

Norton AntiVirus™ - Guide de l'utilisateur

Norton
AntiVirus 2001™



07-30-00428-FR

Norton AntiVirus™ - Guide de l'utilisateur

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

Copyright

Copyright © 1995-2000, Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Numéro de référence : 07-30-00428

PAS DE GARANTIE. Cette documentation technique vous est fournie en l'état, et Symantec Corporation n'apporte aucune garantie quant à la validité des informations qu'elle contient. Toute utilisation de la documentation technique ou des informations contenues dans le présent manuel est au risque de l'utilisateur. La documentation peut inclure des imprécisions techniques ou autres, ou des erreurs typographiques. Symantec se réserve le droit d'y apporter toutes les modifications requises sans préavis.

Aucune partie de cette publication ne peut être copiée sans l'accord préalable écrit de Symantec Corporation, Peter Norton Group, 10201 Torre Avenue, Cupertino, CA 95014.

Marques

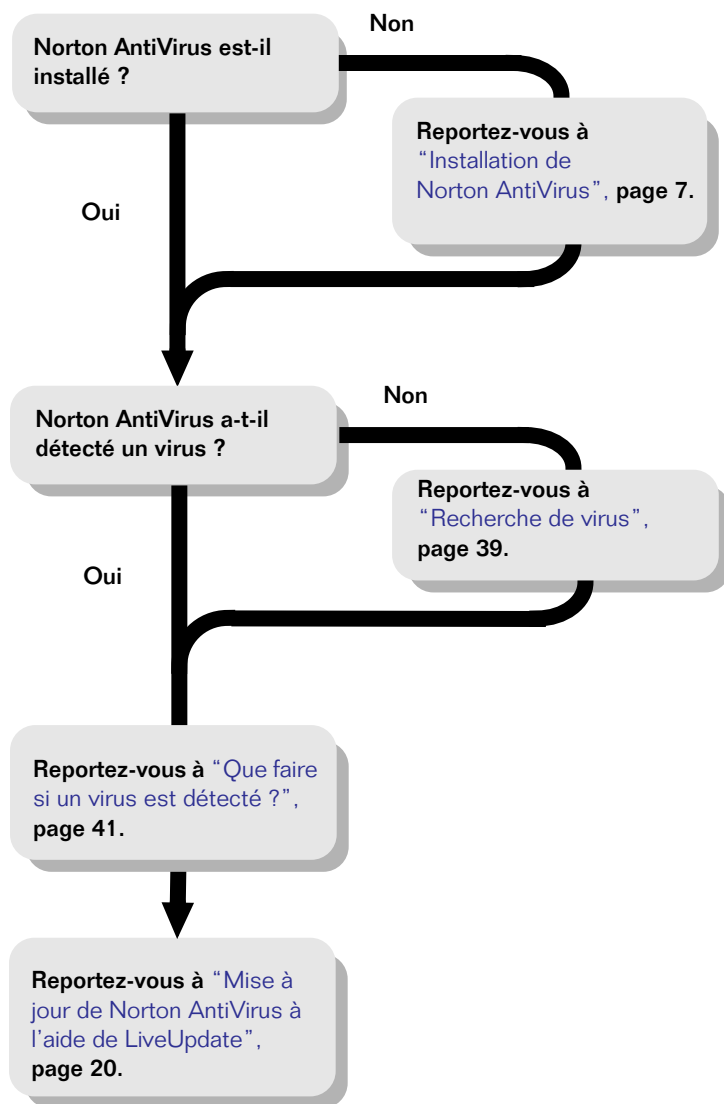
Symantec, le logo Symantec, Norton, Norton SystemWorks, Emergency Disk, LiveUpdate, Norton AntiVirus, Norton Utilities et Rescue Disk sont des marques de Symantec Corporation.

Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation. Iomega est une marque déposée, et Zip et Zip Rescue sont des marques commerciales d'Iomega Corporation. AOL et CompuServe sont des marques déposées de America Online, Inc. Prodigy Internet est une marque déposée de Prodigy. Pentium est une marque déposée d'Intel Corporation. Tous les autres noms de produits cités dans ce manuel peuvent être des appellations commerciales de leur propriétaire respectif.

Imprimé en Irlande.

10 9 8 7 6 5 4 3 2

Au secours ! J'ai un virus !



T A B L E D E S M A T I È R E S

Chapitre 1 Installation de Norton AntiVirus

Installation de Norton AntiVirus	7
Spécifications système	8
Programmes de messagerie	9
Procédures d'urgence	9
Procédure d'installation	11
Maintien à jour de la protection antivirale sur votre système	12
Sessions LiveUpdate automatiques	12
LiveUpdate	12
Disquettes d'urgence	12
Désinstallation de Norton AntiVirus	13

Chapitre 2 Présentation de Norton AntiVirus

Nouveautés de Norton AntiVirus 2001	15
Norton AntiVirus	16
Protection contre les codes malveillants	16
Détection des virus dans les fichiers compressés	16
Analyse de messages électroniques	17
Quarantaine	17
Mise à jour avec LiveUpdate	17
Rescue Disk	17

Chapitre 3 Bases de Norton AntiVirus

Déplacement dans Norton AntiVirus	19
Définition d'options	20
Mise à jour de Norton AntiVirus à l'aide de LiveUpdate	20
Création de disquettes de sauvetage	21
Création de disquettes Norton Zip Rescue	22
Création de disquettes de sauvetage de base	24
Mise à jour des disquettes de sauvetage	25
Utilisation de l'aide pour en savoir plus sur Norton AntiVirus	27

Chapitre 4 Répondre aux alertes de Norton AntiVirus

Alertes de Norton AntiVirus	29
-----------------------------------	----

Chapitre 5 Eviter les virus avec Norton AntiVirus

Comprendre et éviter les virus	33
Comprendre les “chevaux de Troie”	34
Comprendre les vers	34
Fonctions automatiques de Norton AntiVirus	35
Tâches incombant à l'utilisateur	36
Conseils pour éviter les virus	36
Protection antivirale permanente avec la fonction de protection automatique	37
Désactivation temporaire de la protection automatique	38
Recherche de virus	39
Protection de votre messagerie	39

Chapitre 6 Procédures d'urgence de Norton AntiVirus

Que faire si un virus est détecté ?	41
Mémento des mesures à prendre en cas d'alerte	41
Types d'alerte de virus	42
Que faire si Norton AntiVirus ne peut pas réparer ?	44
Utilisation des disquettes de sauvetage en cas d'urgence	46
Soumission de fichiers au SARC	48

Chapitre 7 Dépannage

Index

Solutions de service et de support de Symantec

Procédure de transmission de virus potentiels

Installation de Norton AntiVirus

Bienvenue dans Norton AntiVirus, logiciel antivirus numéro un dans le monde.

Installation de Norton AntiVirus

Avant d'installer Norton AntiVirus, prenez le temps d'examiner les spécifications système indiquées dans cette section. Les utilisateurs de Windows 95, de Windows 98 et de Windows Me doivent disposer de disquettes vierges pour créer des disques de sauvetage (ou d'un disque Zip[™] et d'une disquette afin de générer un jeu de sauvetage Norton Zip Rescue[™]).

Remarque : vous n'avez pas besoin de désinstaller les anciennes versions de Norton AntiVirus présentes sur votre système avant d'exécuter le programme d'installation, mais vous devez supprimer tout autre logiciel antivirus.

Spécifications système

Pour utiliser Norton AntiVirus, l'ordinateur doit posséder la configuration requise minimale suivante.

Windows 95 OSR2 et Windows 98

- Processeur Intel 80486DX/66
- 32 Mo de mémoire
- 50 Mo d'espace disque
- CD-ROM

Windows Me

- Processeur Intel Pentium 150 MHz
- 32 Mo de mémoire
- 50 Mo d'espace disque
- CD-ROM

Windows NT 4.0 Workstation

- Service Pack 4
- Processeur Intel Pentium
- 16 Mo de mémoire (32 Mo recommandés)
- 50 Mo d'espace disque
- CD-ROM

Windows 2000 Professional

- Processeur Intel Pentium 133 MHz
- 64 Mo de mémoire
- 50 Mo d'espace disque
- CD-ROM

Bien qu'il ne soit pas indispensable, un lecteur Zip Iomega présente un net avantage lors de la création d'un jeu de disques de sauvetage.

Remarque : Norton AntiVirus ne prend pas en charge les lecteurs Iomega Zip ou Jaz sur interface USB, car il n'existe pas de pilotes DOS disponibles.

Programmes de messagerie

Norton AntiVirus configure automatiquement les clients de messagerie suivants pour la protection de la messagerie.

- Microsoft Outlook Express 4.0/5.x
- Microsoft Outlook 97/98/2000
- Netscape Messenger 4.0x
- Eudora Light 3.0
- Eudora Pro 4.0
- Pegasus Mail 3.0
- Becky ! Internet Mail 1.26
- Al-Mail 1.11

Norton AntiVirus peut protéger d'autres clients POP3, mais vous devez les configurer manuellement pour la protection. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide.

Procédures d'urgence

Lorsque vous installez Norton AntiVirus, il recherche les virus actifs. S'il détecte un virus actif, utilisez des disquettes d'urgence pour supprimer ce virus avant la fin de l'installation.

Créez des disquettes d'urgence à partir du CD Norton AntiVirus afin de pouvoir restaurer votre système en cas d'urgence. Vous devez disposer de plusieurs disquettes formatées de 1,44 Mo.

Vous pouvez utiliser le CD qui contient Norton AntiVirus comme disque d'urgence en cas de virus si l'ordinateur peut démarrer depuis le lecteur de CD-ROM. Reportez-vous à "[Utilisation du CD comme disque d'urgence](#)", page 10.

Avertissement : suivez la procédure ci-après sur un autre ordinateur que celui où le problème s'est produit. Le fait de suivre ces étapes peut générer des problèmes supplémentaires.

Pour créer des disquettes d'urgence :

- 1 Insérez le CD Norton AntiVirus dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Cliquez sur Parcourir le CD.
- 3 Cliquez deux fois sur le dossier de support.
- 4 Cliquez deux fois sur le dossier Edisk.
- 5 Cliquez deux fois sur Ned.exe.
- 6 Suivez les instructions affichées à l'écran.

Pour utiliser les disquettes d'urgence :

- 1 Si votre ordinateur fonctionne, cliquez sur le bouton Démarrer, sélectionnez Arrêter puis choisissez l'option Arrêter. Lorsque Windows est fermé, éteignez l'ordinateur en utilisant l'interrupteur.
- 2 Insérez la disquette d'urgence 1 dans le lecteur de disquette, puis mettez l'ordinateur sous tension.
- 3 Suivez les instructions affichées à l'écran.

Le chargement du programme d'urgence dure plusieurs minutes.

Il analyse ensuite automatiquement l'ordinateur et supprime les virus.

Si vous ne pouvez pas démarrer à partir du lecteur A:, reportez-vous à ["Impossible de démarrer depuis le lecteur A: de votre ordinateur"](#) à la page 53.

Utilisation du CD comme disque d'urgence

Vous pouvez utiliser le CD de Norton AntiVirus comme disque d'urgence en cas de virus si votre ordinateur peut démarrer depuis le lecteur de CD-ROM. Lorsque vous êtes invité à introduire le disque d'urgence 1 et à redémarrer l'ordinateur, ne le faites pas, mais suivez les étapes ci-dessous :

Pour utiliser le CD comme disque d'urgence :

- 1 Insérez le CD de Norton AntiVirus dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Redémarrez votre ordinateur.

Vous devrez peut-être modifier les données de configuration du BIOS de votre ordinateur pour qu'il démarre depuis le lecteur de CD-ROM. Reportez-vous au manuel de votre ordinateur pour savoir comment changer de périphérique de démarrage.

Lorsque vous utilisez le CD, vous pouvez ignorer les instructions qui vous demandent d'insérer d'autres disquettes d'urgence. Toutes les données de toutes les disquettes d'urgence sont présentes sur le CD.

Procédure d'installation

Pour installer le programme :

- 1 Démarrez Windows (s'il n'est pas déjà en cours d'exécution).
- 2 Fermez tous les programmes Windows afin d'empêcher les conflits.
- 3 Insérez le CD Norton AntiVirus dans le lecteur de CD-ROM. Un écran d'introduction s'affiche.
- 4 Cliquez sur Installer Norton AntiVirus et suivez les instructions à l'écran.

Les options du programme d'installation présélectionnées sont appropriées à la plupart des utilisateurs. Ne les modifiez qu'en cas de besoins spécifiques.

Si l'écran d'introduction ne s'affiche pas :

- 1 Cliquez deux fois sur l'icône Poste de travail.
- 2 Cliquez deux fois sur l'icône du lecteur de CD-ROM.
- 3 Cliquez deux fois sur CDSTART.EXE.
- 4 Cliquez sur Installer Norton AntiVirus et suivez les instructions à l'écran.

La dernière étape de l'installation consiste à créer des disquettes de secours. Ces disquettes constituent un élément important de votre protection antivirale. Par exemple, elles vous permettent de redémarrer votre ordinateur en toute sécurité s'il est bloqué par un virus en mémoire. Reportez-vous à “Création de disquettes de sauvetage”, page 21.

Bien que ce guide d'utilisation contienne des informations utiles, l'aide en ligne fournit des informations supplémentaires qui ne sont pas traitées ici. Vous trouverez également de nombreuses informations à l'adresse <http://service.symantec.com>.

Maintien à jour de la protection antivirale sur votre système

Norton AntiVirus vous offre tous les outils nécessaires pour maintenir à jour la protection antivirale sur votre système.

Sessions LiveUpdate automatiques

Les sessions LiveUpdate automatiques recherchent les nouvelles définitions de virus lorsque vous êtes connecté à Internet. Elles peuvent mettre à jour votre protection antivirale sans interrompre votre travail.

LiveUpdate

Le bouton LiveUpdate situé en haut de l'écran principal met à jour votre protection antivirale ainsi que les programmes Norton AntiVirus. Reportez-vous à [“Mise à jour de Norton AntiVirus à l'aide de LiveUpdate”](#), page 20.

Norton AntiVirus dépend d'informations à jour pour détecter et éliminer les virus. L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles vous avez des problèmes de virus est que vous n'avez pas mis à jour vos fichiers de définitions depuis que vous avez acheté le produit. Vous devez mettre à jour votre protection antivirale au moins une fois par semaine.

Disquettes d'urgence

Les disquettes de secours contiennent des informations essentielles dont votre ordinateur a besoin pour démarrer et fonctionner correctement. Ces informations évoluent parallèlement à la configuration de votre ordinateur, de sorte qu'il est important de tenir à jour votre jeu de disquettes de secours. Vous devez les mettre à jour au moins une fois par mois, et lorsque vous mettez à jour votre protection antivirale, installez de nouveaux logiciels ou apportez des modifications au matériel. Reportez-vous à [“Création de disquettes de sauvetage”](#), page 21.

Désinstallation de Norton AntiVirus

Vous pouvez facilement supprimer Norton AntiVirus de l'ordinateur.

Pour supprimer Norton AntiVirus de l'ordinateur :

- 1** Cliquez sur le bouton Démarrer, puis choisissez Paramètres > Panneau de configuration.
- 2** Cliquez deux fois sur Ajout/Suppression de programmes.
- 3** Dans la liste des programmes installés, sélectionnez Norton AntiVirus. Cliquez sur Ajouter/Supprimer.
- 4** Suivez les instructions affichées à l'écran.

Il est également conseillé de désinstaller LiveUpdate et LiveReg si aucun autre produit Symantec n'est installé.

Présentation de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus vous protège automatiquement contre tous les virus et “chevaux de Troie”, mais aussi contre les applets ActiveX et Java malveillantes. Il met en quarantaine les fichiers infectés avant qu’ils n’endommagent le système et vous assure l’aide des chercheurs de Symantec en cas d’infections suspectes. Norton AntiVirus met automatiquement à jour les définitions de virus avec LiveUpdate.

Nouveautés de Norton AntiVirus 2001

Les sessions LiveUpdate automatiques recherchent les nouvelles définitions de virus lorsque vous êtes connecté à Internet. Elles peuvent mettre à jour votre protection antivirale sans interrompre votre travail.

SmartScan améliore les performances de l’analyse des fichiers et limite l’impact sur le système de la recherche permanente de virus en arrière-plan. SmartScan détermine les fichiers contenant du code exécutable, puis analyse uniquement ces fichiers, à la recherche de virus ou d’autres formes de code malveillant.

SmartScan représente une amélioration significative de la sécurité pour les utilisateurs qui analysent uniquement les fichiers programme et les documents. SmartScan analyse chaque fichier afin de déterminer s’il contient du code exécutable et il garantit qu’aucun fichier susceptible de contenir des virus ne puisse échapper au moteur d’analyse.

L'analyse et la protection complètes de la messagerie fournissent une prise en charge supplémentaire des clients utilisant l'authentification par mot de passe sécurisée, comme MSN. Norton AntiVirus analyse automatiquement les messages électroniques à mesure de leur réception depuis le serveur. Il détecte les virus cachés dans les pièces jointes avant tout enregistrement ou tout lancement de ces dernières, ce qui élimine tout risque de transmission involontaire de virus à des tiers.

Une nouvelle fenêtre de statut de la messagerie répertorie les comptes de messagerie dont vous disposez et indique si la protection de la messagerie est activée pour ces comptes. La configuration de la protection antivirale de votre messagerie électronique est ainsi simplifiée.

Le CD amorçable fournit une protection antivirale qui permet une restauration rapide du bon fonctionnement de l'ordinateur après une infection virale.

Norton AntiVirus

Norton AntiVirus vous protège contre les codes malveillants susceptibles d'infiltrer votre système. Vous êtes protégé contre les infections virales pour recevoir des annexes de messages électroniques, télécharger des fichiers sur Internet ou un réseau, ou insérer une disquette dans votre ordinateur.

Protection contre les codes malveillants

Norton AntiVirus vous protège contre les codes malveillants, y compris les virus, les chevaux de Troie, les contrôles ActiveX et les applets Java, afin que vous soyez en sécurité quand vous utilisez votre ordinateur et surfez sur Internet.

Détection des virus dans les fichiers compressés

Norton AntiVirus vérifie la présence de virus et d'autres codes malveillants dans les fichiers compressés, tels que les fichiers Zip. Il peut même détecter et résoudre les problèmes d'un fichier compressé inclus dans un autre fichier compressé. La protection ne se limite pas aux fichiers Zip ; Norton AntiVirus détecte les problèmes dans de nombreux types de fichiers compressés.

Analyse de messages électroniques

Norton AntiVirus vérifie les annexes de messages électroniques pendant que vous les recevez. S'il détecte un virus, Norton AntiVirus le répare automatiquement.

Quarantaine

Si Norton AntiVirus trouve un fichier qu'il ne peut pas réparer, il l'isole en toute sécurité dans une zone de quarantaine. Ceci vous permet de mettre à jour votre protection antivirale afin de pouvoir résoudre le problème intégralement.

Mise à jour avec LiveUpdate

LiveUpdate récupère des "micro-définitions", contenant uniquement les informations dont vous avez besoin, pour mettre à jour votre protection antivirale. De nouvelles définitions de virus sont ajoutées au site Web de Symantec chaque semaine. Vous pouvez ainsi mettre à jour votre protection antivirale chaque semaine ou permettre aux sessions automatiques de Norton AntiVirus LiveUpdate de gérer la mise à jour.

Rescue Disk

Grâce aux disques de sauvetage, vous êtes toujours prêt à faire face aux urgences liées à des infections virales imprévisibles. Rescue Disk enregistre une copie des fichiers de démarrage du système et des informations de partition du disque dur, et stocke ces éléments de sauvetage, ainsi qu'un programme de détection des virus, sur un disque Iomega Zip, sur plusieurs disquettes ou sur un lecteur réseau.

Un jeu de sauvetage Norton Zip se compose d'un disque Zip et d'une disquette amorçable. Ce jeu de disques vous permet de démarrer Windows et d'utiliser les outils Norton AntiVirus pour réparer les problèmes de virus.

Un jeu de sauvetage de base se compose d'une disquette amorçable et de plusieurs disquettes supplémentaires. Ce type de jeu de disques vous permet de démarrer l'ordinateur en mode DOS et d'utiliser Norton Utilities pour résoudre les problèmes de virus.

Remarque : Rescue Disk n'est pas nécessaire, et n'est donc pas installé, sous Windows NT et Windows 2000.

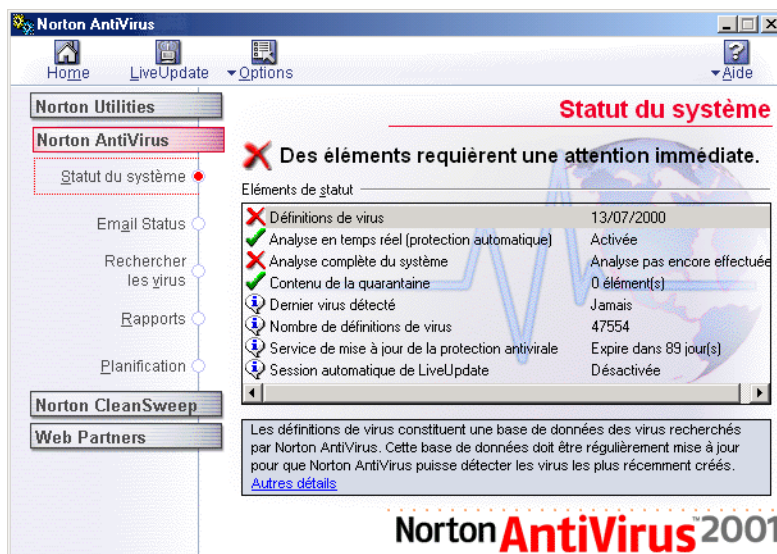
Bases de Norton AntiVirus

Ce chapitre vous fournit des notions de base sur l'utilisation de Norton AntiVirus.

Déplacement dans Norton AntiVirus

Pour démarrer Norton AntiVirus :

- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur Démarrer > Programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2001.



L'écran principal de Norton AntiVirus constitue le point de départ de toutes vos activités.

- 2 Depuis cet écran, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Cliquer sur une option à gauche pour en afficher la description à droite.
 - Cliquer sur l'un des boutons situés en haut pour accéder à des fonctionnalités qui concernent plusieurs aspects du programme.
- D'autres produits Symantec peuvent apparaître s'ils sont installés.

Définition d'options

Vous pouvez définir de nombreuses options dans Norton AntiVirus. Par exemple, vous pouvez opter pour l'analyse des documents et des fichiers programme uniquement, au lieu d'analyser tous les fichiers.

Pour définir les options :

- 1 Cliquez sur le bouton Options en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Choisissez la fonctionnalité dont vous souhaitez définir les options.

Mise à jour de Norton AntiVirus à l'aide de LiveUpdate

Cliquez sur le bouton LiveUpdate pour mettre à jour les programmes de Norton AntiVirus et la protection antivirale. LiveUpdate se connecte à Symantec pour vérifier si des mises à jour sont disponibles pour Norton AntiVirus et pour votre protection antivirale. LiveUpdate nécessite une connexion à Internet.

Remarque : Symantec ne facture pas les mises à jour des programmes de Norton AntiVirus, toutefois un abonnement payant est nécessaire pour les mises à jour de la protection antivirale après l'expiration de l'abonnement gratuit initial.

Remarque : vos frais d'accès à Internet habituels s'appliquent.

Pour mettre à jour Norton AntiVirus à l'aide de LiveUpdate :

- 1 Cliquez sur le bouton LiveUpdate en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 La fenêtre LiveUpdate apparaît. Suivez les instructions affichées à l'écran.

Conseil : si vous vous connectez par le biais d'AOL, CompuServe ou Prodigy Internet, connectez-vous à d'abord Internet, puis exécutez LiveUpdate.

Création de disquettes de sauvetage

Les disquettes de secours contiennent des informations essentielles dont votre ordinateur a besoin pour démarrer et fonctionner correctement. Ces informations évoluent parallèlement à la configuration de votre ordinateur, de sorte qu'il est important de tenir à jour votre jeu de disquettes de sauvetage.

Remarque : si vous utilisez Windows NT ou Windows 2000, vous ne pouvez pas créer de disquettes de sauvetage. Windows NT et Windows 2000 offrent une protection intégrée contre les erreurs exigeant l'utilisation de disquettes de sauvetage. Ces dernières ne sont donc pas nécessaires.

Si vous disposez d'un lecteur Zip Iomega, Rescue Disk peut l'utiliser pour créer des disquettes de sauvetage, qui permettent de lancer Windows même si votre ordinateur ne démarre pas normalement après un blocage système. Vous pouvez ainsi effectuer des réparations d'urgence.

Vous pouvez aussi créer des disquettes de sauvetage en utilisant votre lecteur de disquettes et plusieurs disquettes. Ce jeu de disquettes vous permet uniquement de lancer le système d'exploitation DOS et d'accéder à des utilitaires DOS. Les deux types de disque de sauvetage fournissent une interface conviviale pour restaurer votre système après un blocage.

Attention : n'utilisez jamais de disquettes de sauvetage créées sur un autre ordinateur. Les disquettes de sauvetage contiennent des informations propres à l'ordinateur sur lequel elles ont été créées.

Conseil : plus les disquettes de sauvetage sont récentes, meilleures sont vos chances de récupérer l'intégralité de vos données. Mettez à jour vos disquettes de sauvetage chaque fois que vous mettez à jour votre protection antivirale, que vous installez de nouveaux logiciels ou que vous modifiez la configuration de votre matériel.

Création de disquettes Norton Zip Rescue

Un jeu de disquettes Norton Zip Rescue se compose de deux disquettes :

- Une disquette amorçable
- Une disquette Zip

Ces deux disquettes sont nécessaires pour restaurer correctement le système après un blocage. La disquette contient les fichiers système DOS nécessaires au démarrage de l'ordinateur. Le disque Zip contient le système d'exploitation Windows, ainsi que les fichiers de démarrage, les informations de configuration et les programmes Norton AntiVirus nécessaires pour restaurer l'ordinateur.

Remarque : certains fabricants d'ordinateurs remplacent le lecteur de disquette standard par un lecteur Zip. Dans ce cas, votre jeu de disquettes de sauvetage n'inclura pas de disquette amorçable. Norton Zip Rescue crée un Zip amorçable contenant toutes les informations nécessaires.

Conseil : les disquettes de sauvetage contiennent des paramètres système et des fichiers de sauvetage. Elles ne contiennent pas de copie de sauvegarde de vos données. Veillez à effectuer régulièrement des sauvegardes de toutes vos données.

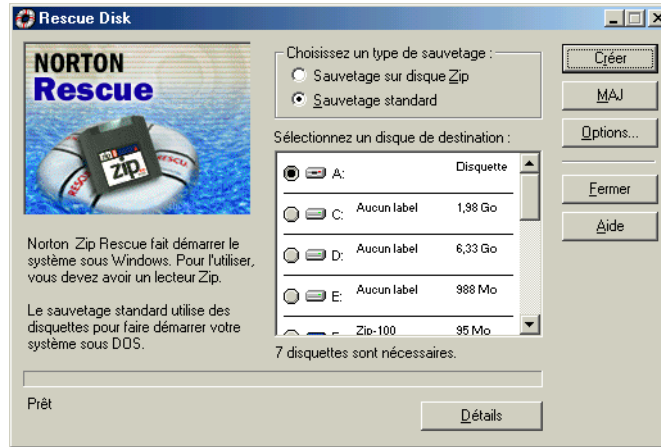
Pour créer un jeu de disquettes Norton Zip Rescue :

- 1 Cliquez sur le bouton Sauvetage dans la partie supérieure de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Insérez une disquette Zip dans le lecteur de Zip et une disquette dans l'unité A: de votre ordinateur.

Remarque : n'utilisez pas de disquette contenant des données que vous voulez conserver. Norton Zip Rescue écrase toutes les informations présentes sur les disquettes.

Conseil : vous pouvez également utiliser un lecteur Jaz Iomega pour créer ce type de disque de sauvetage.

- 3 Sélectionnez Norton Zip Rescue dans la zone Choisissez un type de sauvetage.



Attention : si vous avez plusieurs lecteurs Zip sur le même ordinateur, veuillez à toujours utiliser le même pour créer, mettre à jour et utiliser vos disquettes Norton Zip Rescue.

- 4 Cliquez sur Créer.
- 5 Cliquez sur Redémarrer pour tester votre nouveau jeu de disquettes de sauvetage.
- 6 Si la fenêtre de Rescue Disk apparaît à l'écran, les disquettes de sauvetage fonctionnent correctement. Dans le cas contraire, les disquettes de sauvetage ne fonctionnent pas correctement.

Attention : ne continuez pas la procédure de sauvetage quand vous testez des disquettes de sauvetage. La "réparation" d'un système qui fonctionne correctement peut provoquer des problèmes.

Si votre disquette de sauvetage ne fonctionne pas, consultez la section "[Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas](#)" à la page 51.

- 7 Retirez la disquette du lecteur A:, puis faites coulisser en position ouverte le taquet de plastique situé au dos de la disquette pour la protéger en écriture. Ceci vous évite de modifier par inadvertance les données stockées sur la disquette.
- 8 Arrêtez Windows s'il est exécuté. Mettez l'ordinateur hors tension, puis à nouveau sous tension pour redémarrer.

Création de disquettes de sauvetage de base

Les disquettes de sauvetage de base assurent une protection indispensable de votre ordinateur contre les désastres. Les disquettes de sauvetage de base vous permettent de démarrer votre ordinateur sous DOS après un blocage du système et d'utiliser les utilitaires DOS de Norton Utilities pour réparer de nombreux problèmes.

Vous enregistrez votre jeu de disquettes de sauvetage sur une série de disquettes 1,44 Mo ou sur un disque dur auquel vous avez accès.

Pour créer des disquettes de sauvetage de base :

- 1 Cliquez sur le bouton Sauvetage dans la partie supérieure de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Sélectionnez Sauvetage standard dans la zone de groupe Choisissez un type de sauvetage.
- 3 Sélectionnez le lecteur que vous voulez utiliser pour créer le jeu de disquettes de sauvetage. Pour créer un jeu de disquettes, sélectionnez le lecteur A: de votre ordinateur.

Attention : si vous sélectionnez un lecteur réseau, un second disque dur ou une autre unité de grande capacité, votre jeu de disquettes de sauvetage est placé dans un dossier sur le disque sélectionné. Veillez à créer une disquette ou un disque Zip amorçable, et à le conserver en lieu sûr. Cette disquette doit contenir les pilotes réseau ou autres fichiers nécessaires pour démarrer l'ordinateur et accéder au lecteur sur lequel vous avez placé votre jeu de disquettes de sauvetage. Ne créez pas votre jeu de disquettes de sauvetage sur le lecteur C: de votre ordinateur.

- 4 Insérez une disquette dans l'unité A: de votre ordinateur.
- 5 Cliquez sur Créer.

Rescue Disk formate la disquette et copie dessus les informations de démarrage essentielles de votre ordinateur.

- 6 Insérez des disquettes supplémentaires quand un message vous le demande. Étiquetez les disquettes au fur et à mesure que vous les insérez.
- 7 Cliquez sur Redémarrer pour tester votre nouveau jeu de disquettes de sauvetage.
- 8 Si l'écran de Rescue Disk apparaît, la disquette de sauvetage fonctionne correctement. Dans le cas contraire, la disquette de sauvetage ne fonctionne pas correctement.

Attention : ne continuez pas la procédure de sauvetage quand vous testez des disquettes de sauvetage. La “réparation” d'un système qui fonctionne correctement peut provoquer des problèmes.

Si votre disquette de sauvetage ne fonctionne pas, consultez la section [“Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas”](#) à la page 51.

- 9 Retirez la disquette du lecteur A:, puis faites coulisser en position ouverte le taquet de plastique situé au dos de la disquette pour la protéger en écriture. Ceci vous évite de modifier par inadvertance les données stockées sur la disquette.
- 10 Arrêtez Windows s'il est exécuté. Mettez l'ordinateur hors tension, puis à nouveau sous tension pour redémarrer.

Mise à jour des disquettes de sauvetage

Comme les informations présentes sur vos disquettes de sauvetage peuvent changer, il est essentiel de tenir à jour votre jeu de disquettes de sauvetage.

Vous pouvez mettre à jour vos disquettes de sauvetage aussi souvent que vous le souhaitez. Rescue Disk vous permet de mettre à jour rapidement et facilement les disques de sauvetage Zip et standard sans avoir à les recréer.

Attention : la fonction de mise à jour peut assurer le suivi d'un jeu de chaque type de disquette de sauvetage. Si pour une raison quelconque vous choisissez de conserver plusieurs jeux de sauvetage standard ou plusieurs jeux de sauvetage Norton Zip Rescue, n'utilisez pas cette fonction.

Pour mettre à jour vos disquettes de sauvetage :

- 1 Cliquez sur le bouton Sauvetage dans la partie supérieure de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Sélectionnez le type de disquette de sauvetage que vous mettez à jour dans la zone de groupe Choisissez un type de sauvetage.
- 3 Spécifiez l'emplacement de vos disquettes de sauvetage :
 - Pour des disquettes Norton Zip Rescue, insérez la disquette Zip dans le lecteur de Zip et la disquette dans votre lecteur de disquette.
 - Pour des disquettes de sauvetage standard, sélectionnez l'unité dans la boîte de liste Sélectionnez un disque de destination. Si vous mettez à jour des disquettes de sauvetage, fermez le taquet de protection en plastique situé à l'arrière de la disquette et insérez la première disquette du jeu dans le lecteur A: de votre ordinateur.

Attention : si vous avez plusieurs lecteurs Zip sur le même ordinateur, veillez à toujours utiliser le même pour créer, mettre à jour et utiliser vos disquettes Norton Zip Rescue.

- 4 Cliquez sur Mettre à jour.
Rescue Disk met à jour les informations de démarrage essentielles de votre ordinateur sur les disquettes.
- 5 Cliquez sur OK pour tester les disquettes de sauvetage que vous venez de mettre à jour.
- 6 Si l'écran de Rescue Disk apparaît, la disquette de sauvetage fonctionne correctement. Dans le cas contraire, la disquette de sauvetage ne fonctionne pas correctement.

Attention : ne continuez pas la procédure de sauvetage quand vous testez des disquettes de sauvetage. La "réparation" d'un système qui fonctionne correctement peut provoquer des problèmes.

Si votre disquette de sauvetage ne fonctionne pas, consultez la section ["Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas"](#) à la page 51.

- 7 Retirez la disquette du lecteur A:, puis faites coulisser en position ouverte le taquet de plastique situé au dos de la disquette pour la protéger en écriture. Ceci vous évite de modifier par inadvertance les données stockées sur la disquette.
- 8 Arrêtez Windows s'il est exécuté. Mettez l'ordinateur hors tension, puis à nouveau sous tension pour redémarrer.

Utilisation de l'aide pour en savoir plus sur Norton AntiVirus

Norton AntiVirus propose une aide en ligne complète. Ce système d'aide fournit des instructions détaillées sur l'utilisation de Norton AntiVirus.

Norton AntiVirus inclut deux types d'aide :

- Aide portant sur les boîtes de dialogue
- Aide procédurale (Comment...)

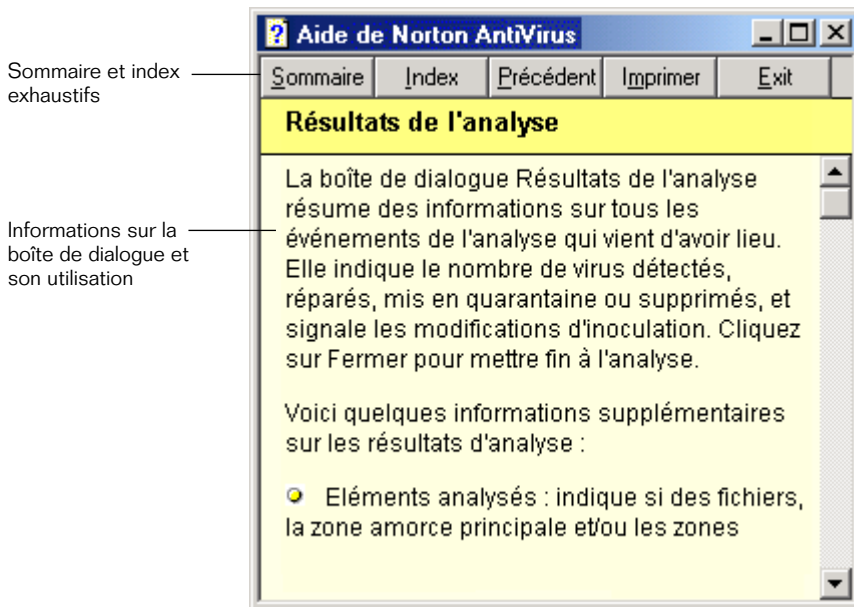
Aide portant sur les boîtes de dialogue

L'aide fournit des informations sur la zone du programme que vous êtes en train d'utiliser. Cette aide est de type contextuel, en ce sens qu'elle porte sur la boîte de dialogue que vous utilisez à un moment donné.

Pour obtenir de l'aide au sujet d'une boîte de dialogue :

- Cliquez sur le bouton Aide de cette boîte de dialogue.

Une rubrique d'aide traitant de la boîte de dialogue ouverte apparaît.



Aide procédurale (Comment...)

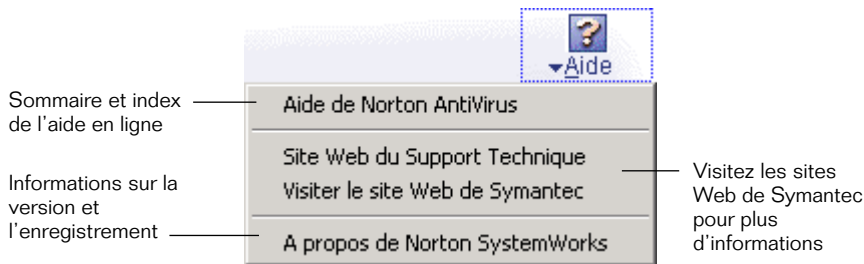
Cette aide explique en détail chaque procédure que vous êtes susceptible d'effectuer avec les programmes Norton AntiVirus. Vous pouvez accéder à cette aide par le biais des onglets Sommaire de l'aide et Index. Ouvrez les pages Sommaire de l'aide et Index en cliquant sur le bouton Rubriques d'aide, Sommaire ou Index situé en haut des fenêtres d'aide.

Aide depuis la barre des menus

Vous pouvez toujours accéder à l'aide depuis la fenêtre principale de Norton AntiVirus.

Pour accéder au menu Aide :

- Cliquez sur Aide, en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus .



Répondre aux alertes de Norton AntiVirus

Quand Norton AntiVirus détecte un problème sur votre système, il affiche un message. Ces messages, appelés alertes, peuvent prendre diverses formes. Ils sont susceptibles d'apparaître lorsque Norton AntiVirus détecte un problème durant l'exécution d'autres programmes. Ce chapitre illustre les divers types d'alerte pouvant apparaître et vous indique les actions à mener pour y répondre.

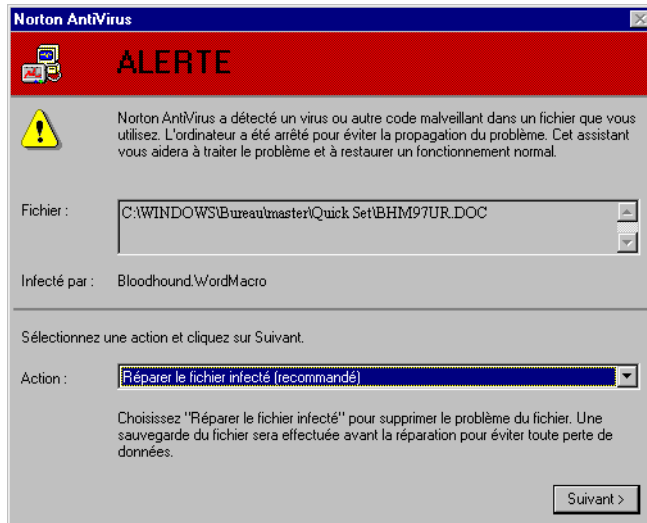
Alertes de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus affiche différentes alertes, selon le moment où il détecte un virus ou une activité suspecte.

Alertes de virus

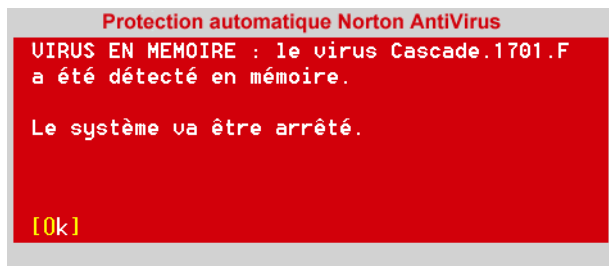
Ces messages apparaissent quand Norton AntiVirus détecte un virus, un cheval de Troie et d'autres types de code dommageable.

Si vous voyez apparaître un alerte semblable à la suivante :



- Cliquez sur Suivant. L'assistant vous aide à réparer le problème.

Si vous voyez ce type d'alerte :



- 1 Cherchez les termes qui identifient le type de problème. Lisez le message entier.
- 2 Appuyez sur Entrée pour choisir l'action présélectionnée.

Pour plus d'informations, cherchez le type de problème dans “[Types d'alerte de virus](#)” à la page 42. Par exemple, si le message indique VIRUS EN MEMOIRE, cherchez “VIRUS EN MEMOIRE”.

Si vous voyez apparaître une alerte semblable à la suivante :



- 1 Cliquez sur OK (éventuellement plusieurs fois).
- 2 Analysez votre disque pour éliminer le virus. Reportez-vous à ["Recherche de virus"](#), page 39.

Eviter les virus avec Norton AntiVirus

Comprendre et éviter les virus

Un virus informatique est un programme écrit par un programmeur mal intentionné. Votre ordinateur peut attraper un virus depuis une disquette, un réseau local ou Internet. Tout comme le virus du rhume attaque un hôte humain, un virus informatique s'attache à un programme. Et tout comme un rhume, il est contagieux.

Ce que font les virus :

- Ils prennent le contrôle de votre ordinateur à votre insu.
- Ils provoquent un comportement anormal de l'ordinateur, par exemple l'émission de bips ou l'affichage de messages gênants.
- Ils se dissimulent dans des macros qui infectent les documents Word et Excel et se répandent. (Il s'agit des virus de macro).
- Ils endommagent gravement vos fichiers. Les virus peuvent endommager des données, détruire des fichiers ou même effacer complètement un disque dur.
- Ils restent inactifs jusqu'à une date de déclenchement prédéterminée (par exemple Vendredi 13) avant de tout dévaster.

Ce que ne font pas les virus :

- Infecter ou endommager le matériel, comme les claviers ou les écrans. Vous pouvez constater des comportements étranges (par exemple des caractères affichés à l'envers), mais les disques ne sont pas endommagés physiquement, seul leur contenu est détruit.

Comprendre les “chevaux de Troie”

Un cheval de Troie, bien que n'étant pas un virus d'un point de vue technique, a la capacité de provoquer les mêmes types de problèmes que les virus. De nombreux chevaux de Troie sont conçus pour dérober votre identification de connexion et votre mot de passe, puis les transmettre par messagerie à une autre personne qui peut alors utiliser le compte à vos dépens. D'autres chevaux de Troie affichent des messages obscènes ou suppriment le contenu de votre disque dur.

En principe, vous récupérez les chevaux de Troie en téléchargeant un programme qui paraît tout à fait sûr ou vous promet quelque chose comme du temps de connexion gratuit, par exemple. Une fois qu'il est téléchargé et exécuté, le code malveillant entre en action. A la différence des virus, les chevaux de Troie ne se répliquent pas et ne se propagent pas d'eux-mêmes. Ils ne peuvent être transmis qu'intentionnellement, par messagerie ou disquette, ou encore être téléchargés directement sur un PC. Cela signifie que, contrairement à un virus, vous n'êtes en principe affecté qu'une seule fois par un cheval de Troie spécifique.

Comprendre les vers

Comme les virus, les vers peuvent se répliquer. Cependant, au lieu de se propager d'un fichier à l'autre, ils se propagent d'un ordinateur à l'autre, infectant le système entier.

Les vers se copient d'un ordinateur à l'autre sur le réseau (via la messagerie, par exemple). Comme les vers ne nécessitent pas l'interaction des utilisateurs pour se répliquer, ils peuvent se propager beaucoup plus rapidement que les virus informatiques.

Fonctions automatiques de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus protège votre ordinateur contre les infections virales, quelle que soit leur origine. Vous êtes protégé contre les virus issus des disques durs, des disquettes et des réseaux, et même contre ceux téléchargés sur Internet. Norton AntiVirus protège votre ordinateur des manières suivantes :

- Il élimine les virus et répare les fichiers.
- Il vérifie au démarrage que votre ordinateur est exempt de virus.
- Il recherche les virus chaque fois que vous utilisez des programmes sur votre ordinateur, des disquettes ou des fichiers de documents que vous recevez ou créez.
- Il recherche les virus dans les pièces jointes à vos emails chaque fois que vous recevez des messages par Internet.
- Il contrôle votre ordinateur pour détecter toute activité inhabituelle qui peut signaler un virus actif.
- Il exécute automatiquement une analyse programmée hebdomadaire pour confirmer que vos disques durs sont exempts de virus. Même les fichiers compressés sont analysés.
- Il offre une protection complète contre les virus transmis par Internet. Il n'est nécessaire ni d'ajouter un programme supplémentaire, ni de modifier les options de Norton AntiVirus. La protection automatique analyse les fichiers des programmes et des documents automatiquement pendant leur téléchargement.
- Lorsque les sessions LiveUpdate automatiques sont activées, Norton AntiVirus recherche et installe des mises à jour de la protection antivirale dès que vous êtes connecté à Internet.

Tâches incombant à l'utilisateur

De nouveaux virus sont produits en permanence, aussi vous devez mettre à jour régulièrement votre protection antivirale. Si vous ne le faites pas, vous ne serez pas protégé contre les virus apparus dans le monde informatique depuis que vous avez acheté le produit.

- Maintenez à jour votre protection antivirale. Les sessions LiveUpdate automatiques effectuent cette opération automatiquement. Vous pouvez également mettre à jour votre protection, à tout moment, avec LiveUpdate. Pour mettre à jour votre protection antivirale, consultez la section [“Mise à jour de Norton AntiVirus à l'aide de LiveUpdate”](#) à la page 20.
- Mettez à jour vos disquettes de sauvetage chaque fois que vous mettez à jour votre protection antivirale, ou que vous apportez des modifications au matériel ou au système d'exploitation de l'ordinateur (par exemple, si vous ajoutez un disque). Pour mettre à jour vos disquettes de sauvetage, reportez-vous à [“Mise à jour des disquettes de sauvetage”](#) à la page 25.

Conseils pour éviter les virus

Pour éviter les virus informatiques, observez les règles suivantes :

- Prenez l'habitude de vérifier la présence de l'icône de protection automatique de Norton AntiVirus dans la barre des tâches de votre Bureau Windows. Veillez à ce que la protection automatique Norton AntiVirus soit activée en permanence. Vous pouvez également démarrer Norton AntiVirus et vérifier que l'analyse en temps réel (protection automatique) est bien activée.
- Mettez régulièrement à jour votre protection antivirale auprès de Symantec pour vous protéger contre les nouveaux virus apparus depuis que vous avez installé Norton AntiVirus.
- Faites attention aux emails inattendus et à ceux accompagnés de pièces jointes contenant des virus.
- Achetez des copies légales de tous les programmes que vous utilisez et réalisez des copies de sauvegarde protégées en écriture.
- Analysez tous les fichiers présents sur des disquettes que vous recevez de quelqu'un d'autre. Pour analyser vos disques, consultez la section [“Recherche de virus”](#) à la page 39.

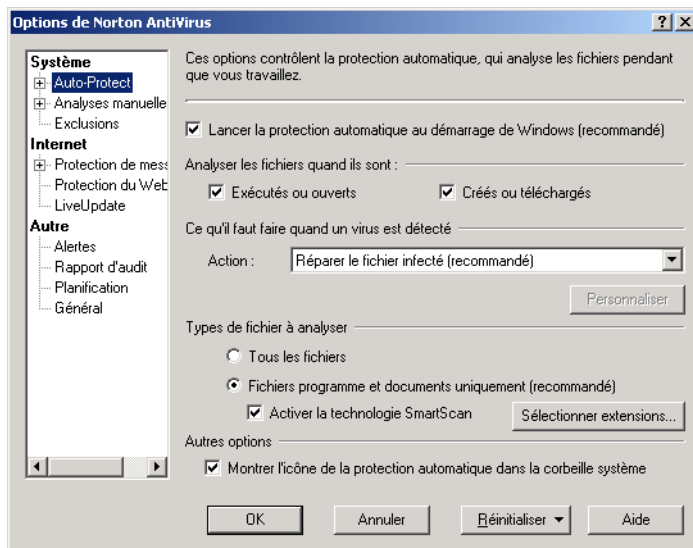
Protection antivirale permanente avec la fonction de protection automatique

Norton AntiVirus est préconfiguré pour vous assurer une protection complète contre les virus. Il est peu probable que vous deviez modifier des paramètres. Toutefois, vous pouvez vous assurer que la protection automatique est activée en procédant comme suit.

Pour vérifier que la protection automatique est activée :

- 1** Lancez Norton AntiVirus.
- 2** Vérifiez qu'il vous confirme que l'analyse en temps réel (protection automatique) est activée. Si elle est désactivée, cliquez deux fois sur la ligne d'analyse en temps réel (protection automatique) et cliquez sur Oui.
- 3** Cliquez sur le bouton Options situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 4** Cliquez sur Auto-Protect dans la liste de gauche.
- 5** Vérifiez que l'option Lancer la protection automatique au démarrage de Windows est cochée.

Conseil : pour garantir une protection optimale, vos options de protection automatique doivent être définies comme illustré ci-dessous.



Désactivation temporaire de la protection automatique

A chaque démarrage de l'ordinateur, la protection automatique de Norton AntiVirus vous indique qu'elle est active. L'icône de protection automatique dans le coin inférieur droit de la barre des tâches de votre Bureau Windows vous rappelle que vous êtes intégralement protégé contre les infections virales.

On vous demande parfois de désactiver votre logiciel antivirus lors de l'installation d'un nouveau programme. Dans ce cas, désactivez temporairement la protection automatique et réactivez-la.

Pour désactiver temporairement la protection automatique de Norton AntiVirus :

- Cliquez à droite sur l'icône de protection automatique Norton AntiVirus dans le coin inférieur droit de la barre des tâches du Bureau Windows, puis cliquez sur Désactiver la Protection Auto.

Pour activer la protection automatique Norton AntiVirus :

- Cliquez à droite sur l'icône de protection automatique Norton AntiVirus dans le coin inférieur droit de la barre des tâches du Bureau Windows, puis cliquez sur Activer la Protection Auto.

Recherche de virus

Analysez toutes les disquettes avant de les utiliser.

Pour analyser des lecteurs :

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur Analyser.
- 3 Sélectionnez l'élément que vous souhaitez analyser dans la liste.
S'il n'y figure pas, cliquez sur l'option d'ajout d'analyse pour démarrer l'assistant Scan, qui vous aidera à créer une analyse personnalisée.
- 4 Cliquez sur Analyser.

Pour analyser rapidement un lecteur, un dossier ou un fichier, cliquez à droite sur un élément dans la fenêtre du Poste de travail ou de l'Explorateur Windows, et choisissez Analyser avec Norton AntiVirus.

Protection de votre messagerie

Norton AntiVirus analyse vos emails en les interceptant avant qu'ils n'atteignent votre programme de messagerie. Pour ce faire, il modifie le nom de l'utilisateur et celui du serveur dans votre client de messagerie. Le nom Pop3.norton.antivirus est attribué au serveur, et une combinaison de votre nom d'utilisateur et de celui du serveur de messagerie est attribuée au nom d'utilisateur. Reportez-vous à l'aide pour obtenir des détails sur ces paramètres, ainsi que des informations sur la configuration des clients de messagerie POP3 non reconnus par Norton AntiVirus.

Lorsque Norton AntiVirus analyse des emails entrants, l'icône d'analyse de la messagerie apparaît dans la zone de notification de la barre des tâches Windows.

Lorsque vous téléchargez une pièce jointe volumineuse, le programme de messagerie affiche parfois un avertissement, car il ne reçoit pas les informations assez rapidement. Cela est dû au fait que Norton AntiVirus doit vérifier la pièce jointe dans sa totalité avant de la transmettre au client de messagerie. Si ce type de message apparaît, vous devez activer l'option Protéger contre les délais dépassés pendant l'analyse des messages.

Pour vérifier que la protection contre les délais dépassés est activée :

- 1** Lancez Norton AntiVirus.
- 2** Cliquez sur le bouton Options situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 3** Dans la liste située à gauche, développez l'entrée Protection de messagerie.
- 4** Cliquez sur Avancé.
- 5** Vérifiez que l'option Protéger contre les délais dépassés pendant l'analyse des messages est cochée.

Procédures d'urgence de Norton AntiVirus

Que faire si un virus est détecté ?


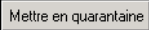
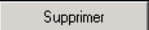



Si l'une des alertes Norton AntiVirus mentionnées à la section [“Répondre aux alertes de Norton AntiVirus”](#) à la page 29 s'affiche, vous pouvez utiliser les informations de ce chapitre pour trouver la réponse appropriée.

Mémento des mesures à prendre en cas d'alerte

Vous pouvez gérer la plupart des alertes virales directement depuis le message d'alerte qui apparaît à l'écran. L'action recommandée est toujours présélectionnée.

Si une alerte Norton AntiVirus apparaît à l'écran et que vous hésitez sur l'option à sélectionner, utilisez le tableau ci-dessous pour déterminer l'opération à effectuer. Pour plus d'informations, reportez-vous à [“Types d'alerte de virus”](#) à la page 42, pour obtenir des instructions pas à pas.

Dans certains cas, la souris ne fonctionne pas lorsqu'une alerte est déclenchée. Si tel est le cas, tapez la première lettre de votre sélection (par exemple R pour Réparer) ou appuyez sur Entrée pour accepter la sélection recommandée.

Actions	Quand les utiliser et pourquoi ?
	Eradique le virus et répare l'élément infecté. Quand un virus est détecté, Réparer est toujours le meilleur choix.
	Isole le fichier infecté mais ne supprime pas le virus. Sélectionnez Mettre en quarantaine si vous pensez que l'infection est due à un virus inconnu et que vous voulez transmettre le virus au SARC (centre de recherche antivirus de Symantec) pour analyse.
	Supprime le virus et le fichier infecté. Le virus et le fichier sont définitivement éradiqués. Sélectionnez Supprimer si la réparation échoue. Remplacez tout fichier supprimé à partir des disquettes de programme originales ou d'une copie de sauvegarde. Si le virus est à nouveau détecté, cela signifie que votre copie de sauvegarde ou votre disquette originale est infectée.
	Interrompt l'opération en cours pour vous éviter d'utiliser un fichier infecté. Arrêter ne résout pas le problème. Vous serez à nouveau alerté la prochaine fois que vous effectuerez la même opération.
	Poursuit l'opération en cours. Ne sélectionnez Continuer que si vous êtes certain qu'un virus n'est pas actif. Vous serez alerté à nouveau. Si vous n'êtes pas sûr de ce qu'il faut faire, sélectionnez Arrêter.
	Si vous sélectionnez Exclure et qu'un virus est présent, ce dernier ne sera pas détecté. Exclure ne doit être utilisé que par les administrateurs système qui optimisent l'ordinateur.

Types d'alerte de virus

VIRUS DETECTE

Lorsque Norton AntiVirus détecte un fichier infecté par un virus sur votre ordinateur, il émet un avertissement similaire au suivant :

VIRUS DETECTE : le virus NOMVIRUS a été détecté dans
C:\NOMFICHIER.

Pour éliminer une infection virale :

- Tapez R pour Réparer.

Votre fichier est restauré exactement tel qu'il était avant son infection. Vous n'avez rien d'autre à faire. Si la réparation réussit, le virus disparaît et votre ordinateur redevient sûr.

Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer le fichier infecté, reportez-vous à la section [“Que faire si Norton AntiVirus ne peut pas réparer ?”](#) à la page 44.

VIRUS EN MEMOIRE

Norton AntiVirus arrête l'ordinateur s'il détecte un virus en mémoire. Normalement, vous n'arrêtez pas un ordinateur sans d'abord quitter Windows, mais vous devez le faire dans ce cas puisque l'ordinateur est bloqué. Vous ne pouvez rien faire d'autre.

Un virus en mémoire est actif, dangereux et se propage rapidement à d'autres fichiers.

Un avertissement de virus en mémoire est similaire au suivant :

VIRUS EN MEMOIRE. Le virus NOMVIRUS a été détecté en mémoire.

L'ordinateur est bloqué. Redémarrez à partir de votre disquette de sauvetage protégée en écriture et analysez à nouveau votre lecteur.

Pour éradiquer un virus en mémoire :

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Insérez la disquette amorce de sauvetage dans le lecteur A: de votre ordinateur.
- 3 Patientez quelques secondes et remettez l'ordinateur sous tension.

Si vous n'avez pas de disquettes de sauvetage, reportez-vous à [“L'alerte m'indique d'utiliser mes disquettes de sauvetage, mais je ne les ai pas créées”](#) à la page 52.

- 4 Suivez les instructions affichées à l'écran.

Si vous ne parvenez pas à démarrer depuis le lecteur A: de votre ordinateur, reportez-vous à [“Impossible de démarrer depuis le lecteur A: de votre ordinateur”](#) à la page 53.

ACTIVITE SUSPECTE

Une activité suspecte ne signifie pas nécessairement que votre ordinateur est infecté par un virus. Il s'agit d'un simple avertissement. Il vous revient de décider si l'opération est normale dans le contexte où elle se produit.

L'alerte est similaire à ce qui suit :

ACTIVITE SUSPECTE : NOUVEAUJEU tente d'écrire dans IO.SYS.

Pour répondre à une alerte d'activité suspecte :

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Tapez **C** pour Continuer si le message décrit une activité normale pour l'application en cours d'exécution.
Par exemple, si vous mettez à jour une application et que l'alerte vous informe d'une tentative d'écriture dans un fichier, l'activité est normale.
- Tapez **A** pour Arrêter si l'activité détectée n'est pas en rapport avec ce que vous faites.
Par exemple, si vous jouez à un jeu et que l'alerte vous informe d'une tentative d'écriture dans les zones amorce du disque dur, l'activité est anormale.

Que faire si Norton AntiVirus ne peut pas réparer ?

L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier est que vous ne disposez pas de la dernière protection antivirale. Utilisez LiveUpdate pour obtenir la protection antivirale la plus récente.

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Mettez à jour votre protection antivirale et analysez à nouveau.
Reportez-vous à la section "[Mise à jour de Norton AntiVirus à l'aide de LiveUpdate](#)" à la page 20 pour plus d'informations.
- Etudiez attentivement les informations affichées à l'écran pour identifier le type d'élément qui ne peut être réparé et comparez-le aux cas ci-après :
 - Les fichiers infectés sont ceux portant des extensions telles que .EXE, .DOC, .DOT ou .XLS. L'infection peut toucher tous les fichiers, quel que soit leur nom.
 - La zone amorce principale, les zones amorce et les fichiers système (comme IO.SYS et MSDOS.SYS) du disque dur, et la zone amorce et les fichiers système d'une disquette sont remplacés à l'aide des disquettes de sauvetage ou, parfois, des disques d'installation du système d'exploitation (Windows ou DOS).

Fichiers infectés

Si des fichiers infectés ne peuvent être réparés, vous devez les mettre en quarantaine ou les supprimer de votre ordinateur. Si vous laissez un fichier infecté sur l'ordinateur, le virus peut se propager.

Remarque : certaines infections peuvent être éliminées avec les outils de suppression spéciaux contenus dans le dossier Support\NAVTools\Repair du CD Norton AntiVirus. Ces outils sont également disponibles sur le site Web de Symantec. Accédez au site <http://www.symantec.com/avcenter/> et vérifiez si un outil de suppression est disponible pour résoudre votre problème.

Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier :

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sélectionnez Mettre en quarantaine (recommandé).
Lorsque le fichier est en quarantaine, vous pouvez mettre à jour vos définitions de virus et analyser à nouveau le fichier ou le transmettre au SARC (centre de recherche antivirus de Symantec) pour analyse.
- Sélectionnez Supprimer.
Remplacez le fichier document supprimé par une copie de sauvegarde ou réinstallez un fichier programme supprimé à partir des disquettes originales. Veillez à analyser les disquettes de sauvegarde avant de les utiliser.

Si le virus est à nouveau détecté après le remplacement ou la réinstallation du fichier, votre copie de sauvegarde ou votre disquette programme originale est probablement infectée. Essayez de contacter le fabricant pour obtenir une disquette de remplacement.

Zone amorce principale ou zone amorce du disque dur

La zone amorce principale, la zone amorce et les fichiers système (comme IO.SYS et MSDOS.SYS) du disque dur sont remplacés à l'aide des disquettes de sauvetage ou, parfois, à l'aide des disques d'installation de votre système d'exploitation (Windows ou DOS).

Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer votre disque dur ou la zone amorce principale, vous pouvez utiliser vos disquettes de sauvetage pour la restauration. Reportez-vous à la section "[Utilisation des disquettes de sauvetage en cas d'urgence](#)" à la page 46 pour plus d'informations.

Si vos disquettes de sauvetage ne sont pas à jour, contactez le support technique de Symantec. Reportez-vous à [“Solutions de service et de support de Symantec”](#), page 63.

Fichier système

Si Norton AntiVirus ne peut réparer un fichier système (par exemple IO.SYS ou MSDOS.SYS), vous ne pouvez pas le supprimer. Vous devez réinstaller Windows.

Redémarrez votre ordinateur à partir d'une disquette non infectée et protégée en écriture, puis réinstallez Windows. Pour démarrer, vous pouvez utiliser votre disquette amorce de sauvetage ou la disquette de démarrage de Windows (créée lors de l'installation de Windows).

Utilisation des disquettes de sauvetage en cas d'urgence

Une infection virale peut parfois empêcher votre ordinateur de démarrer normalement. Certains virus ne peuvent être supprimés que si l'ordinateur démarre depuis une disquette propre et non depuis le disque dur infecté. La plupart du temps, une alerte Norton AntiVirus vous indique quand utiliser vos disquettes de sauvetage.

Vous devez d'abord déterminer si vos disquettes de sauvetage sont à jour. Cela suppose que vous ayez créé ou mis à jour les disquettes de sauvetage après avoir effectué les opérations suivantes :

- Ajout, modification ou retrait d'un composant matériel interne ;
- Ajout, modification ou suppression de partitions de disque dur (avec un logiciel tel que Partition-It ou Partition Magic) ;
- Mise à niveau de votre système d'exploitation (par exemple vers Windows 98).

Attention : si des informations critiques stockées sur la disquette amorce de sauvetage sont périmées, des problèmes peuvent surgir lorsque vous tentez de restaurer l'ordinateur. Il est peu probable que vous puissiez résoudre ces problèmes vous-même. Par contre, si vous disposez de disquettes de sauvetage à jour, la procédure suivante est sans risque.

Remarque : cela ne pose pas de problème si vous avez mis à jour votre protection antivirale après la dernière mise à jour de vos disquettes de sauvetage. Il se peut qu'elles ne puissent pas identifier tous les nouveaux virus, mais elles ne nuiront pas à votre ordinateur si la protection antivirale est périmée.

Conseil : si vos disquettes de sauvetage ne sont pas à jour (voir paragraphe "Attention" ci-dessus), vous pouvez quand même les utiliser pour supprimer les virus de votre ordinateur. Lorsque Rescue Disk démarre depuis les disquettes amorce de sauvetage, utilisez exclusivement la tâche Norton AntiVirus.

Pour utiliser les disquettes de sauvetage :

- 1 Si votre ordinateur fonctionne, choisissez Arrêter dans le menu Démarrer de Windows, puis mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Insérez votre disquette amorce de sauvetage protégée en écriture dans le lecteur A: de votre ordinateur.

Remarque : faites coulisser l'ergot de protection en écriture au dos de la disquette. Ceci évite qu'un virus ne modifie les données stockées sur la disquette.

- 3 Patientez quelques secondes, puis remettez l'ordinateur sous tension.
- 4 Suivez les instructions affichées à l'écran.

Conseil : si vos disquettes de sauvetage ne sont pas à jour (voir paragraphe "Attention" ci-dessus), vous pouvez quand même les utiliser pour supprimer les virus de votre ordinateur. Lorsque Rescue Disk démarre à partir des disquettes amorce de sauvetage, utilisez exclusivement la tâche Norton AntiVirus.

Un message vous indique quand insérer d'autres disquettes de sauvetage.

- 5 Lorsque la procédure est terminée, retirez la disquette de sauvetage du lecteur A: de votre ordinateur et redémarrez celui-ci.

Remarque : les cas d'urgence sont traités par les deux premières tâches de Rescue Disk : Rescue Recovery et Norton AntiVirus. Les autres tâches de Rescue Disk ne devraient pas être nécessaires pour résoudre les cas d'urgence.

Soumission de fichiers au SARC

Bien que vous ayez déjà lancé une recherche de virus en utilisant les toutes dernières définitions de virus et que Norton AntiVirus n'ait détecté aucun problème, vous soupçonnez qu'un virus est présent sur votre ordinateur. Mettez le fichier suspect en quarantaine. Vous garantissez ainsi la non-propagation du virus. Utilisez ensuite l'option Scan and Deliver ("Analyser et transmettre") pour soumettre le fichier au SARC (Symantec AntiVirus Research Center - Centre de recherche antivirus de Symantec).

Suivez les étapes ci-après pour soumettre au SARC un exemple du virus suspect pour qu'il soit testé.

Remarque : si le fichier est compressé (fichier .zip, par exemple) vous devez le décompresser avant de le soumettre. L'option Analyser et transmettre ne peut pas soumettre des fichiers compressés.

Pour mettre un fichier en quarantaine

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur Rapports.
- 3 Cliquez deux fois sur Afficher et gérer les éléments en quarantaine.
- 4 Dans Quarantaine Norton AntiVirus, cliquez sur Ajouter élément.
- 5 Dans la boîte de dialogue Ajouter à la quarantaine, accédez au fichier à mettre en quarantaine, puis sélectionnez-le.
- 6 Cliquez sur Ajouter.

Une fois en quarantaine, le fichier est codé et ne représente plus aucune menace pour l'ordinateur.

Pour soumettre un fichier au SARC à l'aide de l'option Analyser et transmettre après l'avoir mis en quarantaine

- 1** Sélectionnez le fichier à soumettre dans le volet de droite de la fenêtre Quarantaine.
- 2** Cliquez sur Transmettre Elt.
- 3** Suivez les instructions affichées à l'écran.

Dépannage

Les informations fournies dans ce chapitre vous permettent de résoudre les problèmes les plus courants. Si vous ne trouvez pas de solution à votre problème dans ce chapitre, de nombreuses informations supplémentaires sont disponibles sur le site Web de Symantec. Vous y trouverez un programme de dépannage, des mises à jour, des correctifs, des didacticiels en ligne, des articles de base de connaissances et des outils de suppression de virus. Accédez au site <http://service.symantec.com>.

Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas

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

- Si vous avez une disquette d'amorçage spéciale pour votre ordinateur, ajoutez-la à votre jeu de disquettes de sauvetage. En cas d'urgence, amorcez depuis cette disquette (commencez par faire coulisser en position ouverte la languette plastique située derrière pour la protéger en écriture). Retirez la disquette et insérez votre disquette d'amorçage de sauvetage. A l'invite DOS, tapez `A:RSHELL` et appuyez sur Entrée, puis suivez les instructions affichées à l'écran.
- Utilisez le Gestionnaire de disque ou un programme de nom similaire fourni avec votre ordinateur pour rendre amorçable votre disquette amorce de sauvetage. Veillez à tester votre disquette d'amorçage de sauvetage après sa modification.
- Si vous rencontrez des problèmes avec un jeu de sauvetage Norton Zip Rescue, consultez le fichier `TROUBLE.TXT` sur la disquette d'amorçage de sauvetage. A l'invite DOS, tapez `A:VIEW < TROUBLE.TXT` et appuyez sur Entrée.

Dans certains cas, votre disquette d'amorçage de sauvetage ne fonctionne pas correctement parce que plusieurs systèmes d'exploitation sont installés, par exemple Windows NT et Windows 95. Pour modifier la disquette, procédez comme suit :

- Démarrez depuis le disque dur, insérez la disquette d'amorçage de sauvetage dans le lecteur A: de votre ordinateur, puis, à partir d'une ligne de commande DOS, entrez `sys A:` et appuyez sur Entrée. Cela transfère le système d'exploitation sur la disquette d'amorçage de sauvetage. Veillez à tester de nouveau vos disquettes de sauvetage.

Conseil : Reportez-vous à [“Création de disquettes de sauvetage”](#), page 21.

L'alerte m'indique d'utiliser mes disquettes de sauvetage, mais je ne les ai pas créées

Le CD Norton AntiVirus vous permet de créer des disquettes d'urgence. Bien qu'elles n'offrent pas des fonctionnalités aussi puissantes que celles des disquettes de sauvetage que vous créez, vous pouvez les utiliser dans la plupart des situations d'urgence. Reportez-vous à [“Pour créer des disquettes d'urgence :”](#), page 10.

Vous pouvez utiliser le CD qui contient Norton AntiVirus comme disque d'urgence si l'ordinateur peut démarrer depuis le lecteur de CD-ROM. Reportez-vous à [“Utilisation du CD comme disque d'urgence”](#), page 10.

Une fois les disquettes d'urgence créées, utilisez-les pour résoudre le problème.

Pour utiliser des disquettes d'urgence :

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Insérez la disquette d'amorçage d'urgence dans le lecteur A: de votre ordinateur.
- 3 Mettez l'ordinateur sous tension.
L'ordinateur démarre sur la disquette d'urgence.
- 4 Appuyez sur Entrée pour démarrer le programme d'urgence.
Le programme d'urgence prend plusieurs minutes pour se charger, puis il analyse automatiquement l'ordinateur et supprime les virus.

Impossible de démarrer depuis le lecteur A: de votre ordinateur

Il y a trois raisons probables à cette situation :

- Si votre ordinateur n'accède pas d'abord au lecteur A: au démarrage, vous devez modifier des paramètres, en général dans le programme Setup de l'ordinateur.

Attention : soyez prudent lorsque vous modifiez la configuration de l'ordinateur. Si vous ne l'avez jamais fait auparavant, reportez-vous à la documentation du fabricant.

Pour modifier les paramètres, procédez comme suit :

- a Redémarrez votre ordinateur.

Un message similaire au suivant apparaît et vous indique sur quelle touche appuyer pour lancer la configuration ("setup").

Appuyez sur <SUPPR> pour lancer SETUP.

- b Procédez comme indiqué pour lancer le programme de configuration.
 - c Définissez la séquence d'amorçage sur A: C:
Les programmes de configuration varient d'un fabricant à l'autre. Si vous ne trouvez pas d'option de séquence d'amorçage, utilisez le système d'aide du programme Setup, reportez-vous à la documentation de votre système ou contactez le fabricant.
 - d Enregistrez les modifications et quittez le programme de configuration.
- Vous devez utiliser une disquette d'amorçage spéciale au lieu de la disquette d'amorçage de sauvetage. Si c'est le cas, utilisez la disquette de démarrage ou d'amorçage fournie avec l'ordinateur.
 - Votre ordinateur est configuré avec plusieurs systèmes d'exploitation, par exemple Windows NT et Windows 95. Consultez la section ["Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas"](#) à la page 51 pour plus d'informations.

Impossible de charger la protection automatique Norton AntiVirus au démarrage

Si l'icône de protection automatique Norton AntiVirus n'apparaît pas dans le coin droit de la barre des tâches du bureau Windows, la protection automatique n'est pas chargée. Il y a deux raisons probables à cette situation :

- Vous avez démarré 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 choisir Arrêter dans le menu démarrer de Windows.
Choisissez Arrêter dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez l'option Redémarrer et cliquez sur OK.
- Norton AntiVirus n'est pas configuré pour lancer automatiquement la protection automatique.
 - a Cliquez sur le bouton Options en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
 - b Cliquez sur Protection automatique dans la liste de gauche.
 - c Vérifiez que l'option Lancer la Protection Auto au démarrage de Windows est cochée.

J'ai analysé et supprimé un virus, mais il continue à infecter mes fichiers

Il existe diverses raisons pour qu'un virus continue à infecter des fichiers.

- Le virus peut être situé dans un fichier programme portant une extension inhabituelle que Norton AntiVirus n'examine pas. Procédez comme suit :
 - a Cliquez sur le bouton Options en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
 - b Cliquez sur Analyses manuelles dans la liste de gauche.
 - c Sélectionnez l'option Tous les fichiers dans le groupe Eléments à analyser.
 - d Développez le dossier Analyses manuelles.
 - e Cliquez sur Bloodhound.
 - f Paramétrez l'option Degré de sensibilité sur Niveau de protection le plus élevé.
 - g Cliquez sur OK pour enregistrer vos paramètres et fermer la boîte de dialogue Options.
 - h Analysez tous les disques que vous utilisez et réparez tous les fichiers infectés.
- La source de l'infection est une disquette. Analysez toutes les disquettes que vous utilisez pour vous assurer qu'elles sont exemptes de virus.
- Le virus peut rester en mémoire après que vous l'avez supprimé de la zone amorce. Si tel est le cas, il infecte à nouveau votre zone amorce. Utilisez les disquettes de sauvetage pour supprimer le virus. Reportez-vous à ["Utilisation des disquettes de sauvetage en cas d'urgence"](#), page 46.

Norton AntiVirus ne peut pas réparer mes fichiers infectés

La raison la plus courante pour laquelle Norton AntiVirus ne peut pas réparer vos fichiers infectés est que vous n'avez pas la protection antivirale la plus récente sur votre ordinateur. Vous devez mettre votre protection antivirale à jour régulièrement pour protéger votre ordinateur contre les nouveaux virus.

- Cliquez sur le bouton LiveUpdate dans la partie supérieure de la fenêtre principale pour mettre à jour votre protection antivirale.

Si l'utilisation de LiveUpdate n'a pas permis de résoudre le problème de virus, cela signifie que le fichier est peut-être endommagé ou qu'il contient un autre virus. Il y a deux options supplémentaires :

- Mettre le fichier en quarantaine et le transmettre au SARC. Reportez-vous à [“Soumission de fichiers au SARC”](#), page 48.
- S'il existe une copie non infectée du fichier, supprimer le fichier infecté et le remplacer par le fichier non infecté.

Certaines fonctions de Norton AntiVirus sont protégées par un mot de passe que je ne connais pas

Désinstallez Norton AntiVirus et réinstallez-le. Cela supprimera le mot de passe.

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

Si vous voyez apparaître le message d'erreur “Ce n'est pas un disque système. Remplacez et appuyez sur une touche” pendant le test des disquettes de sauvetage, Rescue n'a peut-être pas correctement préparé les fichiers amorce des disquettes.

Pour réparer ce problème sans reformater le disque ni créer de nouveau jeu de sauvetage :

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

Je ne peux pas recevoir d'email

Si vous rencontrez des difficultés pour télécharger des emails lorsque la protection de messagerie Norton AntiVirus est activée, procédez comme suit :

- Désactivez temporairement la protection de la messagerie.
Cette opération permet de télécharger le message qui pose problème. Une fois le téléchargement effectué, vous pouvez de nouveau activer la protection de la messagerie. La protection automatique préserve votre installation des virus lorsque la protection de la messagerie est désactivée. Reportez-vous à [“Pour désactiver temporairement la protection de la messagerie :”](#) à la page 58.
- Vérifiez que POPProxy est en cours d'exécution. POPProxy est l'analyseur de messagerie de Norton AntiVirus et il devrait être lancé au démarrage de Windows.

Pour résoudre le problème, vérifiez que POPProxy démarre en même temps que Windows. Pour déterminer si POPProxy est en cours d'exécution, appuyez sur Ctrl+Alt+Suppr pour afficher la liste des tâches de Windows. Recherchez un programme appelé POPProxy.

Si POPProxy n'est pas répertorié, ajoutez un raccourci vers le fichier \Program Files\Norton AntiVirus\POPProxy.exe, dans le dossier Démarrage de l'ordinateur. Pour plus d'informations sur la création de raccourcis et sur le dossier Démarrage, reportez-vous à l'aide de Windows.

- Si vous avez toujours des problèmes pour télécharger des emails, désactivez la protection de la messagerie.
- Reconfigurez manuellement votre client de messagerie. Si la désactivation de la protection de la messagerie ne résout pas votre problème, vous devez reconfigurer manuellement votre client de messagerie. Dans votre programme client de messagerie, remplacez le nom de l'utilisateur et celui du serveur POP3 par les valeurs indiquées par votre fournisseur de services Internet. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide.

Pour désactiver temporairement la protection de la messagerie :

- 1** En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur Options.
- 2** Cliquez sur Internet > Protection de messagerie, dans la liste de gauche.
- 3** Supprimez la coche située à côté du client de messagerie.
- 4** Téléchargez le message.
- 5** Activez de nouveau la protection automatique.

Pour désactiver la protection de la messagerie :

- 1** En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur Options.
- 2** Cliquez sur Internet > Protection de messagerie, dans la liste de gauche.
- 3** Supprimez la coche située à côté du client de messagerie.

I N D E X

A

Abonnement

Protection antivirale 20

Actions en cas d'alerte 41

Activation de la protection antivirale
35, 37-38, 54

Aide 27

Aide en ligne 27

Alertes

activités suspectes 43-44

Norton AntiVirus 29-31

virus détecté 29-31, 42

alertes

mesures à prendre 41

Alertes d'activités suspectes 43-44

Alertes de virus *Voir* Alertes

Amorçage

disquettes absentes 52

échec de chargement de la protection
automatique 54

échec de la disquette 53

échec de la disquette de sauvetage 51

modification des paramètres du lecteur de
disquette 53

Analyse

Disquettes 39

fichiers compressés 35

lecteurs 39

messagerie 17, 35

tous les fichiers 55

Analyser et transmettre 48

Annexes, messages électroniques 17, 35

Antivirale, protection *Voir* Protection antivirale

AOL 21

Applets Java 16

Applications

activités suspectes 43-44

copies de sauvegarde 36

désactivation de la protection antivirale
pendant l'installation 38

applications

éviter l'infection 36

automatiques, sessions LiveUpdate 12, 15

C

Cheval de Troie 16, 34

CleanSweep

éléments de base de 19

installation 7-11

Code malveillant 16

configuration requise 8

Configuration, Norton SystemWorks 7-11

Contrôles ActiveX 16

Copies de sauvegarde

infectées 45

logiciels 36

remplacement de fichiers infectés 45

copies de sauvegarde

infectées 42

D

Démarrage

disquettes de sauvetage absentes 52

échec de chargement de la protection
automatique 54

échec de la disquette 53

échec de la disquette de sauvetage 51

modification des paramètres du lecteur de
disquette 53

Désactivation de la protection automatique 38

Désinstallation 13

Disquette Zip Rescue

création 21-25

mise à jour 25

Disquettes

Analyse 39

Disquettes d'urgence 10

Disquettes de sauvetage
 création 21-25
 disquettes absentes 52
 échec de démarrage 51
 importance 12
 mise à jour 25
 quand effectuer la mise à jour 36
Disquettes, démarrage impossible depuis 53

E

Eviter les virus 33
Exclusion de fichiers des analyses 42
Extensions de fichier
 analyse d'extensions inhabituelles 55
 fichiers infectés 44

F

Fichiers
 réinfectés après suppression d'un virus 55
 tous les analyser 55
Fichiers compressés 16
fichiers compressés 35
Fichiers infectés
 exclusion des analyses 42
 extensions de fichier 44
 ignorer 42
 mise en quarantaine 42
 réinfectés 55
 réparation 42
 réparation impossible 44-46, 56
 suppression 42
Fichiers système irréparables 46
Fichiers système, réparation impossible 46, 56

I

Icône, protection automatique 36, 38
Installation
 Norton AntiVirus 7-11
 Norton CleanSweep 7-11
 Norton SystemWorks 7-11
 Norton Utilities 7-11
 programmes, désactivation de la protection
 automatique 38
Internet
 Protection antivirale 35

L

Lecteur Jaz Iomega 23
Lecteur Zip Iomega 21
Lecteurs, analyse 39
LiveUpdate 12, 17, 20
 automatique 12, 15
Logiciels
 activités suspectes 43-44
 copies de sauvegarde 36
 désactivation de la protection antivirale
 pendant l'installation 38
 éviter l'infection 36

M

Mémoire, suppression de virus 43
Mise à jour de la protection antivirale
 12, 17, 20, 36
Mode sans échec 54
Mot de passe 56

N

Norton AntiVirus
 alertes 29-31
 éléments de base de 19
 fonctions 16-17, 35
 installation 7-11
 procédures 33-39
 procédures d'urgence 41-49
Norton AntiVirus, installation 7-11
Norton CleanSweep
 éléments de base de 19
 installation 7-11
Norton CleanSweep, installation 7-11
Norton SystemWorks
 alertes 29
 éléments de base de 19
 fonctions 17
 installation 7-11
Norton Utilities
 éléments de base de 19
 installation 7-11
Norton Utilities, installation 7-11

O

options, définition 20

P

Prévention des virus 33

Procédures d'urgence 9

Programme de configuration, modification de la séquence d'amorçage 53

Programmes

activités suspectes 43-44

copies de sauvegarde 36

désactivation de la protection antivirale pendant l'installation 38

éviter l'infection 36

Protection antivirale

abonnement 20

activation 35, 54

fichiers compressés 35

fonctions de Norton AntiVirus 35

maintenir 12

messagerie 35

mise à jour 17, 36

Protection antivirale 35

responsabilités de l'utilisateur 36

téléchargements 35

Protection automatique

activation 54

échec de chargement au démarrage 54

Icône 36, 38

protection permanente 37-38

protection de la messagerie 16, 17, 35

Q

Quarantaine 17, 42, 48

R

Réparation

échec 44-46, 56

fichiers infectés 42

Rescue Disk 17

Résolution des problèmes 51-56

S

SARC 48

SmartScan 15

Suppression

fichiers infectés 45

suppression des virus de la mémoire 43

virus pendant l'installation 9

Suppression de fichiers infectés 42, 45

Systèmes d'exploitation multiples 52

SystemWorks

alertes 29

éléments de base de 19

fonctions 17

installation 7-11

T

Technologie d'analyse Smart Scan 15

Téléchargements, analyse automatique 35

V

ver 34

Virus

alertes 29-31

comportement 33

éviter 33, 36

nouveau 36

outils de suppression 45

présentation 33

protection antivirale 16

soumission au SARC 48

suppression pendant l'installation 9

W

Windows, mode sans échec 54

Z

Zone amorce principale 45

Zones amorce, réparation impossible 45

• EUROPE •

Solutions de service et de support de Symantec

Symantec a pour vocation de fournir un excellent service dans le monde entier. Nous avons pour but de vous fournir une assistance professionnelle dans l'utilisation de nos logiciels et de nos services, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez.

Les solutions de support technique et de Service Clientèle varient selon les pays. Si vous avez des questions sur les services décrits ci-dessous, reportez-vous à la section "Numéros de contact" à la fin de ce chapitre.

Si ce produit vous a été fourni en même temps que votre ordinateur, il est possible que vous ayez droit à un service de support complémentaire de la part du fabricant de l'ordinateur.

Enregistrement de votre produit Symantec

Le fait d'enregistrer votre produit Symantec vous permet d'accéder au support technique, au remplacement des supports et des manuels et bien d'autres services. Vous pouvez le faire de multiples façons :

- En remplissant le formulaire d'enregistrement en ligne de Symantec depuis le site suivant :
 - **Anglais**
http://www.symantec.com/region/uk/techsupp/forms/register_form.html
 - **Allemand**
http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/register_form.html
 - **Français**
http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/forms/register_form.html
 - **Néerlandais**
http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/forms/register_form.html
 - **Italien**
http://www.symantec.com/region/it/custserv/register_form.html
 - **Espagnol**
http://www.symantec.com/region/es/custserv/register_form.html
 - **Suédois**
http://www.symantec.com/region/se/custserv/register_form.html
- Lors de la procédure d'installation, si le logiciel Symantec vous le permet.
- En téléphonant au Service Clientèle de Symantec (vous trouverez son numéro dans la section "Numéros de contact" à la fin de cette section.
- Si une carte d'enregistrement est fournie avec votre produit, remplissez-la et postez-la à l'adresse indiquée ci-après.

- Si votre adresse change, vous pouvez en aviser Symantec en remplissant le formulaire de changement d'adresse en ligne, disponible à l'adresse suivante :
 - **Anglais**
http://www.symantec.com/region/uk/techsupp/forms/change_address_form.html.
 - **Allemand**
http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/change_address_form.html.
 - **Français**
http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/forms/change_address_form.html.
 - **Néerlandais**
http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/forms/change_address_form.html.
 - **Italien**
http://www.symantec.com/region/it/custserv/change_address_form.html
 - **Espagnol**
http://www.symantec.com/region/es/custserv/change_address_form.html
 - **Suédois**
http://www.symantec.com/region/se/custserv/change_address_form.html

Vous pouvez également appeler le Service Clientèle de Symantec pour communiquer vos nouvelles coordonnées.

Mise à jour des définitions de virus

Si votre logiciel inclut la fonctionnalité LiveUpdate, vous pouvez cliquer sur le bouton LiveUpdate pour télécharger et installer les définitions de virus de façon entièrement automatique. Vous pouvez également vous procurer les dernières définitions par Internet à l'adresse suivante :

<http://www.symantec.com/avcenter/index.html>

Voici la procédure à suivre pour mettre vos définitions de virus à jour :

- Cliquez sur l'icône de mise à jour des définitions ou sur Download Updates dans la liste Sections.
- Cliquez sur Download Virus Definition Updates au bas de la page.
- Sélectionnez une langue et un produit.
- Sélectionnez le nom de fichier correspondant à ce que vous souhaitez télécharger.
- Sélectionnez le dossier de votre disque dur où vous souhaitez placer le fichier téléchargé.
- A la fin du téléchargement, sélectionnez le fichier dans l'Explorateur Windows et cliquez deux fois sur son icône.

Lorsque la procédure de mise à jour automatique est terminée, vous bénéficiez des définitions de virus les plus récentes.

Renouvellement de l'abonnement aux définitions de virus

Si vous le préférez, vous pouvez acheter les définitions de virus auprès de Symantec et les recevoir par courrier. Contactez le Service Clientèle de Symantec pour vous abonner à ce service. Veuillez vous reporter à la section "Numéros de contact" dans les pages qui suivent pour connaître le numéro à composer.

Votre achat de Norton AntiVirus vous donne droit à un an de téléchargement des définitions de virus par Internet, un service entièrement gratuit. A l'issue de cette première année, vous pouvez acheter un abonnement sur le site Web de Symantec pour un coût modique. Veuillez vous reporter à la section "Numéros de contact" dans les pages qui suivent pour connaître le site Web correspondant à votre pays de résidence. Après vous être connecté à ce site, allez dans la Boutique Symantec et choisissez Virus Update Subscription (Abonnement aux définitions de virus).

Pour de plus amples informations sur les autres méthodes d'achats, contactez votre centre de Service Clientèle Symantec. Veuillez vous reporter à la section "Numéros de contact", dans les pages qui suivent pour connaître le numéro à composer.

Anciennes versions de produits Norton

Si vous possédez un produit Norton 2000, le bouton LiveAdvisor de la barre de menus de ce produit sera supprimé lors de l'installation d'un produit Norton 2001. Ceci est normal, car LiveAdvisor est une méthode d'envoi d'informations que nous n'utilisons plus. Comme nous vous l'avions indiqué dans les derniers messages LiveAdvisor, Symantec vous propose désormais les informations précédemment transmises par LiveAdvisor sur les sites suivants :

Sites Web de Symantec :

Centre de Recherche AntiVirus

www.symantec.com/avcenter/index.html

Sites internationaux :

- **Europe**
(langue anglaise) : www.symantec.com/eusupport/
- **France :** www.symantec.fr/frsupport/
- **Allemagne :** www.symantec.de/desupport/
- **Italie :** www.symantec.it/itsupport/
- **Pays-Bas :** www.symantec.nl/nlsupport/
- **Royaume-Uni/Irlande :** www.symantec.co.uk/uksupport/
- **Suisse :** www.symantec.ch/chsupport/
- **Moyen-Orient/
Afrique (langue anglaise)** www.symantec.com/measupport/

Bulletins d'informations sur vos produits :

Etats-Unis/Angleterre :
<http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/index.html>

Service Clientèle et support technique

Symantec offre une gamme complète d'options de support technique et généraliste afin de vous permettre d'optimiser vos investissements logiciels. Un support technique gratuit est disponible sur les sites Web d'assistance de Symantec, ainsi que par envoi de fax automatisé.

World Wide Web et FTP

Le site Internet de Symantec offre un accès illimité aux informations techniques, généralistes, aux informations produits. Il offre également de nombreuses informations sur la société. Depuis notre site Web, vous pouvez :

- Accéder au Forum Aux Questions (FAQ), une compilation des questions techniques les plus courantes concernant les produits Symantec.
- Parcourir les bases de connaissances en ligne de Symantec, vastes bases de données d'informations techniques et généralistes.
- Placer un message dans les groupes de discussion ("Ask Symantec" est un forum dans lequel les techniciens de Symantec proposent en général une réponse à votre question sous 24 heures ouvrées).

Les autres options sont l'Assistant de dépannage ("Symantec Service and Support Troubleshooter") (qui, à partir de quelques questions, vous permet d'accéder rapidement à l'information recherchée), ainsi que le module "Top Issues", qui regroupe les questions les plus fréquentes sur chacun de nos produits.

Les adresses des sites Web de service et de support se trouvent à la section "Numéros de contact", dans les pages qui suivent.

Si votre logiciel inclut la fonctionnalité LiveUpdate, vous pouvez cliquer sur le bouton LiveUpdate pour télécharger et installer les définitions de virus et les correctifs logiciels (également disponibles sur les sites Web de service et de support). Pensez également à visiter notre site FTP pour télécharger des document techniques et des correctifs logiciels. Son adresse est la suivante :

<ftp.symantec.com>

Système de télécopie à la demande

Le système de télécopie à la demande (FOD, Fax on Demand) de Symantec peut être utilisé 24 heures sur 24 pour recevoir des informations produit générales et des notes techniques sur votre télécopieur. Reportez-vous à la section “Numéros de contact” à la fin de cette section pour connaître votre numéro local de télécopie à la demande.

Support téléphonique

Symantec propose un support téléphonique payant pour les produits grand public. Nos clients peuvent acheter une assistance “à la demande” auprès d’un technicien de support, ou souscrire à un abonnement annuel en appelant le Service Clientèle.

N’hésitez pas à contacter votre centre de Service Clientèle Symantec pour toute information concernant les options d’assistance offertes par Symantec (voir la section “Numéros de contact” dans les pages qui suivent).

Prise en charge des anciennes versions et des versions abandonnées

Lorsqu’une nouvelle version d’un logiciel est commercialisée, les utilisateurs enregistrés reçoivent des informations de mise à jour. La version précédente continue de faire l’objet d’un support téléphonique pendant un temps limité après la commercialisation de la nouvelle version. Des informations techniques pourront toujours être disponibles sur le site Web de Symantec et le système automatisé d’informations par télécopie.

Lorsque Symantec annonce l’abandon de la commercialisation ou de la vente d’un produit, le support téléphonique est arrêté 60 jours plus tard. Les produits abandonnés ne sont pris en charge que par l’intermédiaire de notre système automatisé d’informations par télécopie ou de documentations déposées sur le site Web de Symantec.

Service Clientèle

Le centre de Service Clientèle de Symantec peut répondre à vos questions non techniques. Vous pouvez l'appeler pour :

- obtenir des informations non techniques sur un produit (fonctionnalités, prix, disponibilité de versions traduites, adresses de revendeurs, etc.) ;
- savoir comment déterminer la version de votre logiciel ;
- vous renseigner sur la disponibilité d'une nouvelle version ou d'une mise à jour ;
- savoir comment mettre votre logiciel à jour ;
- demander de la documentation produit ou un logiciel d'essai ;
- remplacer des éléments manquants ou défectueux (disquettes, manuels, etc.) pour vos produits ;
- mettre à jour vos informations d'enregistrement de produits en cas de changement de nom ou d'adresse ;
- vous abonner à la mise à jour des définitions de Norton AntiVirus ;
- obtenir des informations sur les solutions de support technique de Symantec ;
- commander un abonnement au support technique pour un produit grand public.

Toutes les informations sur notre service Clientèle sont disponibles en ligne sur notre site Web dédié, et par téléphone auprès des centres Symantec de service Clientèle (voir la section "Numéros de contact" dans les pages qui suivent).

Numéros de contact

Sites Web du service technique de Symantec

- **Europe (langue anglaise) :** www.symantec.com/eusupport/
- **France :** www.symantec.fr/frsupport/
- **Allemagne :** www.symantec.de/desupport/
- **Italie :** www.symantec.it/itsupport/
- **Pays-Bas :** www.symantec.nl/nlsupport/
- **Royaume-Uni/Irlande :** www.symantec.co.uk/uksupport/
- **Suisse :** www.symantec.ch/chsupport/
- **Moyen-Orient/
Afrique (langue anglaise)** www.symantec.com/measupport/
- **Site FTP de Symantec :** ftp.symantec.com
(Notes techniques et correctifs logiciels)

Consultez les services de support Symantec sur le Web - effectuez des recherches dans la base de connaissances du support technique, lisez le Forum Aux Questions (FAQ) ou envoyez votre question à l'un des groupes de discussion, etc. Utilisez l'Assistant de dépannage pour trouver rapidement l'information recherchée (la carte du site vous permettra de vous orienter facilement).

Support technique de Symantec

Symantec propose un support technique GRATUIT sur son site Web de service et de support. Le support technique par téléphone est, lui, payant.

Utilitaires	Numéros locaux (autres pays : voir "Support produits Desktop")
Norton SystemWorks	
Norton CleanSweep	Royaume-Uni : + (44) 20 7744 0061
Norton CrashGuard	France : + (33) 1 64 53 80 73
Norton Utilities pour Win95, NT, MAC	Allemagne : + (49) 69 6641 0371
Norton Commander Win95/NT	Pays-Bas : + (31) 71 408 3958
Norton Ghost (version du commerce)	

Utilitaires	Numéros locaux (autres pays : voir "Support produits Desktop")
-------------	---

Remarque : Norton Internet Security et les autres utilitaires absents de la liste ci-dessus ne sont pris en charge que par site WEB.

AntiVirus	Numéros locaux (autres pays : voir "Support produits Desktop")
Norton AntiVirus Win 98/95, NT, Win3.1/DOS, Macintosh	Royaume-Uni : + (44) 20 7616 5813 France : + (33) 1 64 53 80 63 Allemagne : + (49) 69 6641 0353 Pays-Bas : + (31) 71 408 3952

Solutions de productivité à distance	Numéros locaux (autres pays : voir "Support produits Desktop")
DelrinaFax /TalkWorks pcAnywhere pour 95/NT pcAnywhere DOS, Win 3.1, CE	Royaume-Uni : + (44) 20 7616 5803 France : + (33) 1 64 53 80 60 Allemagne : + (49) 69 6641 0350 Pays-Bas : + (31) 71 408 3951

Support produits Desktop, autres pays

Autriche : + 43 (1) 501375023	Norvège : + 47 23053330
Belgique : + 32 (2) 7131701	Pologne : + 0 800 3111269
Danemark : + 45 35 445720	Afrique du Sud : + (27) 11 7849856
Finlande : + 358 (9) 22 930417	Espagne : + (34) 91 6625255
Irlande : + 353 (1) 6011901	Suède : + (46) 8 7355024
Israël : + 1 800 9453805	Suisse : + (41) 1 2121847
Italie : + 39 054228062	Turquie : + (90) 212 213 42 65

Système de télécopie à la demande

Notre système de télécopie à la demande guidé par menus permet de recevoir de la documentation. En appelant le numéro approprié indiqué ci-dessous, vous serez guidé à travers diverses options que vous activez à l'aide de votre clavier téléphonique. Les informations que vous aurez choisies vous seront automatiquement envoyées par télécopie.

Autriche	+ (43) 1 50 137 5022
Belgique	+ (32) 2 7131710
Danemark	+ 45 35 445710
Finlande	+ (358) 9 22 930411
France	+ (33) 1 64 53 80 52
Allemagne	+ (49) 69 6641 0310
Italie	+ 39 024827 0010
Luxembourg	+ (352) 29 84 795022
Pays-Bas	+ (31) 71 4083790
Norvège	+ 47 23 053310
Espagne	+ (34) 91 662 4021
Suède	+ (46) 751 5681
Suisse	+ (41) 1 2126267
Royaume-Uni	+ (44) 20 7616 5710

Service Clientèle de Symantec

Fournit des informations et des conseils non techniques en plusieurs langues.

Autriche	+ (43) 1 50 1\7 5020
Belgique	+ (32) 2 7131700
Danemark	+ 45 35 44 57 00
Finlande	+ (358) 9 22 930410
France	+ (33) 1 64 53 80 50
Allemagne	+ (49) 69 6641 0300
Irlande	+ (353) 1 811 8032
Italie	+ 39 02 48270000
Luxembourg	+ 352 29 84 79 50 20
Pays-Bas	+ (31) 20 5040565
Norvège	+ 47 23 05 33 00
Afrique du Sud	+ (27) 11 784 9855
Espagne	+ (34) 91 6624413
Suède	+ (46) 8 703 9615
Suisse	+ (41) 1 2126262
Royaume-Uni	+ (44) 20 7616 5600
Autres pays	
(Service en langue anglaise uniquement)	+ (353) 1 811 8032

Service Clientèle de Symantec : adresses pour la correspondance

Symantec Ltd
Customer Service Centre
Europe, Middle East and Africa (EMEA)
PO Box 5689
Dublin 15
Irlande

Afrique du Sud

Symantec SA (Pty) Ltd
PO Box 1998
Gallo Manor, Sandton
2052 Afrique du Sud

Tous les efforts nécessaires ont été faits pour garantir l'exactitude des informations fournies dans ce document. Ces informations peuvent toutefois être modifiées sans préavis. Symantec Corporation se réserve le droit d'apporter de telles modifications sans avertissement préalable.



Procédure de transmission de virus potentiels

Si vous soupçonnez votre système d'être infecté par un virus inconnu, remplissez ce formulaire. Suivez ensuite la procédure indiquée au dos du formulaire pour créer un "échantillon de virus" sur une disquette. Adressez ce formulaire et la disquette à Symantec, à l'adresse ci-dessous. Le Centre de recherche anti-virus de Symantec (SARC) analysera votre disquette et vous informera des résultats. Il s'agit d'un service gratuit offert aux clients Norton AntiVirus dans le cadre des efforts de Symantec pour une informatique sans virus.

Symantec Ltd
Attn: SARC
Schipholweg 103
2316 CX Leiden
Pays-Bas

N'ECRIVEZ PAS "Contient un virus actif" sur l'enveloppe ou la boîte (vous risquez d'inquiéter les services postaux). Toutes les disquettes deviennent la propriété de Symantec et seront détruites.

Veuillez fournir les informations suivantes :

Système d'exploitation :

☐ DOS (version _____) ☐ Windows 95/98 /ME ☐ Windows NT ☐ Windows 3.x

Avez-vous téléchargé les définitions de virus les plus récentes ?

☐ Oui (date du fichier VIRSCAN.INF _____) ☐ Non (date du fichier VIRSCAN.INF _____)

Un autre analyseur a-t-il identifié un virus ?

☐ Oui (nom et version de l'analyseur _____ virus signalé _____) ☐ Non

Décrivez le comportement observé pour le virus. Fournissez autant de détails que possible (produits infectés, versions et informations sur les composants, etc.) :

Nom _____

Société _____

Adresse _____

Ville _____ Code postal _____

Pays _____ Téléphone bureau _____

Fax _____ Adresse électronique _____

Id. client/Id. produit _____

Numéro PIN client Platinum/Gold _____

SYMANTEC.TM

Création d'un échantillon de virus sur disquette

Si Norton AntiVirus signale qu'un fichier est infecté par un virus inconnu, ou si vous soupçonnez qu'un programme ou un document est infecté, vous pouvez le transmettre au SARC (Symantec AntiVirus Research Center) pour analyse.

Remarque : Pour Windows 95/98 et Windows NT, vous pouvez mettre en quarantaine le fichier suspect et l'envoyer au SARC par Internet. Pour plus d'informations, consultez "Transmettre un fichier au SARC pour analyse", dans ce guide.

Avez-vous mis à jour votre fichier de définitions de virus avec la version la plus récente ? Consultez "Tenir à jour la protection antivirale", dans ce guide, pour savoir comment vous procurer le fichier de définitions de virus le plus récent. Lancez ensuite une nouvelle analyse. Si vous pensez toujours être infecté par un virus inconnu, utilisez la procédure suivante pour créer une disquette portant un "échantillon de virus". Le SARC examinera cette disquette et vous communiquera les résultats. Il s'agit d'un service gratuit, offert aux utilisateurs de Norton AntiVirus.

Pour créer un échantillon de virus sur disquette :

- 1 Démarrez le système potentiellement infecté depuis son propre disque dur.
Windows 95/98 : Appuyez sur la touche de fonction F8 avant le démarrage de Windows et choisissez "Invite MS-DOS en mode sans échec uniquement" dans le menu affiché à l'écran.
- 2 Formatez une disquette avec le système d'exploitation potentiellement infecté.
A l'invite du DOS, tapez `FORMAT A: /S` et appuyez sur Entrée.
- 3 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Windows 3.1/DOS : Copiez `MODE.COM`, `MEM.EXE`, `KEYB.COM` et `XCOPY.EXE` de votre dossier `C:\DOS` vers la disquette.
 - Windows 95/98/Win32 : Copiez `MODE.COM`, `MEM.EXE`, `KEYB.COM` et `XCOPY.EXE` de votre dossier `C:\WINDOWS\COMMAND` vers la disquette.
 - Windows NT : Copiez `COMMAND.COM`, `CMD.EXE`, `MODE.COM`, `MEM.EXE` et `MORE.EXE` de votre dossier `\Winnt\system32` vers la disquette.
- 4 Tapez `A:` et appuyez sur Entrée pour passer sur le lecteur A:.
- 5 Tapez `PATH;` et appuyez sur Entrée (n'oubliez pas le point-virgule) pour retirer temporairement le chemin d'accès de l'environnement.
- 6 Exécutez les programmes (ignorez tout message écran). Les ingénieurs pourront détecter s'ils s'infectent. Par exemple,
 - Tapez `A:MODE` et appuyez sur Entrée.
 - Tapez `A:MEM` et appuyez sur Entrée.
 - Tapez `A:XCOPY` et appuyez sur Entrée.
- 7 Virus de programme : Copiez vers la disquette tout fichier dont vous pensez qu'il est infecté.
Virus de macro Word : Copiez vers la disquette tout document dont vous pensez qu'il est infecté, ainsi que le modèle `NORMAL.DOT` situé dans le répertoire `TEMPLATE`.
Virus de macro Excel : Copiez vers la disquette toute feuille de calcul dont vous pensez qu'elle est infectée, ainsi que tous les fichiers présents dans le répertoire `XLSTART`.
- 8 Identifiez la disquette avec votre nom, adresse, numéro de téléphone et date de création. Ecrivez "Virus potentiel" sur l'étiquette de la disquette.
- 9 Remplissez le formulaire de la page précédente et envoyez-le à Symantec avec la disquette.