûr qu'aucun virus, cheval de Troie ou ver n'est actif. Vous recevrez un nouveau message d'alerte. Si vous n'êtes pas sûr de l'action à effectuer, sélectionnez Ne pas ouvrir le fichier mais ne pas traiter le problème.

Si le fichier ne peut être réparé, un message d'alerte vous signale que la réparation n'a pas été effectuée et vous recommande de mettre le fichier en quarantaine. Vous disposez alors des mêmes options que celles répertoriées dans le tableau, à l'exception de l'option Réparer le fichier infecté.

## Si vous utilisez Windows 2000/XP

Si un virus est détecté et réparé ou automatiquement supprimé par Auto-Protect sous Windows 2000/XP, une *alerte* vous indique le fichier réparé ou supprimé et le nom du virus, du cheval de Troie ou du ver qui infectait le fichier. Si vous disposez d'une connexion Internet active, sélectionnez le nom du virus pour accéder à la page Web Symantec contenant la description de ce virus.

### Pour fermer le message d'alerte

- ❖ Cliquez sur **OK**.

Si le fichier ne peut pas être réparé, deux alertes sont générées, l'une indiquant qu'Auto-Protect n'a pas pu réparer le fichier et l'autre signalant que l'accès au fichier a été refusé.

Vous pouvez définir les options d'Auto-Protect pour tenter de mettre en quarantaine tous les fichiers infectés que la fonction ne peut pas réparer. Ainsi, vous serez informé de toute mise en quarantaine de fichiers.

### Pour résoudre les problèmes des fichiers non réparés

- 1 Effectuez une analyse système complète de l'ordinateur pour vous assurer qu'aucun autre fichier n'est infecté.
- 2 Exécutez les opérations recommandées par l'assistant de réparation pour protéger l'ordinateur contre les fichiers infectés.

Se reporter à «Si Norton AntiVirus place des fichiers en quarantaine» à la page 89.

Se reporter à «Si un virus est détecté lors d'une analyse» à la page 84.

# Si une menace est détectée par le blocage des vers

Se reporter à «Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés» à la page 73.

Si un programme essaie de se propager par e-mail ou d'expédier une copie de son code, il peut s'agir d'un ver cherchant à se répandre via le système de messagerie. Un *ver* peut se propager ou envoyer une copie de son code dans un e-mail à votre insu.

Le blocage des vers analyse de façon continue les pièces jointes aux e-mails sortants pour rechercher les vers *éventuels*. Si la fonction détecte un ver, une *alerte* vous signale sa présence.

L'alerte vous propose un choix d'options et vous interroge sur l'action à exécuter. Si vous n'étiez pas occupé à envoyer un e-mail à ce moment, il s'agit probablement d'un ver et vous devez mettre le fichier en quarantaine. Vous pouvez cliquer sur Aide dans l'alerte pour obtenir plus d'informations sur la réponse à apporter.

Une fois que vous avez répondu à la *menace* et supprimé le fichier, il se peut que votre système soit encore infecté. Suivez les procédures ci-dessous.

Procédure	Pour plus d'informations
Exécutez LiveUpdate pour garantir que vous disposez des dernières mises à jour de la protection.	Se reporter à «A propos des mises à jour de la protection» à la page 66.
Analysez le système.	Se reporter à «Exécution d'une analyse complète du système» à la page 76.
Accédez à la page Web de Symantec Security Response pour obtenir les définitions de virus et les outils de nettoyage les plus récents.	Reportez-vous à la page Web de Symantec Security Response (securityresponse.symantec.com).



## Si l'inoculation signale une modification des fichiers système



Se reporter à «Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés» à la page 73.

L'inoculation est uniquement disponible sous Windows 98/98SE/Me.

Les fichiers système peuvent changer pour plusieurs raisons. Il est possible que vous ayez mis à jour le système d'exploitation, que vous ayez modifié la partition du disque dur ou que l'ordinateur ait été contaminé par un virus. Norton AntiVirus vous avertit lorsqu'une modification des fichiers système se produit.

Si vous recevez une **alerte** au sujet d'une modification des fichiers système, vous disposez de deux options. Vous pouvez soit mettre à jour votre cliché d'inoculation, soit réparer le fichier. Avant de réparer le fichier, assurez-vous que vos définitions de virus sont à jour et lancez une analyse.

### Pour répondre aux modifications d'inoculation

- ❖ Dans la fenêtre de l'alerte, sélectionnez l'action à exécuter. Les options sont les suivantes :

Mettre à jour la copie sauvegardée de mon enregistrement principal d'amorce	Choisissez cette option si l'alerte se produit après une modification légitime des fichiers système.
Restaurer mon enregistrement principal d'amorce	Choisissez cette option si vous êtes certain que le système n'a pas été modifié pour des raisons légitimes.

## Si Norton AntiVirus place des fichiers en quarantaine

Lorsqu'un fichier est mis en quarantaine, vous disposez de plusieurs options. Toutes les actions concernant des fichiers en quarantaine doivent être exécutées à partir de la fenêtre Quarantaine.

La barre d'outils en haut de la fenêtre Quarantaine contient toutes les commandes qui peuvent être appliquées aux fichiers en quarantaine.

Ajouter élément	Ajoute des fichiers à la zone de quarantaine. Utilisez cette action pour mettre en quarantaine un fichier suspect. Elle n'a aucun effet sur les fichiers déjà en quarantaine.
Propriétés	Fournit des informations détaillées sur le fichier sélectionné et sur le virus en cause.

Réparer élément	Tente de réparer le fichier sélectionné. Utilisez cette action si vous avez reçu de nouvelles définitions de virus depuis la mise en quarantaine du fichier.
Restaurer élément	Restaure le fichier sélectionné à son emplacement d'origine, sans le réparer.
Supprimer élément	Supprime le fichier sélectionné de l'ordinateur.
Transmettre élément	Envoie le fichier sélectionné à Symantec. Choisissez cette option si vous pensez qu'un fichier a été infecté même si Norton Antivirus ne l'a pas détecté.
LiveUpdate	Exécute LiveUpdate pour rechercher les nouvelles mises à jour de la protection antivirus et du programme. Utilisez cette action si vous n'avez pas mis à jour vos définitions de virus récemment et si vous souhaitez tenter de réparer les fichiers en quarantaine.

Pour ouvrir la fenêtre Quarantaine

- 1
- Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Rapports**.
- 2
- Dans le volet Rapports, sur la ligne Eléments en quarantaine, cliquez sur **Afficher un rapport**.

Pour exécuter une action sur un fichier en quarantaine

- 1
- Dans la fenêtre Quarantaine, sélectionnez le fichier à traiter.
- 2
- Dans la barre d'outils, sélectionnez l'action à exécuter.
- 3
- Lorsque vous avez terminé, accédez au menu Fichier et cliquez sur **Quitter**.

## Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier

Se reporter à «[Mise à jour automatique avec LiveUpdate](#)» à la page 65.

L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles Norton AntiVirus ne peut pas réparer ou supprimer automatiquement un fichier infecté est que vous ne disposez pas des définitions de virus les plus récentes. Mettez à jour vos définitions de virus avec LiveUpdate, puis lancez une nouvelle analyse.

Si cette opération ne fonctionne pas, consultez les informations de la fenêtre de rapport pour connaître les types d'éléments irréparables, puis exécutez l'une des actions suivantes, selon le type de fichier.

Type de fichier	Action
Fichiers infectés dotés d'une extension .exe, .doc, .dot ou .xls (n'importe quel fichier peut être infecté).	Utilisez l'assistant de réparation pour résoudre le problème.  Pour plus d'informations, consultez l'aide en ligne.
Enregistrement principal d'amorce du disque dur, zone amorce ou fichiers système (comme IO.SYS ou MSDOS.SYS) ainsi que zone amorce et fichiers système sur disquette	Remplacez-les à l'aide des disques de sauvetage ou des disques d'installation du système d'exploitation.  Pour plus d'informations, consultez l'aide en ligne.

## Recherche de virus sur le site Web de Symantec

Le site Web de Symantec comprend une liste exhaustive des virus et codes malveillants connus, avec leur description. Pour la consulter, vous devez vous connecter à Internet.

### Pour rechercher des virus

- 1 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Norton AntiVirus, cliquez sur **Rapports**.
- 2 Dans le volet Rapports, sur la ligne correspondant au dictionnaire de virus en ligne, cliquez sur **Afficher un rapport**.  
Votre navigateur Internet démarre et accède au site Web de Symantec.
- 3 Utilisez les liens de la page Web pour accéder aux informations sur le virus recherché.

# Récupération de fichiers manquants ou supprimés

# 9

Se reporter à «A propos des disquettes de sauvetage» à la page 46.



Si vous avez acheté ce produit pour récupérer des fichiers, ne l'installez pas et ne lancez pas Windows. Tout nouveau fichier copié sur le disque dur peut écraser des données existantes. Le fait de démarrer Windows implique une écriture sur le disque dur. Le fichier d'échange de Windows peut remplacer les données que vous souhaitiez récupérer.

Lorsque vous supprimez un fichier à partir de l'Explorateur Windows, Windows conserve dans la Corbeille une copie temporaire du fichier. Windows ne détecte cependant pas les fichiers qui ont été supprimés ou écrasés par des applications exécutées sous Windows, supprimés à partir d'une ligne de commande ou supprimés de manière définitive à l'aide, par exemple, de la combinaison Maj+Suppr.

## A propos de Norton Protection

La Corbeille protégée par Norton protège les types de fichiers suivants :

- les fichiers supprimés lorsque vous utilisez la ligne de commande ;
- les fichiers créés et supprimés par les applications Windows ;
- les anciennes versions des fichiers que vous modifiez et écrasez ;
- les fichiers qui ont été supprimés par des virus ou d'autres menaces malveillantes utilisant une méthode de suppression standard Windows ou DOS ;
- si la Corbeille Windows standard n'est pas activée, Norton Protection protège également les fichiers qui seraient autrement protégés par la Corbeille.

Les éléments suivants ne sont pas protégés : les fichiers partagés sur un réseau ou stockés sur un serveur réseau et les fichiers supprimés lors d'une session où l'ordinateur a démarré en mode DOS au lieu de Windows.

### Pour configurer Norton Protection

- 1 Sur le bureau Windows, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la **Corbeille protégée par Norton**, puis choisissez **Propriétés**.
- 2 Dans l'onglet Norton Protection, vérifiez que l'option d'activation de la protection est cochée.
- 3 Dans l'onglet Corbeille, sélectionnez l'élément à ouvrir lorsque vous cliquez deux fois sur l'icône Corbeille.
- 4 Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.

Utilisez l'aide contextuelle pour afficher des options supplémentaires sur la Corbeille protégée par Norton.

Si vous démarrez l'ordinateur en mode DOS, il se peut que DOS rende compte de moins d'espace disque que prévu. Cette différence est due au fait que DOS ne déduit pas l'espace utilisé par les fichiers supprimés, protégés par Norton Protection.

Se reporter  
à «Utilisation de  
l'aide en ligne» à  
la page 52.

## A propos de l'assistant UnErase

UnErase vous permet également de récupérer les fichiers supprimés de la corbeille protégée par Norton. Sous Windows 98/Me, l'assistant UnErase permet de récupérer les fichiers qui n'étaient pas protégés par Norton Protection. Sous Windows 2000/XP, les fichiers ne peuvent être récupérés que si Norton Protection est activé.

L'assistant UnErase vous permet également de récupérer les fichiers supprimés de la Corbeille Windows standard. Souvent, sous Windows 98/Me, l'assistant UnErase récupère également des fichiers non protégés, y compris les fichiers supprimés de la Corbeille.




Si vous utilisez un système à double amorçage et si le volume contenant les fichiers supprimés n'est pas de type NTFS (New Technology File System), vous pouvez utiliser la version Windows 98/Me de l'assistant UnErase pour récupérer les fichiers supprimés.

Grâce à l'assistant UnErase, vous pouvez rechercher un fichier supprimé à l'aide de son nom et des mots qu'il pourrait contenir. Cette option est particulièrement utile si vous ne vous souvenez pas du nom du fichier, mais que vous connaissez son contenu.

Se reporter  
à «Récupération  
d'un fichier avec  
l'assistant  
UnErase» à la  
page 94.

# Récupération d'un fichier avec l'assistant UnErase

 Si vous avez exclu des fichiers de Norton Protection et si ces fichiers sont supprimés, ils ne sont pas interceptés par la Corbeille Windows ni par Norton Protection et ne peuvent donc pas être récupérés sur les systèmes Windows 2000/XP.

L'assistant UnErase affiche la liste des fichiers supprimés ou la liste des fichiers correspondant aux critères de nom indiqués. Chaque fichier est décrit par son nom, son emplacement d'origine, sa date de suppression, son *type de fichier*, sa taille et le nom du programme utilisé pour le supprimer. Vous pouvez afficher le contenu d'un fichier avant ou après sa récupération.

## Pour savoir si un fichier est récupérable

- 1
- Cliquez avec le bouton droit de la souris au centre de la liste des fichiers, puis choisissez **Afficher fichiers non récupérables**.
- 2
- Cliquez sur **Suivant**.  
Utilisez les pages de l'assistant UnErase pour rechercher et récupérer les fichiers.
- 3
- Pour récupérer un fichier avec l'assistant UnErase
- 4
- Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Outils avancés**.
- 5
- Sur la ligne assistant UnErase, cliquez sur **Lancer l'outil**.
- 6
- Dans la boîte de dialogue de l'assistant UnErase, sélectionnez l'action à exécuter. Les options sont les suivantes :

Rechercher les fichiers récemment effacés	Recherche le nom des derniers fichiers supprimés et affiche les 25 derniers fichiers supprimés (Windows 98/Me uniquement).
Rechercher tous les fichiers protégés des lecteurs locaux	Recherche et affiche le nom de tous les fichiers supprimés qui sont protégés par Norton Protection ou par la Corbeille Windows.
Rechercher tous les fichiers récupérables correspondant aux critères	Vous êtes invité à saisir des critères de recherche. Cette option vous permet de rechercher des mots contenus dans un fichier supprimé.
Tous les fichiers protégés (tous les utilisateurs)	Recherche les fichiers protégés des autres utilisateurs, ainsi que les vôtres (cette option est disponible uniquement sous Windows 2000/XP).

- 7 Cliquez sur **Suivant**.  
L'assistant UnErase affiche la liste des fichiers les plus récemment supprimés.
- 8 Sélectionnez le fichier à récupérer.
- 9 Cliquez sur **Récupérer**.  
Si vous souhaitez examiner le fichier récupéré, prenez note de sa destination de récupération.
- 10 Si vous utilisez Windows 98/Me et si votre fichier supprimé n'est pas répertorié, cliquez sur **Suivant**.  
L'assistant UnErase vous guide à travers les étapes de création d'une liste plus complète de fichiers supprimés dans laquelle vous pourrez faire votre choix.
- 11 Pour fermer l'assistant UnErase, cliquez sur **Terminer**.



Le nom d'un fichier récupéré peut comporter un point d'interrogation (?) en lieu et place de la première lettre. Si tel est le cas, vous êtes invité à taper la première lettre du nom de fichier d'origine. Si vous ne la connaissez pas, saisissez une lettre de A à Z à la place. Prenez note du nom du fichier afin de pouvoir le retrouver ultérieurement.

Si vous supprimez un fichier d'une disquette à partir de l'invite DOS en indiquant des lettres du nom du fichier après un caractère générique (par exemple, DEL \*ICHIER.TXT, au lieu de DEL FICHIER.TXT ou DEL \*.TXT), le fichier est répertorié comme étant irrécupérable sur la page Fichiers récemment effacés.





# Elimination définitive des données

# 10

Wipe Info permet de supprimer du disque dur les fichiers ou les dossiers sélectionnés.



Si vous lancez une application de récupération telle que l'option Restauration du système de Windows ou Norton GoBack, vous devez effacer l'historique avant d'exécuter Wipe Info afin que les données soient complètement nettoyées.

## A propos de Wipe Info

L'assistant Wipe Info supprime des fichiers ou des dossiers du disque dur et ce, de façon irréversible.

Lorsque vous nettoyez un fichier, Wipe Info l'efface et tente de nettoyer l'espace libre associé à ce fichier, ainsi que l'entrée de répertoire correspondante.

Lorsque vous nettoyez un dossier, Wipe Info efface tous les fichiers du dossier, puis, si le dossier est vide, tente de supprimer l'entrée de répertoire correspondante.

En règle générale, vous ne pouvez pas revenir sur l'effacement de fichiers nettoyés. La fonction Restauration du système de Windows Me/XP peut restaurer les fichiers qui ont été nettoyés s'ils appartiennent à un type de fichier protégé. Par défaut, de nombreux types de documents, comme les fichiers .doc et .xls du dossier Mes documents, sont protégés. La fonction Restauration du système de Windows Me/XP conserve une copie des fichiers protégés. Le nettoyage du fichier d'origine n'a aucune incidence sur la copie conservée par la fonction Restauration du système de Windows Me/XP.

Wipe Info élimine du disque le contenu du fichier, sans supprimer son nom. Bien que le nom du fichier reste sur le disque, il n'est plus visible dans l'Explorateur Windows, et aucune donnée correspondante n'est stockée. Sur les volumes NTFS (New Technology File System), les flux de données (autres données appartenant à un fichier mais qui ne sont pas stockées avec celui-ci) sont également nettoyés.



Ne stockez jamais d'informations confidentielles dans le nom ou les attributs d'un fichier. Ces données peuvent être dupliquées dans le système à votre insu, par exemple dans la liste des derniers fichiers utilisés, les résultats d'une recherche, etc. Ces informations diffuses peuvent être très difficiles à supprimer de l'ordinateur.

## A propos des valeurs hexadécimales

Wipe Info utilise des valeurs hexadécimales pour le nettoyage des fichiers. Le terme hexadécimal se rapporte au système de numération en base 16. Ce système est utilisé par les programmeurs pour représenter des nombres dans le système binaire, lequel utilise une combinaison de zéros (0) et de un (1) pour représenter les valeurs numériques.

Le système hexadécimal combine les chiffres de 0 à 9 et les lettres de A à F. Ainsi, le nombre décimal 14 est représenté par la lettre E dans le système hexadécimal.

Les options de Wipe Info permettent de définir des valeurs comprises entre 00 et FF pour représenter les nombres allant de 0 à 255. Vous pouvez saisir la valeur sous la forme d'un nombre ou d'un caractère compris entre A et F.

## A propos du processus Norme de nettoyage

Lorsque vous sélectionnez Norme de nettoyage, Wipe Info procède de la manière suivante :

- remplacement des données par des 00 ;
- vérification de leur remplacement ;
- remplacement par des FF ;
- vérification de leur remplacement ;
- écriture d'une valeur aléatoire ou d'une valeur de votre choix comprise entre 00 et FF ;
- vérification de la valeur aléatoire écrite ;

- nouvelle vérification de la valeur aléatoire écrite afin de garantir l'exactitude ;
- répétition du processus autant de fois que vous le souhaitez (100 fois au maximum).

## Définition des options Wipe Info

Vous pouvez définir la façon dont Wipe Info traite les fichiers cachés, les fichiers en lecture seule et les fichiers système. Vous pouvez également indiquer le type de nettoyage à utiliser. Les méthodes de nettoyage suivantes sont disponibles :

Nettoyage rapide	Ecrase les données nettoyées avec les valeurs hexadécimales de votre choix.
Norme de nettoyage	<p>Cette méthode associe plusieurs étapes de nettoyage et d'écrasement afin de se conformer aux spécifications du document 5220-22-M du Ministère de la défense américain, intitulé « National Industrial Security Program Operating Manual », et correspond au niveau de sécurité le plus élevé pour l'élimination de données des supports numériques.</p> <p>Se reporter à <a href="#">«A propos du processus Norme de nettoyage»</a> à la page 98.</p>

### Pour modifier les options de Wipe Info

- Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Outils avancés**.
- Sur la ligne Wipe Info, cliquez sur **Lancer l'outil**.
- Cliquez sur **Options**.
- Dans l'onglet Général, sélectionnez les options de type de fichier Lecture seule, Système et Caché.
- Dans l'onglet Type de nettoyage, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Nettoyage rapide
  - norme de nettoyage
- Dans la zone de texte Valeur hexa, saisissez les valeurs hexadécimales que Wipe Info doit utiliser quand il remplace l'espace occupé par les fichiers nettoyés.
- Dans la zone de texte Nbre de nettoyages à effectuer, saisissez le nombre de fois que Wipe Info doit répéter ce processus.
- Cliquez sur **Appliquer**.

Se reporter à «[A propos des valeurs hexadécimales](#)» à la page 98.

## Nettoyage de fichiers ou de dossiers

La procédure de nettoyage d'un fichier dépend du système d'exploitation de l'ordinateur. Pour nettoyer un fichier ou un dossier sous Windows 2000/XP, ajoutez-le dans la fenêtre Wipe Info.

### **Pour nettoyer des fichiers ou des dossiers sous Windows 2000/XP**

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Outils avancés**.
- 2 Sur la ligne Wipe Info, cliquez sur **Lancer l'outil**.
- 3 Cliquez sur **Wipe Info**.
- 4 Dans la fenêtre WipeInfo, cliquez sur **Parcourir**.
- 5 Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Dossiers
  - Fichiers
- 6 Sélectionnez le dossier ou le fichier à nettoyer.
- 7 Cliquez sur **Ouvrir**.
- 8 La fenêtre Wipe Info étant ouverte, localisez un fichier ou un dossier sur le disque dur.
- 9 Faites glisser l'élément sélectionné vers la liste de fichiers Wipe Info.
- 10 Faites ainsi glisser vers la liste Wipe Info tous les fichiers et dossiers à nettoyer.

Si vous ajoutez par erreur un élément à la liste, cliquez avec le bouton droit de la souris sur ce dernier et sélectionnez **Supprimer des éléments de la liste**.
- 11 Cliquez sur **Tout nettoyer**.
- 12 Lorsque le message de confirmation apparaît, cliquez sur **Oui**.

Tous les fichiers de la liste sont nettoyés.

Sous Windows 98/Me, Wipe Info utilise un assistant pour automatiser le processus de nettoyage.

### **Pour nettoyer des fichiers ou des dossiers sous Windows 98/Me**

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Outils avancés**.
- 2 Sur la ligne Wipe Info, cliquez sur **Lancer l'outil**.
- 3 Cliquez sur **Wipe Info**.

- 4** Dans la fenêtre de l'assistant Wipe Info, sélectionnez l'une des options suivantes.

Les options disponibles sont les suivantes :

Fichiers	Wipe Info supprime le fichier sélectionné, son entrée de répertoire (si possible) ainsi que l'espace libre associé au fichier.
Dossiers	Wipe Info supprime tous les fichiers contenus dans le dossier sélectionné, son entrée de répertoire (si possible) ainsi que l'espace libre qui lui est associé. Vous pouvez spécifier si les sous-dossiers doivent être inclus.
Espace libre	Wipe Info nettoie l'espace libre sur le disque sélectionné. Cet espace comprend l'espace disque disponible, l'espace perdu sur les fichiers et les entrées de fichier supprimées qui ne sont pas dans la Corbeille (vous devez vider la Corbeille pour que les fichiers supprimés soient nettoyés). Wipe Info vérifie l'intégrité du disque avant de nettoyer l'espace libre. Si le disque présente des problèmes, vous êtes invité à exécuter Norton Disk Doctor.

- 5** Sélectionnez le fichier, le dossier ou le disque, puis cliquez sur **Suivant**.
- 6** Si un message d'avertissement vous apparaît, cliquez sur **Oui** pour continuer.
- 7** Pour les options de nettoyage, sélectionnez l'un des éléments suivants :
- Nettoyage rapide
  - norme de nettoyage
- 8** Si vous voulez modifier certaines sélections, cliquez sur **Précédent**. Wipe Info affiche sa progression et résume les résultats, y compris les problèmes éventuels rencontrés pendant le nettoyage.
- 9** Dans Résumé de nettoyage, révisez les tâches à accomplir par Wipe Info et cliquez sur **Suivant**.
- 10** Affichez les résultats et cliquez sur **Fermer**.
- 11** Suivez les instructions affichées pour achever le nettoyage.

Se reporter  
à «Définition des  
options Wipe Info»  
à la page 99.



Les informations incluses dans ce chapitre permettent de résoudre les problèmes les plus courants. Si vous ne trouvez pas ici la solution à votre problème, vous trouverez sur le site Web de Symantec une véritable mine d'informations.

## Exploration du site Web de service et support technique de Symantec

Vous pouvez trouver, sur le site Web de service et support technique de Symantec, les dernières mises à jour de la protection et des programmes, des correctifs, des didacticiels en ligne, une base de connaissances et des outils de suppression des virus.

### Pour explorer le site Web de service et support technique de Symantec

- 1 Après vous être connecté à Internet, accédez à la page <http://www.symantec.fr/frsupport/>
- 2 Sur la page Web Support, sous l'en-tête Particuliers et indépendants/pme-pmi, cliquez sur **Continuer**.
- 3 Sur la page Particuliers et indépendants/pme-pmi, cliquez sur **Démarrez avec le support en ligne**.
- 4 Suivez les liens relatifs aux informations recherchées.

Si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez au moyen des liens de la page d'introduction, tentez une recherche sur le site Web.

### Pour effectuer une recherche sur le site Web de service et support technique de Symantec

- 1 Dans la partie gauche d'une page du site Web de Symantec, cliquez sur **Recherche**.
- 2 Sur la page de recherche, saisissez le mot ou l'expression représentant le mieux les informations recherchées. Utilisez les directives suivantes lors d'une recherche sur le site Web de Symantec :
  - Saisissez un seul mot en minuscules pour trouver toutes les occurrences du mot, y compris les correspondances partielles. Par exemple, saisissez « installer » pour trouver les articles qui contiennent le mot « installer », « installation », « installé », etc.
  - Saisissez plusieurs mots pour trouver toutes les occurrences de chacun de ces mots. Par exemple, saisissez « définitions virus » pour trouver les articles qui contiennent le mot « virus », le mot « définitions » ou les deux.
  - Saisissez une expression entourée de guillemets pour trouver les articles contenant exactement cette expression.
  - Utilisez le signe plus (+) devant tous les termes de recherche pour trouver les articles contenant tous les termes. Par exemple, le modèle « +Internet +Sécurité » recherche les articles contenant ces deux mots.
  - Pour rechercher une correspondance exacte, saisissez les mots de la recherche en lettres majuscules.
  - Pour rechercher plusieurs expressions, entourez chaque expression de guillemets et utilisez des virgules pour les séparer. Par exemple, le modèle « acheter un produit », « MAC », « Norton SystemWorks » recherche les trois expressions et trouve tous les articles contenant l'une des trois.
- 3 Sélectionnez la zone du site Web dans laquelle vous voulez effectuer la recherche.
- 4 Cliquez sur **Rechercher**.



# Dépannage avec Norton AntiVirus

Recherchez ici les solutions possibles aux problèmes susceptibles de se poser avec Norton AntiVirus.

## Auto-Protect ne se charge pas au démarrage de l'ordinateur

Si l'icône de Norton AntiVirus Auto-Protect n'apparaît pas dans l'angle inférieur droit de la barre des tâches de Windows, la protection automatique n'est pas chargée. Il y a trois raisons probables à cette situation.

Vous avez peut-être lancé Windows en mode Sans échec. Windows redémarre en mode sans échec si l'arrêt précédent a échoué. Par exemple, vous avez mis l'ordinateur hors tension sans sélectionner Arrêter dans le menu Démarrer de Windows.

### Pour redémarrer Windows

- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Arrêter**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Arrêt de Windows, cliquez sur **Redémarrer**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Norton AntiVirus n'est peut-être pas configuré pour lancer automatiquement Auto-Protect.

### Pour configurer Auto-Protect en vue d'un démarrage automatique

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la zone Système de la fenêtre Options, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 3 Vérifiez que l'option Lancer Auto-Protect au démarrage de Windows est cochée.

Norton Antivirus n'est peut-être pas configuré pour faire apparaître l'icône d'Auto-Protect dans la barre d'état système.

### Pour afficher l'icône d'Auto-Protect dans la barre d'état système

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la zone Système de la fenêtre Options, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 3 Vérifiez que l'option Montrer l'icône Auto-Protect dans la corbeille système est sélectionnée.

## J'ai lancé une analyse et supprimé un virus, mais il continue d'infecter mes fichiers

Il existe quatre causes de réapparition d'un virus.

Le virus se trouve peut-être dans un fichier programme portant une extension inhabituelle, que Norton AntiVirus n'est pas configuré pour rechercher.

### Pour réinitialiser les options d'analyse de Norton AntiVirus

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la zone Système de la fenêtre Options, cliquez sur **Analyses manuelles**.
- 3 Dans la zone Types de fichier à analyser, cliquez sur l'option **Analyse complète des fichiers**.
- 4 Cliquez sur **Analyse manuelle > Bloodhound**.
- 5 Vérifiez que la fonction Activer heuristiques Bloodhound est sélectionnée, puis cliquez sur **Niveau de protection le plus élevé**.
- 6 Cliquez sur **OK**.
- 7 Analysez tous les disques que vous utilisez et réparez tous les fichiers infectés.

La source de l'infection peut également être une disquette. Analysez toutes les disquettes que vous utilisez pour vous assurer qu'elles sont exemptes de virus.

Se reporter à «[Si vous devez utiliser des disquettes de sauvetage pour restaurer le système](#)» à la page 51.

Il est également possible que le virus reste en mémoire après sa suppression de la [zone amorce](#). Si c'est le cas, il infecte à nouveau votre zone amorce. Utilisez les disquettes de sauvetage pour supprimer le virus.

Si le problème concerne un cheval de Troie ou un ver transmis par un disque partagé en réseau, vous devez vous déconnecter du réseau ou protéger le disque par un mot de passe pour que Norton AntiVirus élimine le problème.

## Norton AntiVirus ne peut pas réparer mes fichiers infectés

Se reporter à «[Mise à jour automatique avec LiveUpdate](#)» à la page 65.

Le plus souvent, Norton AntiVirus ne peut pas réparer les fichiers infectés parce que l'ordinateur ne dispose pas de la protection antivirus la plus récente. Vous devez régulièrement mettre à jour les définitions de virus afin de protéger l'ordinateur contre les nouveaux virus.

Si l'utilisation de LiveUpdate ne permet pas d'éliminer le virus, le fichier est peut-être endommagé ou contient un autre virus. Il existe deux options supplémentaires :

Se reporter à «[Si Norton AntiVirus place des fichiers en quarantaine](#)» à la page 89.

- Mettre le fichier en quarantaine et le transmettre à Symantec.
- Si le fichier n'est pas essentiel ou si une copie non infectée du fichier existe, supprimez le fichier infecté et remplacez-le par le fichier non infecté.

## Je ne peux pas recevoir de courriers électroniques

Il existe plusieurs solutions à ce problème.

Si vous utilisez un pare-feu, ce dernier peut bloquer l'accès aux fonctions Internet de Norton AntiVirus.

Désactivez temporairement la protection de la messagerie. Cette action peut permettre de télécharger les à problème. Une fois le téléchargement effectué, vous pouvez réactiver la protection. La protection automatique préserve votre installation des virus lorsque la protection de la messagerie est désactivée.

### Pour désactiver temporairement la protection du courrier électronique entrant

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **Courrier électronique** dans la zone Internet.
- 3 Désélectionnez l'option **Analyse des messages entrants**.
- 4 Cliquez sur **OK**.
- 5 .
- 6 Réactivez la protection des courriers entrants.

Se reporter à «[A propos des options système](#)» à la page 58.

Le délai de votre client de messagerie a peut-être expiré. Vérifiez que l'option Protéger contre l'expiration des délais est activée.

Si vous rencontrez toujours des problèmes pour télécharger des , désactivez la protection .

### Pour désactiver la protection de messagerie

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la fenêtre Options, cliquez sur dans la zone Internet.
- 3 Désélectionnez l'option **Analyse des entrants**.
- 4 Désélectionnez l'option d'**analyse des sortants**.
- 5 Cliquez sur **OK**.

## Je ne peux pas envoyer

Si un message vous informe que Norton AntiVirus n'est pas parvenu à envoyer un en raison d'une déconnexion de votre serveur de messagerie, il se peut que votre client de messagerie soit configuré sur une déconnexion automatique après l'envoi et la réception .

Si vous utilisez un pare-feu, ce dernier peut bloquer l'accès aux fonctions Internet de Norton AntiVirus.

Pour rechercher les virus dans les sortants, Norton AntiVirus intercepte et analyse les avant qu'ils ne soient transmis à votre fournisseur de services de messagerie. Pour résoudre ce problème, désactivez cette option sur le client de messagerie. Consultez le manuel d'utilisation de votre client de messagerie pour des instructions à ce propos ou désactivez l'analyse de Norton AntiVirus sur les courriers sortants.

### Pour désactiver l'option d'analyse des sortants

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.  
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiVirus**.
- 2 Dans la fenêtre Options, cliquez sur dans la zone Internet.
- 3 Désélectionnez l'option d'**analyse des sortants**.
- 4 Cliquez sur **OK**.

# Dépannage des disquettes de sauvetage

Recherchez ici les solutions possibles aux problèmes susceptibles de se poser avec les disquettes de sauvetage.

## Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas

Se reporter à «Création et utilisation des disquettes de sauvetage» à la page 46.

Du fait du nombre de technologies spécifiques utilisées par les fabricants pour configurer et initialiser les disques durs, un disque amorçable de sauvetage Rescue Disk ne peut pas toujours être créé automatiquement. Si votre disque de sauvetage ne fonctionne pas correctement, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Vérifiez que vous avez téléchargé la dernière mise à jour du disque de sauvetage par le biais de LiveUpdate.
- Si vous disposez d'un disque de démarrage spécial pour l'ordinateur, ajoutez-le au jeu de disques de sauvetage. En cas d'urgence, démarrez à partir de cette disquette. Retirez le disque du lecteur et remplacez-le par le disque de sauvetage. A l'invite du DOS, tapez **A:RSHELL** et appuyez sur Entrée, puis suivez les instructions affichées.
- Utilisez le Gestionnaire de disque ou un programme de nom similaire fourni avec votre ordinateur pour rendre votre disque de sauvetage amorçable. Veillez à tester le disque de sauvetage après sa modification.

Il arrive que le disque d'amorce de sauvetage ne fonctionne pas correctement si plusieurs systèmes d'exploitation sont installés, comme Windows 2000 et Windows 98.

### Pour modifier la disquette d'amorçage de sauvetage

- 1 Démarrez à partir du disque dur.
- 2 Insérez la disquette d'amorçage de sauvetage dans le lecteur A.
- 3 A l'invite DOS, entrez **SYS A:**.
- 4 Appuyez sur **Entrée**.  
Cette opération transfère le système d'exploitation sur la disquette d'amorçage de sauvetage. Veillez à tester de nouveau vos disquettes de sauvetage.

## Impossible de démarrer depuis le lecteur A

Se reporter à «Création et utilisation des disquettes de sauvetage» à la page 46.

Si l'ordinateur n'accède pas d'abord au lecteur A lors du démarrage, utilisez le programme Setup pour modifier les paramètres.

Soyez prudent lorsque vous modifiez des paramètres via le programme Setup de l'ordinateur. Si vous ne l'avez jamais utilisé auparavant, il est sans doute préférable de vous reporter à la documentation du fabricant de l'ordinateur.

### Pour modifier les paramètres de l'ordinateur

- 1 Redémarrez l'ordinateur.  
Un message vous indique les touches à enfoncer pour exécuter SETUP, par exemple « Appuyez sur <SUPPR> pour exécuter SETUP ».
- 2 Procédez comme indiqué pour lancer le programme de configuration.
- 3 Paramétrez la séquence d'amorçage sur le lecteur A, puis sur le lecteur C.  
Les programmes de configuration varient d'un fabricant à l'autre. Si vous ne trouvez pas l'option de séquence d'amorçage, utilisez le système d'aide du programme de configuration, reportez-vous à la documentation fournie avec le système ou contactez son fabricant.
- 4 Enregistrez les modifications et quittez le programme Setup.

Vous pouvez être amené à utiliser une disquette d'amorçage spéciale à la place de la disquette d'amorçage de sauvetage. Dans ce cas, utilisez la disquette d'amorçage ou de démarrage fournie avec l'ordinateur.

Se reporter à «Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas» à la page 109.

Si l'ordinateur est équipé de plusieurs systèmes d'exploitation, comme Windows 2000 et Windows 98, vous pouvez être amené à modifier la disquette d'amorçage de sauvetage.

## Je reçois un message d'erreur lors du test des disquettes de sauvetage standard

Se reporter à «Création et utilisation des disquettes de sauvetage» à la page 46.

Si vous voyez apparaître le message d'erreur « Disque système non valide. Remplacez et appuyez sur une touche » pendant le test des disquettes de sauvetage, Rescue n'a peut-être pas correctement préparé les fichiers d'amorce des disquettes.

**Pour corriger le problème sans avoir à reformater le disque ou à créer de nouveau jeu de disquettes de sauvetage**

- 1** Retirez la disquette d'amorçage de sauvetage du lecteur et redémarrez l'ordinateur.
- 2** Insérez la disquette d'amorçage de sauvetage dans le lecteur.
- 3** Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**.
- 4** Dans la boîte de dialogue Exécuter, entrez **SYS A:.**
- 5** Cliquez sur **OK**.





# Glossaire

<b>ActiveSync</b>	Logiciel de synchronisation destiné aux ordinateurs de poche Pocket PC fonctionnant sous Microsoft Windows.
<b>ActiveX</b>	Méthode d'incorporation de programmes interactifs dans les pages Web. Ces programmes, appelés contrôles, s'exécutent lorsque vous affichez la page.
<b>adresse IP (adresse Internet Protocol)</b>	Identificateur numérique qui identifie de façon unique un ordinateur sur Internet. Une adresse IP est généralement présentée sous la forme de quatre groupes de chiffres séparés par des points. Par exemple 206.204.52.71.
<b>adresse réseau</b>	Partie d'une adresse IP, commune à tous les ordinateurs d'un réseau ou d'un sous-réseau. Par exemple, 10.0.1.1 et 10.0.1.8 font partie de l'adresse réseau 10.0.1.0.
<b>alerte</b>	Message indiquant l'apparition d'une erreur ou le fait qu'une tâche requiert une attention immédiate, par exemple un blocage complet du système ou une alerte virale.
<b>alias</b>	Icône de raccourci qui pointe vers l'objet d'origine, tel qu'un fichier, un dossier ou un disque.
<b>AppleTalk</b>	Protocole utilisé par certains périphériques réseau, tels que les imprimantes et les serveurs, pour communiquer.

<b>attaque de refus de service</b>	Utilisateur ou programme qui accapare toutes les ressources système en lançant une multitude de requêtes et qui, par conséquent, refuse le service aux autres utilisateurs.
<b>attribut caché</b>	Attribut qui permet de rendre l'accès à un fichier, ainsi que sa suppression, plus complexes que pour d'autres fichiers. Cet attribut empêche en outre l'apparition du fichier dans une liste de répertoires DOS ou Windows.
<b>base de registres</b>	Catégorie de données, stockée dans le registre Windows, qui décrit les préférences utilisateur, le paramétrage matériel et d'autres informations de configuration. Les données de la base de registres sont accessibles au moyen de clés de base de registres.
<b>cache</b>	Emplacement du disque dur dans lequel des données sont stockées en vue de leur réutilisation. Un cache de navigateur Web stocke des pages Web et des fichiers (des graphiques, par exemple) à mesure que vous les visualisez.
<b>caractère générique</b>	Caractère spécial (tel que *, \$ et ?) qui remplace un ou plusieurs caractères. Les caractères génériques vous permettent d'obtenir plusieurs correspondances pour un seul élément entré.
<b>connexion à distance</b>	Connexion durant laquelle un ordinateur appelle un serveur et se comporte comme un poste de travail local sur le réseau.
<b>cookie</b>	Fichier que certains serveurs Web placent sur votre disque lorsque vous visualisez leurs pages. Les cookies stockent des préférences, créent des paniers d'achat électroniques et identifient les visiteurs fidélisés.
<b>définition de virus</b>	Informations sur les virus qui permettent aux programmes antivirus de détecter la présence d'un virus et de vous en avertir.

<b>DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)</b>	Protocole TCP/IP qui attribue une adresse IP temporaire à chaque périphérique d'un réseau. Les routeurs DSL et par câble utilisent le protocole DHCP pour permettre à plusieurs ordinateurs de partager une connexion Internet unique.
<b>disque amovible</b>	Disque qui peut servir à démarrer l'ordinateur.
<b>DNS (Domain Name System, système de nom de domaine)</b>	Système d'attribution de nom utilisé sur Internet. Le système DNS traduit les noms de domaine (tels que <a href="http://www.symantec.com">www.symantec.com</a> ) en adresses IP compréhensibles pour les ordinateurs (par exemple 206.204.212.71).
<b>domaine</b>	Adresse Internet régulière d'une entreprise ou d'une organisation unique (par exemple, <a href="http://symantec.com">symantec.com</a> ). Reportez-vous également au terme « nom d'hôte ».
<b>Ethernet</b>	Méthode couramment utilisée pour relier des ordinateurs dans un réseau local (LAN, local area network). Les câbles Ethernet, qui s'apparentent à des câbles téléphoniques surdimensionnés, transportent des données à des vitesses de 10 Mbits/s ou 100 Mbits/s.
<b>extension</b>	Les trois dernières lettres qui terminent le nom d'un fichier et qui associent ce dernier à une activité ou à un programme. Exemples : .txt (texte) et .exe (programme exécutable).
<b>FAI (fournisseur d'accès à Internet)</b>	Société qui fournit un accès Internet à des particuliers et à des entreprises. La plupart des FAI offrent d'autres services de connectivité Internet, comme l'hébergement de sites Web.
<b>FAT (file allocation table, table d'allocation des fichiers)</b>	Table du système (utilisée principalement par DOS et Windows 9x/Me) qui organise l'emplacement exact des fichiers sur le disque dur.
<b>fenêtre DOS</b>	Méthode d'accès au système d'exploitation MS-DOS, pour exécuter des programmes DOS par l'intermédiaire de l'environnement graphique Windows.

<b>fichier compressé</b>	Fichier dont le contenu est compressé de sorte que les données occupent moins d'espace physique sur le disque.
<b>fichier de cache</b>	Fichier utilisé pour améliorer les performances de Windows.
<b>fichier exécutable</b>	Fichier contenant un code de programme qui peut être exécuté. Il s'agit généralement d'un fichier programme, d'un fichier d'extension ou d'un fichier système dont le nom se termine par .bat, .exe ou .com.
<b>Finder</b>	Programme qui gère le disque, l'activité des fichiers et l'affichage Macintosh.
<b>fragmenté</b>	Caractérise l'état des données d'un fichier qui sont stockées dans des clusters non contigus sur un disque. Un fichier fragmenté est plus long à lire à partir du disque qu'un fichier non fragmenté.
<b>FTP (File Transfer Protocol, protocole de transfert de fichiers)</b>	Protocole d'application utilisé pour le transfert de fichiers entre des ordinateurs sur des réseaux TCP/IP tels que Internet.
<b>HotSync</b>	Logiciel de synchronisation pour Palm OS.
<b>HTML (Hypertext Markup Language, langage hypertexte)</b>	Langage utilisé pour créer des pages Web.
<b>cheval de Troie</b>	Programme contenant un code malveillant, qui se fait passer pour ou se cache dans un programme légitime, tel qu'un jeu ou un utilitaire.
<b>chiffrement</b>	Fait de coder des données de sorte que seule une personne disposant du mot de passe ou de la clé de chiffrement correcte puisse les lire. Cette action empêche les utilisateurs non autorisés de visualiser ou de trafiquer les données.
<b>ICMP (Internet Control Message Protocol, protocole de contrôle de message Internet)</b>	Extension du protocole Internet (IP, Internet Protocol) de base qui fournit un retour d'informations sur les problèmes réseau.

<b>IGMP (Internet Group Management Protocol)</b>	Extension du protocole Internet (IP, Internet Protocol) de base, utilisée pour diffuser des éléments multimédias sur Internet.
<b>IMAP4 (Internet Message Access Protocol version 4, protocole d'accès message Internet version 4)</b>	Un des deux protocoles les plus courants pour recevoir des e-mails. Le protocole IMAP permet une lecture et une gestion des messages sans télécharger ces derniers sur l'ordinateur.
<b>IP (Internet Protocol, protocole Internet)</b>	Protocole à la base de la plupart du trafic Internet. Le protocole IP détermine de quelle façon les données circulent d'un ordinateur à un autre. Sur Internet, les ordinateurs sont identifiés par leur adresse IP qui est unique.
<b>Java</b>	Langage de programmation utilisé pour créer de petits programmes appelés applets. Il est possible d'utiliser des applets Java pour créer un contenu interactif sur des pages Web.
<b>JavaScript</b>	Langage de script utilisé pour améliorer les pages Web. La plupart des sites utilisent le langage JavaScript pour ajouter une interactivité simple aux pages, mais certains l'utilisent pour ouvrir des fenêtres publicitaires et réinitialiser la page d'accueil des visiteurs.
<b>macro</b>	Programme logiciel simple qu'il est possible de démarrer par le biais d'une touche spécifique ou d'une série de touches. Les macros peuvent être utilisées pour automatiser les tâches répétitives.
<b>masque de sous-réseau</b>	Code, sous la forme d'une adresse IP, utilisé par les ordinateurs pour déterminer quelle partie d'une adresse IP représente le sous-réseau et quelle partie identifie un ordinateur spécifique sur ce sous-réseau.
<b>menace</b>	Programme capable de causer des dommages à un ordinateur par destruction, divulgation, modification des données ou refus de service.

<b>NAT (network address translation, traduction d'adresses réseau)</b>	Méthode qui permet de mettre en correspondance des adresses IP privées et une adresse IP publique unique. La méthode NAT permet à plusieurs ordinateurs de partager une adresse IP publique unique. La plupart des routeurs DSL et câble prennent en charge la méthode NAT.
<b>nom d'hôte</b>	Nom par lequel la plupart des utilisateurs font référence à un site Web. Par exemple, <a href="http://www.symantec.com">www.symantec.com</a> est le nom d'hôte du site Web de Symantec. Les noms d'hôte sont traduits en adresses IP par le serveur DNS.
<b>numéro de port</b>	Numéro utilisé pour identifier un service Internet particulier. Les paquets Internet incluent le numéro de port pour permettre aux ordinateurs de destination de sélectionner le programme qui traitera les données.
<b>paquet IP fragmenté</b>	Paquet IP divisé en plusieurs parties. Les paquets sont fragmentés si leur taille excède la taille de paquet maximale d'un réseau. Toutefois, des utilisateurs malveillants fragmentent également les paquets pour masquer des attaques Internet.
<b>paquet</b>	Ensemble de données de base sur Internet. Outre les données, chaque paquet inclut un en-tête qui décrit la destination du paquet et les modalités de traitement des données.
<b>partition</b>	Partie d'un disque préparée et réservée par un utilitaire de disque spécial, qui fonctionne comme un disque séparé.
<b>pilote</b>	Instructions logicielles servant à interpréter les commandes de transfert entre des périphériques et un ordinateur.
<b>POP3 (Post Office Protocol version 3)</b>	Un des deux protocoles les plus courants pour recevoir des e-mails. Le protocole POP3 requiert le téléchargement des messages pour pouvoir les lire.

<b>port</b>	Connexion entre deux ordinateurs. Les protocoles TCP/IP et UDP utilisent des ports pour indiquer le type de programme serveur qui doit gérer une connexion. Chaque port est identifié par un numéro.
<b>port infrarouge (IR)</b>	Port de communication d'un ordinateur de poche servant d'interface avec un dispositif compatible infrarouge. Les ports infrarouges n'utilisent pas de câbles.
<b>PPP (Point-to-Point Protocol, protocole de point à point)</b>	Protocole destiné à la communication entre deux ordinateurs qui utilisent une connexion à distance. Le protocole PPP fournit des fonctions de contrôle des erreurs.
<b>privileges d'accès</b>	Types d'opération qu'un utilisateur est autorisé à exécuter sur une ressource système. Un utilisateur peut, par exemple, avoir la possibilité d'accéder à un répertoire spécifique, puis ouvrir, modifier ou supprimer son contenu.
<b>protocole</b>	Ensemble de règles qui régissent la communication et le transfert de données entre ordinateurs. Exemples de protocole : HTTP et FTP.
<b>protocole avec connexion</b>	Protocole qui nécessite une connexion avant que les paquets d'informations soient transmis.
<b>protocole sans connexion</b>	Protocole qui envoie une transmission à une adresse de destination sur un réseau sans établir de connexion.
<b>proxy</b>	Ordinateur ou programme qui redirige le trafic entrant et sortant entre ordinateurs ou réseaux. Un proxy est souvent utilisé pour protéger les ordinateurs et les réseaux contre les menaces externes.
<b>règles de filtrage</b>	Paramètres qui définissent la réaction d'un pare-feu face à des communications de données ou de réseau spécifiques. Une règle de filtrage contient généralement un schéma de données et une action à exécuter en cas de détection de ce schéma.

<b>routeur</b>	Dispositif qui envoie les informations entre les ordinateurs et les réseaux. Un routeur est utilisé pour gérer les chemins empruntés par les données sur un réseau. De nombreux modems par câble et DSL incluent des routeurs.
<b>script</b>	Programme, écrit dans un langage de script tel que VBScript ou JavaScript, constitué d'un jeu d'instructions qui peut s'exécuter sans intervention de l'utilisateur.
<b>serveur DNS (Domain Name System server, serveur de nom de domaine)</b>	Ordinateur qui met en correspondance les noms de domaine et les adresses IP. Lorsque vous visitez le site <a href="http://www.symantec.com">www.symantec.com</a> , votre ordinateur contacte un serveur DNS qui traduit le nom de domaine en une adresse IP (206.204.212.71).
<b>service</b>	Terme générique désignant le processus qui consiste à offrir un accès aux informations d'autres ordinateurs. Les services courants incluent les services Web et les services FTP. Les ordinateurs qui offrent les services sont des serveurs.
<b>signature d'attaque</b>	Schéma de données propre à une attaque Internet. Le système de détection d'intrusion utilise les signatures d'attaque pour différencier les attaques du trafic légitime.
<b>sous-réseau</b>	Réseau local appartenant à un intranet de grande taille ou à Internet.
<b>SSL (Secure Sockets Layer)</b>	Protocole destiné aux communications en ligne sécurisées. Les messages envoyés à l'aide du protocole SSL sont chiffrés afin d'empêcher une visualisation non autorisée. Ce protocole est souvent utilisé pour protéger les informations financières.
<b>support amovible</b>	Disque pouvant être retiré, par opposition aux disques fixes. Exemples de support amovible : disquette, CD, DVD et disques Zip.
<b>synchroniser</b>	Processus de comparaison des fichiers d'un ordinateur de poche et d'un ordinateur de bureau afin de vérifier qu'ils contiennent les mêmes données.



<b>système de fichiers NTFS (New Technology File System)</b>	Table du système (utilisée principalement par Windows 2000/XP) qui organise l'emplacement exact des fichiers sur le disque dur.
<b>TCP/IP (Transmission Control Protocol, protocole de contrôle de transmission/ Internet Protocol, protocole Internet)</b>	Protocoles standard utilisés pour la plupart des communications Internet. Le protocole TCP établit des connexions entre les ordinateurs et vérifie la bonne réception des données. Le protocole IP détermine les modalités d'acheminement des données.
<b>télécharger</b>	Transférer la copie d'un fichier ou d'un programme à partir d'Internet, d'un serveur ou d'un système informatique vers un autre ordinateur ou un autre serveur.
<b>transmission par infrarouge</b>	Transfert de certains programmes et données entre deux ordinateurs de poche à l'aide d'une technologie infrarouge intégrée.
<b>type de fichier</b>	Code qui associe le fichier à un programme ou à une activité. Il apparaît souvent sous la forme de l'extension du nom de fichier, par exemple .txt ou .jpeg.
<b>UDP (User Datagram Protocol, protocole de datagramme utilisateur)</b>	Protocole communément utilisé pour la diffusion en continu. Contrairement au protocole TCP, UDP n'établit pas de connexion avant d'envoyer les données et ne vérifie pas la bonne réception de ces dernières.
<b>ver</b>	Programme qui se reproduit sans infecter d'autres programmes. Certains vers se répandent en se copiant de disque en disque, tandis que d'autres se reproduisent uniquement dans la mémoire afin de ralentir l'ordinateur.
<b>zone amorce</b>	Secteur de début de disque qui décrit le disque (taille du secteur, du cluster, etc.). Sur les disques de démarrage, la zone amorce contient également un programme qui charge le système d'exploitation.



# Index

## A

### activation

- Auto-Protect 41
- plug-in Office 61
- session LiveUpdate automatique 68

### Adobe Acrobat Reader

- installation 53
- visualisation d'un fichier PDF 53

### affichage de la barre d'outils de Norton

#### AntiVirus 39

### aide

- en ligne 52
- fenêtre et boîte de dialogue 52

### ajout de fichiers à la zone de quarantaine 89

### alerte

- blocage des vers 88
- inoculation 89

### amorçage

- échec de chargement de la protection automatique 105
- échec de la disquette de sauvetage 109
- échec du lecteur de disquette 110
- modification des paramètres du lecteur de disquette 110

### analyse

- analyse des fichiers au démarrage 61
- automatique 79
- avant l'installation 25
- complète du système 76
- création de pages de garde personnalisées 77
- disque dur 77
- disquette 77
- dossier 77
- éléments individuels 77
- ensemble de l'ordinateur 76

### exécution personnalisée 79

#### fichier 77

- message e-mail 60
- personnalisée 77
- problèmes rencontrés 77
- support amovible 77
- suppression personnalisée 79

### analyse complète du système 76

### analyse personnalisée

- création 77
- exécution 79
- modification de la planification. 81
- planification 79, 80
- suppression 79
- suppression d'une programmation 81
- utilisation 77

### analyseur avant installation Symantec 25

### assistant

- information 32
- réparer 84
- UnErase 93
- Wipe Info 97

### assistant d'information

- affichage 32
- fonction 32
- utilisation 32

### assistant de réparation 84

### Auto-Protect

- activation 41, 73
- désactivation 40, 47
- description 40
- échec de chargement au démarrage 105
- fonction 18
- option 59

### autres, option 60

## B

- barre d'outils de l'Explorateur Windows,
  - affichage de Norton AntiVirus 38
- barre d'outils, affichage de Norton AntiVirus 39
- blocage des vers
  - contrôle par 73
  - menace détectée 88
  - Norton AntiVirus 19
  - option 60
- Bloodhound, technologie
  - description 19
- bulletin d'informations 55
- bulletin d'informations électronique 55

## C

- cheval de Troie, détecté lors d'une analyse 84
- configuration système, ordinateur 21
- connexion Internet automatique 70
- corbeille
  - Norton Protection 92
  - récupération de fichiers 94
- création
  - disquette d'urgence 12
  - disquettes de sauvetage 46

## D

- défaut, option 62
- définition des termes techniques 52
- démarrage
  - à partir du lecteur de CD-ROM 11
  - alerte concernant la protection antivirus 61
  - analyse des fichiers 61
  - blocage de l'ordinateur par un virus 51
  - démarrage de l'ordinateur impossible 10
  - échec de chargement de la protection automatique 105
  - échec de la disquette de sauvetage 109
  - échec du lecteur de disquette 110
  - modification des paramètres du lecteur de disquette 110
  - Norton AntiVirus 38
- dépannage 103

- disquettes de sauvetage 109
  - Norton AntiVirus 105
  - récupération de fichiers supprimés 92
- désactivation
  - Auto-Protect 40
  - session LiveUpdate automatique 71
- désinstallation
  - autre programme antivirus 24
  - copie antérieure de Norton AntiVirus 24
  - Norton AntiVirus 35
- détection d'intrusion
  - mise à jour 66
  - service 66
- dictionnaire de virus 39
- disque
  - analyse manuelle 75
  - protection 73
  - recherche de virus 75
- disquette d'urgence
  - création 12
  - utilisation 13
- disquettes de sauvetage
  - création 46
  - création dans un dossier sur un disque dur 47
  - dépannage 109
  - désactivation de la protection automatique 47
  - échec de démarrage 109
  - mise à jour 49
  - non actualisées 51
  - plates-formes prises en charge 46
  - tester 48
  - utilisation 51
- divers, option 60, 61
- données
  - élimination définitive 97, 100
- dossier
  - analyse 75, 77
  - suppression du disque dur 97

## E

- élément infecté, réparation
  - Windows 2000/XP 87
  - Windows 98/98SE/Me 86

élimination définitive de données 97

e-mail

option 60

protection 60

en ligne

aide 52

encyclopédie des virus 91

encyclopédie des virus 54

enregistrement du logiciel 32

exclusion des fichiers à risque 83, 85

extension de fichier

fichier infecté 91

inhabituelle 106

## F

FAQ 105

fichier

mise en quarantaine 89

Norton Protection 92

récupération 92

réinfecté après suppression d'un virus 106

remarques en matière de sécurité 98

vérification des fichiers récupérables 94

fichier à risque

à propos de 83

exclusion 85

fichier ignoré 87

fichier infecté

réinfecté 106

réparation impossible 107

fichier supprimé, récupération 92

fonction

assistant d'information 32

Norton AntiVirus 18

fonctions du produit, description 17

fonctions du produit, résumé 17

## G

glossaire 52

guide de l'utilisateur, fichier PDF

CD 53

ouverture 54

## I

inoculation

alerte 89

option 61

réponse aux alertes 89

installation de Norton AntiVirus 24

présence d'un virus 10

Internet

base de connaissances 103

option 59

site Web de service et support technique  
de Symantec 103

site Web de Symantec 54

italique, terme 52

## L

lecteur de CD-ROM, démarrage 11

lecteurs de disquette, démarrage impossible  
110

lisezmoi, fichier 53

LiveUpdate

modes interactif et express 68

option 60

procédure 67

## M

menace

catégories 61

détectée par une analyse manuelle 83

détection étendue 18

éviter 14

malveillante 40

messaging instantanée

analyse des fichiers transférés 73

option 60

protection antivirus 19

mise à jour

à partir du site Web de Symantec 67

disquettes de sauvetage 49

protection antivirus 67

mise à jour de la protection définie 66

mise à jour de produit, abonnement 72

mode express, LiveUpdate 68

mode interactif, LiveUpdate 68

- mode sans échec 105
- modification
  - paramètres du lecteur de disquette 110
  - programmation d'analyses 81

## N

- Norton AntiVirus
  - Auto-Protect 18
  - démarrage à partir de la barre d'outils de l'Explorateur Windows 38
  - démarrage à partir de la barre d'état système de Windows 38
  - démarrage à partir de la fenêtre principale 38
  - mise à jour de la protection antivirus 18
  - personnalisation 58
  - problème d'installation 10
  - protection antivirus 18
  - technologie Bloodhound 19
- Norton Protection 92
- nouvelles fonctions de Norton AntiVirus 18
- numéro de version, vérification 37

## O

- option 57
  - analyse manuelle
    - Bloodhound 59
    - exclusion 59
  - Auto-Protect
    - Bloodhound 59
    - exclusions 59
    - option avancée 59
  - autres 60
  - blocage des vers 60
  - catégorie 58
  - catégories de menace 61
  - divers 60, 61
  - e-mail
    - analyse 60
    - option avancée 60
  - inoculation 61
  - Internet 59
  - LiveUpdate 60
  - messaging instantanée 60

- modification 61
- modification des paramètres 58
- personnalisation 58
- protection par mot de passe dans Norton AntiVirus 19
- restauration des valeurs par défaut 62
- Wipe Info 99
- option d'alerte virale 86
- ordinateur
  - configuration système 21
  - procédure d'urgence 9

## P

- pare-feu
  - LiveUpdate 69
  - réseau 69
- planification
  - analyse antivirus 79
  - analyse personnalisée 80
  - plusieurs programmations pour une analyse 80
- plug-in Office
  - activation 61
  - statut 43
- problème
  - dépannage de Norton AntiVirus 105
- problèmes
  - dépannage relatif aux disquettes de sauvetage 109
- programme
  - correctif 65
  - mise à jour 65
- programme de configuration, modification de la séquence d'amorçage 110
- protection
  - analyse du système 76
  - maintenir 14
  - maximale 73
  - mise à jour automatique 70
  - préparation aux situations d'urgence 15
  - téléchargement à partir du site Web de Symantec 67
- protection antivirus
  - alerte 61
  - analyse du système 76

- mise à jour 18
- protection contre l'expiration du délai 74
- protection par mot de passe, option 61

## Q

- quarantaine
  - action 89
  - ajout de fichiers 89
  - fichier 89
  - fichier infecté 86
  - option 89
  - restauration d'éléments 90

## R

- rapport d'audit
  - affichage 44
  - vérification 45
- recherche de fichiers récupérables 94
- redémarrage
  - après l'installation 32
  - Windows, mode sans échec 105
- réparation
  - fichier infecté
    - Windows 2000/XP 87
    - Windows 98/98SE/Me 86
  - virus 18
- réseau
  - serveur LiveUpdate interne 69
  - utilisation de LiveUpdate 69
- restauration
  - du système à l'aide de l'inoculation 61
  - élément en quarantaine 90
  - système avec disquettes de sauvetage 51
- résumé d'analyse 84
- risque pour la sécurité
  - recherche 83

## S

- sauvegarde de fichiers avant réparation 61
- Secure Sockets Layer (SSL), connexion 23
- session LiveUpdate automatique 60, 70
- site Web de service et support technique de Symantec 103
- site Web de Symantec 54, 67

- connexion 39
- recherche de virus 91
- statut du système, vérification 42
- support technique 54
- suppression
  - analyse personnalisée 79
  - autre programme antivirus 24
  - copie antérieure de Norton AntiVirus 24
  - fichier infecté 86
  - Norton AntiVirus 35
  - programmation d'analyses 81
- Symantec Security Response
  - bulletin d'informations 55
  - page Web 39, 54
  - site Web 54
- système
  - configuration système 21
- système d'exploitation
  - requis pour l'installation 21
- systèmes d'exploitation
  - multiples 109

## T

- technologie Bloodhound
  - option 59
- transmission
  - fichier à Symantec 90

## U

- UnErase, assistant
  - fonction 20, 93
  - récupération de fichiers 94
- urgence
  - préparation 15
  - procédure de récupération 9

## V

- valeur hexadécimale, Wipe Info 98
- ver
  - détecté lors d'une analyse 84
  - détecté par la fonction de blocage des vers 88
  - document Microsoft Office 43
  - e-mail 88

- message e-mail 60
- protection 40
- vérification
  - numéro de version 37
- virus
  - affichage des descriptions 91
  - description 18
  - détecté lors d'une analyse 84
  - détecté par Auto-Protect 86
  - éviter 14
  - inconnu 19
  - protection automatique 18
  - recherche sur le site Web de Symantec 91
  - transmission à Symantec 90
- virus inconnu 19
- visionneuse de journal
  - contenu 44
  - contrôle des activités 44

## W

- Web
  - service de filtrage 66
  - site, Symantec 54, 67, 103

- Windows
  - barre d'état système 41
  - mode sans échec 105
  - système d'exploitation 21
- Windows 2000, procédure Wipe Info 100
- Windows XP
  - procédure Wipe Info 100
  - restauration du système après Wipe Info 97
- Wipe Info, fonctions 97
- Wipe Info
  - caractère utilisé pour le nettoyage 98
  - définition 97
  - fonction 20
  - norme de nettoyage 98
  - option 99
  - procédure 97, 100
  - restauration du système Windows Me/XP 97
- Windows 2000/XP 100



# Solutions de service et de support EMEA

**Service Clientèle** : pour les questions non techniques telles que les commandes, les mises à jour, les abonnements et les échanges.

**Support technique** : pour les questions techniques telles que l'installation, la configuration ou le dépannage des produits Symantec.

Les systèmes de support technique et de Service Clientèle varient en fonction des pays. Pour tous renseignements sur les offres de service dans votre pays, visitez le site Web suivant, puis choisissez le pays approprié :

<http://www.symantec.com/globalsites.html/>

Si ce produit avec été livré avec votre ordinateur, le fabricant doit vous fournir le support.

## Service Clientèle

Le Service Clientèle de Symantec fournit des informations non-techniques multilingues et vous indique comment :

- obtenir des informations, une documentation produit ou un logiciel d'essai ;
- localiser des revendeurs et des consultants dans votre région ;
- remplacer les CD défectueux et les manuels ;
- renouveler votre service d'abonnement ;
- renvoyer votre produit ;
- enregistrer votre produit ;

- accéder à la Foire aux questions du Service Clientèle ;
- adresser une question à un agent du Service Clientèle ;
- acheter une mise à jour de votre produit.

Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires sur le Service Clientèle sur le site de service et de support Symantec ou en contactant le Symantec Authorized Customer Service Centre.

## Informations sur le Service Clientèle :

### **Site Web de service et de support Symantec :**

#### **Anglais (Europe) :**

<http://www.symantec.com/eusupport/>

#### **Allemagne, Autriche et Suisse :**

<http://www.symantec.de/desupport/>

#### **France et Belgique :**

<http://www.symantec.fr/frsupport/>

#### **Pays-Bas et Belgique :**

<http://www.symantec.nl/nlsupport/>

#### **Italie :**

<http://www.symantec.it/itsupport/>

#### **Espagne :**

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/index.html/>

#### **Suède :**

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/index.html/>

#### **Norvège :**

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/index.html/>

#### **Danemark :**

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/index.html/>

**Finlande :**

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/index.html/>

**Pologne :**

<http://www.symantec.com/region/pl/techsupp/index.html/>

**République tchèque :**

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html/>

**République slovaque :**

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html/>

**Russie :**

<http://www.symantec.com/region/ru/techsupp/index.html/>

**Hongrie :**

<http://www.symantec.com/region/hu/techsupp/index.html/>

Pour les solutions de service et de support dans d'autres pays, visitez le site Web suivant, puis sélectionnez votre pays.

<http://www.symantec.com/globalsites.html/>

## Formulaire de courrier électronique en ligne du Service Clientèle

Pour envoyer un courrier électronique au Service Clientèle, vous pouvez utiliser le formulaire en ligne du Service Clientèle. Vous recevrez une réponse par courrier électronique.

Pour utiliser ce formulaire, visitez le site :

<http://www.symantec.com/csemea/>

Numéros de téléphone du Service Clientèle

Autriche	(+43)01 501 375 020
Belgique	(+32)02 713 1700
Danemark	(+45) 35 44 57 00
Finlande	(+358)09 2293 0410
France	(+33)01 73 01 84 85
Allemagne	(+49)069 6641 0300
Irlande	(+351)01 601 1906
Italie	(+39)02 48 270 000
Luxembourg	(+352)029 84 79 50 20
Pays-Bas	(+31)020 5040 565
Norvège	(+47)23 05 33 00
Afrique du Sud	(+27)011 784 9855
Espagne	(+34)091 662 4413
Suède	(+46)08 703 9615
Suisse	(+41)01 212 6262
Royaume-Uni	(+44)020 7616 5600
Canada (Français)	800 561 0820

Adresse de correspondance du Service Clientèle

Symantec Authorized Service Centre  
Postbus 1029  
3600 BA MAARSEN  
Pays-Bas

## Informations sur le service d'abonnement

Si votre produit Symantec inclut une solution antivirus, de pare-feu ou de protection de contenu Web, vous bénéficierez de mises à jour via LiveUpdate. La durée du service d'abonnement varie en fonction de votre produit Symantec.

À l'expiration de votre abonnement, vous devez le renouveler avant de pouvoir mettre à jour votre solution antivirus, de pare-feu ou de protection de contenu Web. Ces mises à jour peuvent vous protéger contre des attaques.

Lorsque vous exécutez LiveUpdate à la fin de votre période d'abonnement, le système vous invite à vous abonner, pour une somme minime. Suivez simplement les instructions à l'écran.

Pour obtenir de l'aide sur les questions du service d'abonnement, visitez le site Web suivant dans la langue de votre choix.

Anglais (Europe) :

[http://www.symantec.com/region/reg\\_eu/techsupp/subscribe/](http://www.symantec.com/region/reg_eu/techsupp/subscribe/)

Allemand :

<http://www.symantec.com/region/de/techsupp/subscribe/>

Français :

<http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/subscribe/>

Italien :

<http://www.symantec.com/region/it/techsupp/subscribe/>

Néerlandais :

<http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/subscribe/>

Espagnol :

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/subscribe/>

Suédois :

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/subscribe/>

Danois :

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/subscribe/>

Norvégien :

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/subscribe/>

Finnois :

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/subscribe/>

## Support technique

Symantec propose deux options de support technique pour vous aider à installer, configurer ou dépanner les produits Symantec :

### **Service et support en ligne**

- Symantec offre un support technique GRATUIT via le site Web de service et de support. Pour visiter le site Web de service et de support Symantec de votre pays, consultez la rubrique « Informations de contact du support technique ». Sélectionnez « particuliers et indépendants/pme-pmi », puis choisissez votre produit et votre version pour :
- accéder aux rubriques d'actualité ;
- consulter la base de connaissances ;
- adresser une question à un agent du support technique en ligne.

### **Support téléphonique**

Symantec offre des services de support PAYANTS par téléphone. Pour plus d'informations sur les tarifs et les politiques ou visiter le site Web de service et de support de votre pays, consultez la rubrique « Informations de contact du support technique ».

### **Prise en charge des anciennes versions et des versions abandonnées**

Lorsque Symantec annonce qu'un produit n'est plus commercialisé, le support téléphonique est assuré pendant 60 jours suivant cette annonce. Certaines informations techniques restent cependant disponibles sur le site de support Symantec.

## Informations de contact du support technique

### **Sites Web de service et de support Symantec :**

#### **Anglais (Europe) :**

<http://www.symantec.com/eusupport/>

#### **Allemagne, Autriche et Suisse :**

<http://www.symantec.de/desupport/>

**France et Belgique :**

<http://www.symantec.fr/frsupport/>

**Pays-Bas et Belgique :**

<http://www.symantec.nl/nlsupport/>

**Italie :**

<http://www.symantec.it/itsupport/>

**Espagne :**

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/index.html/>

**Suède :**

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/index.html/>

**Norvège :**

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/index.html/>

**Danemark :**

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/index.html/>

**Finlande :**

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/index.html/>

**Pologne :**

<http://www.symantec.com/region/pl/techsupp/index.html/>

**République tchèque :**

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html/>

**République slovaque :**

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html/>

**Russie :**

<http://www.symantec.com/region/ru/techsupp/index.html/>

**Hongrie :**

<http://www.symantec.com/region/hu/techsupp/index.html/>

Pour les solutions de service et de support dans d'autres pays, visitez le site suivant et sélectionnez votre pays.

<http://www.symantec.com/globalsites.html>

**Numéros de téléphone du support technique**

Pays	Code intl	Questions sur les produits	Questions sur les virus
Autriche	(+43)	01 501 375 023	01 501 375 023
Belgique	(+32)	02 713 1701	02 713 1701
Danemark	(+45)	35 44 57 20	35 44 57 20
Finlande	(+358)	09 2293 0418	09 2293 0418
France	(+33)	01 7301 8487	01 73018486
Allemagne	(+49)	069 6641 0353	069 6641 0371
Grèce		0 0800 31225533	0 0800 31225533
Irlande	(+353)	01 601 1901	01 601 1901
Italie	(+39)	02 4528 1052	02 4528 1052
Pays-Bas	(+31)	020 5040 511	020 5040 511
Norvège	(+47)	23 05 33 30	23 05 33 30
Pologne		0800 3111269	0800 3111269
Espagne	(+34)	091 662 5255	091 662 5255
Afrique du Sud	(+27)	011 797 6701	011 797 6701
Suède	(+46)	08 735 5024	08 735 5024
Suisse	(+41)	01 212 1847	01 212 1847
Turquie		0 0800 31922433	0 0800 31922433
Royaume-Uni	(+44)	020 7616 5813	020 7744 0061

Tous les efforts ont été fournis pour garantir la précision de ces informations. Celles-ci peuvent toutefois faire l'objet de modifications sans préavis. Symantec Corporation se réserve le droit d'apporter de telles modifications sans avertissement préalable.