

Norton AntiVirus™ - Guide de l'utilisateur

Norton
AntiVirus™ 2002



07-30-00469-FR

Norton AntiVirus™ - Guide de l'utilisateur

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

Documentation version 8.0

Réf. : 07-30-00469-FR

Copyright

© Symantec Corporation 2001

Tous droits réservés.

Toute documentation technique fournie par Symantec Corporation est soumise à la réglementation sur les droits d'auteur et reste la propriété de Symantec Corporation.

LIMITATION DE GARANTIE. Cette documentation technique est fournie en l'état et Symantec Corporation n'apporte aucune garantie quant à la validité des informations qu'elle contient.

Toute utilisation de cette documentation ou de son contenu est effectuée aux seuls risques de l'utilisateur. Cette documentation peut contenir des erreurs techniques, typographiques ou autres inexactitudes. Symantec se réserve le droit d'y apporter des modifications sans avis préalable.

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

Marques commerciales

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

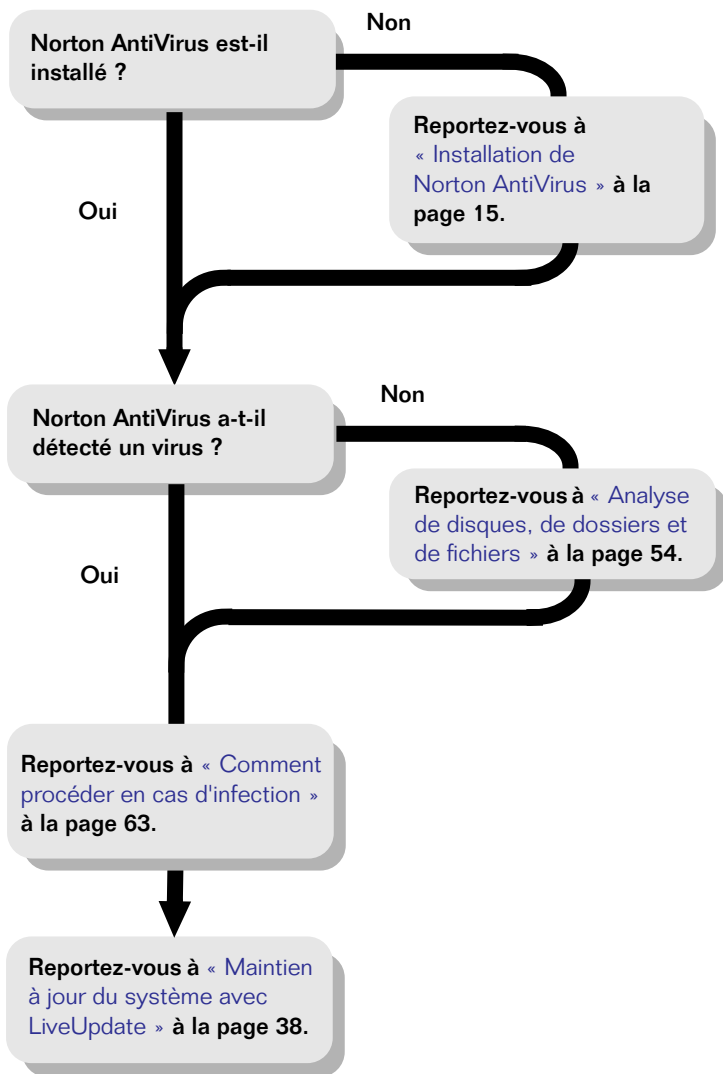
Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation. AOL et CompuServe sont des marques déposées d'America Online, Inc. Prodigy Internet est une marque commerciale de Prodigy. Pentium est une marque déposée d'Intel Corporation.

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

Imprimé en Irlande.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Mesures à prendre en cas d'infection



T A B L E D E S M A T I È R E S

Mesures à prendre en cas d'infection

Chapitre 1 A propos de Norton AntiVirus

Nouveautés de Norton AntiVirus	9
Fonctionnement des virus	10
Virus de macro : une propagation rapide	10
Chevaux de Troie : les rois de la dissimulation	10
Vers : de gros consommateurs d'espace	11
Mode de propagation des virus	11
Fonctionnement de Norton AntiVirus	12
Arrêt des virus connus par le service Définitions de virus	12
Arrêt des virus inconnus par la technologie Bloodhound	12
Arrêt des virus basés sur des scripts par le blocage de script	12
Auto-Protect garantit votre sécurité	13
Comment garantir une protection permanente	13
Prévention antivirus	13
Préparation aux situations d'urgence	14

Chapitre 2 Installation de Norton AntiVirus

Configuration requise	15
Avant l'installation	16
Préparation de l'ordinateur	16
Création de disquettes d'urgence	17
Installation de Norton AntiVirus	18
Si l'écran d'ouverture n'apparaît pas	20
Après l'installation	21
Redémarrage de l'ordinateur	21
Utilisation de l'Assistant d'information	21
Lecture du fichier LisezMoi	24
Si vous avez besoin de désinstaller Norton AntiVirus	25

Chapitre 3 Notions de base de Norton AntiVirus

Utilisation de Norton AntiVirus	29
Accès aux outils Norton AntiVirus	29
Désactivation temporaire d'Auto-Protect	31
Maintien de la protection Norton AntiVirus	33
A propos des disques de sauvetage	33
Vérification du statut antivirus	36
Maintien à jour du système avec LiveUpdate	38
Personnalisation de Norton AntiVirus	42
A propos des options Norton AntiVirus	43
Options système	43
Options Internet	45
Autres options	45
Ouverture de la boîte de dialogue Options	46
Restauration des paramètres par défaut de la boîte de dialogue Options	47
Pour plus d'informations	48
Utilisation de l'aide en ligne	48
Accès à la version PDF du guide d'utilisation	49
Norton AntiVirus sur le Web	50

Chapitre 4 Protection antivirus des disques, des fichiers et des données

Vérification de l'activation d'Auto-Protect	53
Analyse de disques, de dossiers et de fichiers	54
Demande d'une analyse complète du système	54
Analyse d'éléments distincts	55
A propos des analyses personnalisées	56
Création d'une analyse personnalisée	56
Exécution d'une analyse personnalisée	57
Suppression d'une analyse personnalisée	58
Analyse des messages électroniques	58
Vérification de l'activation de la protection de messagerie	58
Activation de l'option de protection contre l'expiration du délai	59
En cas de problèmes lors d'une analyse	59
Programmation d'analyses antivirus automatiques	60
Programmation d'une analyse personnalisée	60
Modification d'analyses programmées	61
Suppression d'une programmation d'analyse	62

Chapitre 5 Comment procéder en cas d'infection

Si un virus est détecté lors d'une analyse	64
Consultation des détails de réparation	64
Utilisation de l'Assistant de réparation	64
Si le virus a été détecté par Auto-Protect	65
Si vous utilisez Windows 98/98SE/Me	65
Si vous utilisez Windows NT/2000/XP	67
Si des fichiers sont en quarantaine	68
Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier	70
Si l'ordinateur ne démarre pas correctement	70
Si vous avez besoin d'utiliser des disques de sauvetage	71
Si vous avez besoin d'utiliser des disquettes d'urgence	72
Recherche de noms et de définitions de virus	73
Recherche de virus sur le site Web de Symantec	74

Chapitre 6 Dépannage

Index

Solutions de service et de support de Symantec

A propos de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus fournit à l'ordinateur un logiciel complet permettant de prévenir, de détecter et d'éliminer les infections virales. Il recherche et répare les fichiers infectés afin de garantir la sécurité des données. La mise à jour du service Définition de virus sur Internet est facile et prépare Norton AntiVirus à lutter contre les menaces les plus récentes.

Nouveautés de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus 2002 offre un accès aux outils Norton AntiVirus à partir de l'Explorateur Windows, la prise en charge d'un nombre accru de programmes de messagerie électronique et une plus grande automatisation de la réparation, sans renvoi d'informations qui perturberaient le travail de l'utilisateur. Enfin, il prend en charge Windows XP.

- Outils de Norton AntiVirus dans l'Explorateur Windows : pour les utilisateurs d'Internet Explorer 5.0 ou supérieur, et les utilisateurs de Windows NT disposant du module Mise à jour du Bureau de Windows, Norton AntiVirus 2002 ajoute à la barre d'outils de l'Explorateur Windows un bouton permettant d'afficher le statut de la protection, de gérer la zone de quarantaine de l'ordinateur, d'afficher le rapport d'audit et l'encyclopédie de virus, et de rechercher des virus.
- Protection de messagerie électronique étendue : Norton AntiVirus prend maintenant en charge les programmes de messagerie électronique utilisant les protocoles de communication POP3 et SMTP, sans que vous ayez à modifier leur configuration. Vous pouvez analyser les messages électroniques entrants et les messages électroniques sortants.

- Réparation automatisée des éléments infectés : Norton AntiVirus peut analyser et réparer des fichiers entièrement en arrière-plan, sans intervention de votre part. Vous recevrez un rapport contenant les résultats de l'analyse.
- Norton AntiVirus garantit la protection complète du système d'exploitation Windows XP contre les virus.

Fonctionnement des virus

Un *virus informatique* est un programme parasite créé intentionnellement dans le but de modifier le mode de fonctionnement de l'ordinateur, sans votre accord et à votre insu. Un virus se copie sur d'autres fichiers et, s'il est activé, il peut endommager les fichiers, dérégler le système ou afficher des messages.

Les virus informatiques infectent les documents et les fichiers système créés par des programmes capables de créer des macros. Certains virus sont spécialement programmés pour altérer des programmes, supprimer des fichiers ou effacer le contenu du disque.

Virus de macro : une propagation rapide

Les *macros* sont des programmes simples utilisés, par exemple, pour automatiser des tâches répétitives dans un document ou pour effectuer des calculs dans une feuille de calcul. Les macros sont enregistrées dans des fichiers créés par des programmes comme Microsoft Word et Microsoft Excel.

Les *virus de macro* sont des programmes de macro malveillants conçus pour se reproduire de fichier en fichier. Ils peuvent souvent détruire ou modifier des données. Les virus de macro peuvent être transférés d'une plateforme à une autre et se propagent dès l'ouverture d'un fichier infecté.

Chevaux de Troie : les rois de la dissimulation

Les *chevaux de Troie* sont des programmes qui semblent utiles ou divertissants, ce qui vous encourage à les exécuter. Cependant, le programme dissimule son objectif réel, qui peut être l'endommagement de fichiers ou l'introduction d'un virus sur l'ordinateur.

Un cheval de Troie n'est pas un virus, car il ne se reproduit pas et ne se propage pas comme le fait un virus. De ce fait, les fichiers contenant des chevaux de Troie ne peuvent pas être réparés. Afin de garantir la sécurité de l'ordinateur, Norton AntiVirus détecte les chevaux de Troie pour permettre leur suppression.

Vers : de gros consommateurs d'espace

Les *vers* sont des programmes qui se reproduisent sans en infecter d'autres. Certains vers se propagent en se copiant eux-mêmes de disque en disque. Ils recherchent des types de fichier spécifiques sur un volume du disque dur ou du serveur, et tentent d'endommager ou de détruire ces fichiers. D'autres vers se reproduisent uniquement en mémoire, créant des centaines de copies d'eux-mêmes qui sont toutes exécutées simultanément, ce qui ralentit l'ordinateur. Comme les chevaux de Troie, les vers ne sont pas des virus et ne peuvent donc pas être éliminés par réparation. Ils doivent être supprimés de l'ordinateur.

Mode de propagation des virus

Un virus ne devient actif qu'à partir du lancement d'un programme infecté, du démarrage d'un disque contenant des fichiers système infectés ou de l'ouverture d'un document infecté. Par exemple, si un traitement de texte contient un virus, le virus s'active lorsque vous exécutez le programme. Une fois le virus en mémoire, il infecte généralement tous les programmes exécutés, y compris les programmes en réseau (si vous pouvez modifier des dossiers ou des disques en réseau).

Le comportement est différent suivant les virus. Certains virus demeurent actifs en mémoire jusqu'à l'arrêt de l'ordinateur. D'autres ne restent actifs que pendant l'exécution du programme infecté. Lorsque vous éteignez l'ordinateur ou que vous quittez le programme, le virus est supprimé de la mémoire, mais il demeure dans le fichier ou sur le disque infecté. De ce fait, si le virus se trouve dans un fichier du système d'exploitation, il s'activera lorsque vous redémarrerez l'ordinateur à partir du disque infecté. Si le virus se trouve dans un programme, il s'activera lors de l'exécution suivante du programme.

Pour éviter que l'ordinateur soit contaminé par des programmes infectés, analysez les fichiers avec Norton AntiVirus avant de les copier ou de les exécuter. Cela concerne les programmes téléchargés à partir de groupes de discussion ou de sites Internet, ainsi que toute pièce jointe à un message électronique reçu.

Fonctionnement de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus recherche sur l'ordinateur les virus connus et inconnus. Un *virus connu* peut être détecté et identifié par son nom. Un *virus inconnu* est un virus pour lequel Norton AntiVirus ne dispose d'aucune définition.

Norton AntiVirus peut protéger l'ordinateur contre deux types de virus, en utilisant les définitions de virus pour détecter les virus connus, et la technologie Bloodhound et le blocage de script pour détecter les virus inconnus. Les définitions de virus, la technologie Bloodhound et le blocage de script sont utilisés au cours des analyses programmées et manuelles, et Auto-Protect les utilise pour surveiller en permanence l'ordinateur.

Arrêt des virus connus par le service Définitions de virus

Le service *Définitions de virus* est composé de fichiers utilisés par Norton AntiVirus pour reconnaître les virus et intercepter leurs activités. Vous pouvez rechercher des noms de virus dans Norton AntiVirus et accéder à un dictionnaire de descriptions de virus sur le site Web de Symantec. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Recherche de noms et de définitions de virus](#) » à la page 73.

Arrêt des virus inconnus par la technologie Bloodhound

Bloodhound est le nom de la technologie d'analyse de Norton AntiVirus permettant de détecter les nouveaux virus et les virus inconnus. Elle détecte les virus en analysant la structure d'un fichier exécutable, son comportement et d'autres attributs comme la logique de programmation, les instructions machine et toutes les données contenues dans le fichier. Elle établit également des environnements simulés pour charger des documents et tester des virus de macro.

Arrêt des virus basés sur des scripts par le blocage de script

Un *script* est une liste d'instructions pouvant être exécutées sans interaction de la part de l'utilisateur. Les scripts peuvent être ouverts avec des éditeurs de texte ou des traitements de texte, et sont donc facilement modifiables.

Le *blocage de script* détecte les virus basés sur des scripts Visual Basic et Java sans avoir recours à des définitions de virus spécifiques. Il surveille les scripts pour détecter les comportements suspects et vous avertit lorsqu'il les détecte.

Auto-Protect garantit votre sécurité

La fonction Auto-Protect de Norton AntiVirus se charge en mémoire au démarrage de Windows et vous protège en permanence pendant que vous travaillez.

A l'aide de la fonction Auto-Protect, Norton AntiVirus effectue automatiquement les opérations suivantes :

- Il élimine les virus et des chevaux de Troie, y compris les virus de macro, et répare les fichiers endommagés.
- Il recherche les virus chaque fois que vous utilisez des logiciels sur l'ordinateur, que vous insérez des disquettes ou d'autres supports amovibles dans les lecteurs, ou que vous utilisez des fichiers document que vous avez reçus ou créés.
- Il surveille l'ordinateur pour détecter les symptômes inhabituels pouvant indiquer un virus actif.
- Il protège l'ordinateur contre les virus issus d'Internet.

Comment garantir une protection permanente

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

Prévention antivirus

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

Pour éviter les virus :

- Protégez en écriture les supports amovibles.
- Tenez-vous informé sur les virus en vous connectant au site Web de Symantec Security Response (anciennement le SARC), à l'adresse « securityresponse.symantec.com », où vous trouverez des informations détaillées et régulièrement mises à jour sur les virus et la protection antivirus.

- Utilisez régulièrement LiveUpdate pour mettre à jour vos programmes et vos fichiers de définitions de virus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Maintien à jour du système avec LiveUpdate](#) » à la page 38.
- Maintenez la fonction Auto-Protect de Norton AntiVirus constamment active, afin d'empêcher les virus d'infecter l'ordinateur.
- Si la fonction Auto-Protect de Norton AntiVirus est désactivée, analysez les supports amovibles avant de les utiliser. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Analyse de disques, de dossiers et de fichiers](#) » à la page 54.
- Programmez des analyses automatiques. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Programmation d'analyses antivirus automatiques](#) » à la page 60.

Préparation aux situations d'urgence

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

Pour vous préparer aux situations d'urgence :

- Sauvegardez régulièrement les fichiers et conservez plusieurs sauvegardes (pas uniquement la dernière).
- Si vous utilisez Windows NT, Windows 2000 ou Windows XP, et si l'ordinateur ne démarre pas à partir d'un CD, créez un jeu de disquettes d'urgence, à partir duquel vous pourrez démarrer l'ordinateur et rechercher des virus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Création de disquettes d'urgence](#) » à la page 17.
- Si vous utilisez Windows 98 ou ME, créez un jeu de sauvetage, avec lequel vous pouvez démarrer l'ordinateur en mode DOS afin d'exécuter Norton AntiVirus pour résoudre les problèmes de virus et effectuer une récupération après blocage du système. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [A propos des disques de sauvetage](#) » à la page 33.

Installation de Norton AntiVirus

Avant d'installer Norton AntiVirus, prenez le temps de vérifier la configuration requise indiquée dans ce chapitre. Les utilisateurs de Windows 98 et de Windows Me doivent disposer de disquettes vierges de 1,44 Mo pour créer des jeux de sauvetage.

Configuration requise

Pour que vous puissiez utiliser Norton AntiVirus, l'ordinateur doit exécuter l'un des systèmes d'exploitation Windows suivants :

- Windows 98, 98SE
- Windows Me
- Windows NT 4.0 Workstation avec Service Pack 6 ou supérieur
- Windows 2000 Professional
- Windows XP Professional ou Windows XP Home Edition

L'ordinateur doit également répondre aux spécifications suivantes.

Windows 98/Me

- Processeur Intel Pentium 133 MHz pour Windows 98 ; 150 MHz pour Windows Me
- 32 Mo de RAM
- 50 Mo d'espace disque disponible
- Internet Explorer 4.01 avec Service Pack 1 ou supérieur
- Lecteur de CD ou de DVD

Windows NT 4.0 Workstation

- Service Pack 6 ou supérieur
- Processeur Intel Pentium 133 MHz ou supérieur
- 32 Mo de RAM
- 50 Mo d'espace disque disponible
- Internet Explorer 4.01 avec Service Pack 1 ou supérieur
- Lecteur de CD ou de DVD

Windows 2000 Professional

- Processeur Intel Pentium 133 MHz ou supérieur
- 64 Mo de RAM
- 50 Mo d'espace disque
- Internet Explorer 4.01 avec Service Pack 1 ou supérieur
- Lecteur de CD ou de DVD

Windows XP Home Edition/Professional

- Processeur Intel Pentium 300 MHz ou supérieur
- 128 Mo de RAM
- 50 Mo d'espace disque
- Internet Explorer 4.01 avec Service Pack 1 ou supérieur
- Lecteur de CD ou de DVD

Avant l'installation

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

Préparation de l'ordinateur

Si des versions précédentes de Norton AntiVirus ou d'autres programmes antivirus sont installées sur l'ordinateur, vous devez les désinstaller avant d'installer Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous avez besoin de désinstaller Norton AntiVirus](#) » à la page 26.

Pour désinstaller d'autres programmes antivirus, reportez-vous à la documentation utilisateur correspondante.

Vous devez fermer tous les autres programmes Windows avant d'installer Norton AntiVirus.

Création de disquettes d'urgence

Les disquettes d'urgence servent à démarrer l'ordinateur et à rechercher les virus en cas de problème. Si l'ordinateur peut démarrer à partir du CD, vous pouvez utiliser le CD Norton AntiVirus à la place des disquettes d'urgence et la création de ces dernières est inutile. Si vous ne pouvez pas démarrer l'ordinateur, vous pouvez utiliser ces instructions pour créer des disquettes d'urgence sur un autre ordinateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous avez besoin d'utiliser des disquettes d'urgence](#) » à la page 72.

Utilisez le CD Norton AntiVirus pour créer des disquettes d'urgence. Vous devez disposer de plusieurs disquettes formatées de 1,44 Mo.

Pour créer des disquettes d'urgence

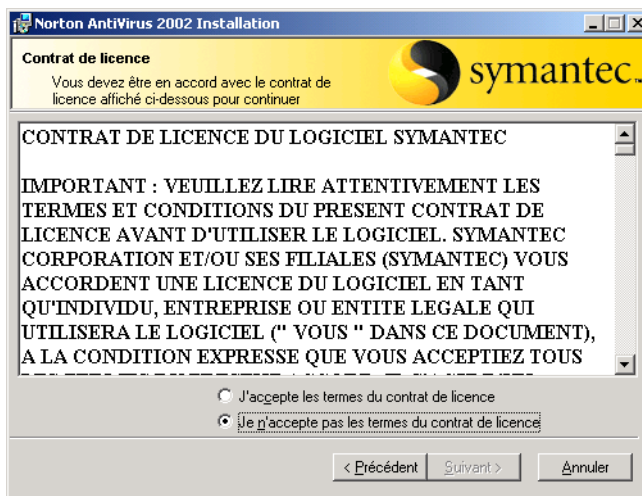
- 1 Insérez le CD Norton AntiVirus dans le lecteur.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Cliquez deux fois sur le dossier **Support**.
- 4 Cliquez deux fois sur le dossier **Edisk**.
- 5 Cliquez deux fois sur **Ned.exe**.
- 6 Dans la fenêtre de bienvenue, cliquez sur **OK**.
- 7 Etiquetez la première disquette en suivant les instructions, puis insérez-la dans le lecteur A.
- 8 Cliquez sur **Oui**.
- 9 Répétez les étapes 7 et 8 pour les disques suivants.
- 10 A la fin de la procédure, cliquez sur **OK**.
- 11 Retirez la dernière disquette du lecteur A et stockez le jeu de disquettes d'urgence en lieu sûr.

Installation de Norton AntiVirus

Installation de Norton AntiVirus à partir du CD Norton AntiVirus.

Pour installer Norton AntiVirus

- 1 Insérez le CD Norton AntiVirus dans le lecteur.
- 2 Dans la fenêtre Norton AntiVirus 2002, cliquez sur l'option **d'installation de Norton AntiVirus**.
Si l'ordinateur n'est pas paramétré pour ouvrir automatiquement un CD, vous devez l'ouvrir vous-même. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si l'écran d'ouverture n'apparaît pas](#) » à la page 21.
- 3 Si vous effectuez l'installation sous Windows 98, 98SE ou Me, Norton AntiVirus recherche les virus dans la mémoire de l'ordinateur avant l'installation. Si un virus est détecté, le système vous propose d'utiliser les disquettes d'urgence pour supprimer le virus avant de continuer. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous avez besoin d'utiliser des disquettes d'urgence](#) » à la page 72.
- 4 La première fenêtre d'installation vous rappelle que vous devez fermer tous les autres programmes Windows. Cliquez sur **Suivant**.



- 5 Dans la fenêtre d'accord de licence, sélectionnez **J'accepte les termes du contrat de licence**.

Si vous n'acceptez pas les termes de l'accord, vous ne pourrez pas continuer l'installation.

6 Cliquez sur **Suivant**.



7 Sélectionnez le dossier où vous souhaitez installer Norton AntiVirus, puis cliquez sur **Suivant**.



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



- 9 Après l'installation de Norton AntiVirus, parcourez le fichier LisezMoi et cliquez sur **Suivant**.



- 10 Cliquez sur **Terminer** pour quitter l'installation.

Si l'écran d'ouverture n'apparaît pas

Il peut arriver que le lecteur de CD de l'ordinateur ne lance pas automatiquement le CD.

Pour lancer l'installation à partir du CD Norton AntiVirus

- 1 Sur le bureau, cliquez deux fois sur **Poste de travail**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Poste de travail, cliquez deux fois sur l'icône représentant le lecteur de CD.
- 3 Dans la liste des fichiers, cliquez deux fois sur **CDSTART.EXE**.

Après l'installation

Si l'ordinateur doit être redémarré une fois Norton AntiVirus installé, une invite apparaît, vous donnant la possibilité de le faire immédiatement. Une fois l'ordinateur redémarré (ou immédiatement après l'installation si le redémarrage est inutile), l'Assistant d'information apparaît.

Remarque : si Norton AntiVirus était déjà installé lorsque vous avez acheté l'ordinateur, l'Assistant d'information apparaît lors du premier démarrage de Norton AntiVirus. Vous devez accepter l'accord de licence apparaissant dans l'Assistant d'information pour activer Norton AntiVirus.

Redémarrage de l'ordinateur

Après l'installation, un message peut vous indiquer qu'il est nécessaire de redémarrer l'ordinateur pour que les mises à jour effectuées soient appliquées.

Pour redémarrer l'ordinateur

- Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Oui**.
Si vous cliquez sur Non, la configuration de Norton AntiVirus ne s'achève qu'après le redémarrage de l'ordinateur.

Utilisation de l'Assistant d'information

L'Assistant d'information vous permet d'enregistrer votre copie de Norton AntiVirus, d'obtenir des informations sur les services d'abonnement antivirus, de sélectionner des tâches automatiques de post-installation et de vérifier les paramètres du programme. Si vous n'exécutez pas l'Assistant d'information, Norton AntiVirus utilise les paramètres par défaut pour les tâches de post-installation et les options de programme.

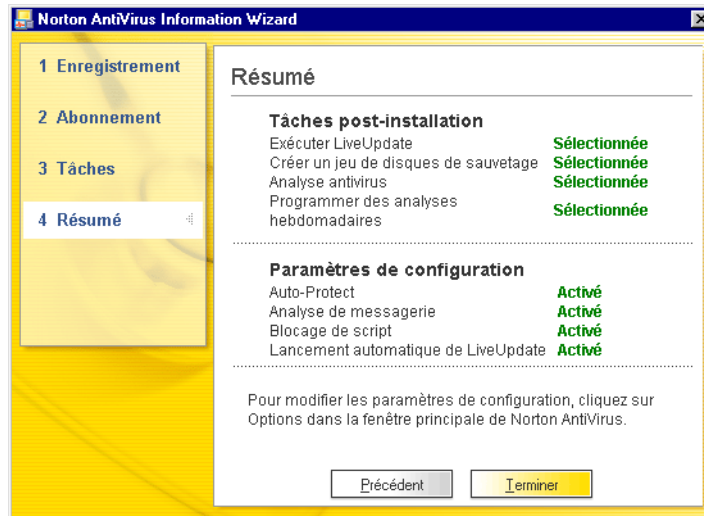
Remarque : si vous ne souhaitez pas enregistrer le logiciel à l'aide de l'Assistant d'information ou si l'enregistrement échoue pour une raison quelconque, vous pouvez vous enregistrer sur le site Web de Symantec, à l'adresse suivante : www.symantec.fr. Vous pouvez également utiliser l'option Enregistrement du produit du menu Aide. Sur le site Web, allez à la page des produits pour accéder au lien d'enregistrement.

Pour utiliser l'Assistant d'information

- 1 Dans la fenêtre de bienvenue, cliquez sur **Suivant**.
Si Norton AntiVirus était déjà installé lorsque vous avez acheté l'ordinateur, vous devez accepter l'accord de licence afin d'utiliser Norton AntiVirus.
- 2 Sélectionnez **J'accepte les termes de l'accord de licence**, puis cliquez sur **Suivant**.
- 3 Sur le premier écran d'enregistrement, sélectionnez le pays à partir duquel vous enregistrez le produit et le pays où vous résidez (s'ils sont différents), puis cliquez sur **Suivant**.
- 4 Si vous souhaitez obtenir des informations sur Norton AntiVirus auprès de Symantec, sélectionnez le mode de réception de ces informations, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5 Saisissez votre nom, et précisez si Norton AntiVirus doit être enregistré pour vous ou pour votre société, puis cliquez sur **Suivant**.
- 6 Saisissez votre adresse et cliquez sur **Suivant**.
- 7 Répondez aux questions de l'enquête afin d'aider Symantec à améliorer ses produits et services, puis cliquez sur **Suivant** lorsque vous avez terminé ou si vous ne souhaitez pas répondre.
- 8 Précisez si vous souhaitez enregistrer Norton AntiVirus sur Internet ou par courrier, puis cliquez sur **Suivant**.
Si vous avez choisi l'enregistrement sur Internet, l'Assistant d'information affiche le numéro de série de votre produit.

- 9 Notez ce numéro ou cliquez sur **Imprimer** pour obtenir une copie des informations d'enregistrement, pour référence.
- 10 Cliquez sur **Suivant**.
- 11 Indiquez si vous souhaitez utiliser votre profil actuel pour le prochain enregistrement d'un produit Symantec ou saisissez les informations nécessaires dans les écrans d'enregistrement.
- 12 Cliquez sur **Terminer**.
- 13 Passez en revue les informations relatives aux services d'abonnement et cliquez sur **Suivant**.
- 14 Sélectionnez les tâches de post-installation que Norton AntiVirus doit effectuer automatiquement. Les options disponibles sont les suivantes :
 - Exécution de LiveUpdate pour obtenir les dernières informations sur les virus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Maintenance à jour du système avec LiveUpdate](#) » à la page 38.
 - Exécution d'une analyse complète du système. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Analyse de disques, de dossiers et de fichiers](#) » à la page 54.
 - Programmation d'une analyse hebdomadaire des disques durs locaux. Le Planificateur de tâches Microsoft doit être installé pour que vous puissiez utiliser cette option. Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez modifier la programmation de cette analyse à votre gré. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Programmation d'analyses antivirus automatiques](#) » à la page 60.
 - Si vous effectuez l'installation sous Windows 98 ou Windows Me, vous pouvez également créer un jeu de sauvegarde. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [A propos des disques de sauvegarde](#) » à la page 33.

15 Cliquez sur **Suivant**.



16 Passez en revue les paramètres de configuration de Norton AntiVirus. Pour modifier des paramètres, utilisez les options Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Personnalisation de Norton AntiVirus](#) » à la page 42.

17 Cliquez sur **Terminer**.

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

Lecture du fichier LisezMoi

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

Pour consulter le fichier LisezMoi

- 1 A l'aide de l'Explorateur Windows, accédez à l'emplacement où vos fichiers Norton AntiVirus sont installés.
Si vous avez installé Norton AntiVirus à l'emplacement par défaut, les fichiers sont situés dans C:\Program Files\Norton AntiVirus.
- 2 Cliquez deux fois sur **LisezMoi.txt** pour ouvrir le fichier dans le Bloc-notes ou dans WordPad.
Le fichier LisezMoi comprend des instructions vous permettant de l'imprimer, si vous le souhaitez.
- 3 Une fois que vous avez fini de lire le fichier, fermez le traitement de texte.

Si vous avez besoin de désinstaller Norton AntiVirus

Si vous avez besoin de supprimer Norton AntiVirus de l'ordinateur, ouvrez le menu Démarrer de Windows et utilisez l'option Désinstallation de Norton AntiVirus.

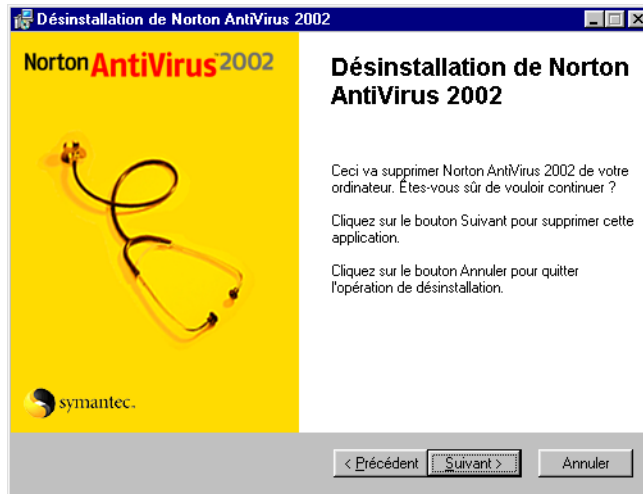
Remarque : au cours de la désinstallation, Windows peut indiquer qu'il effectue l'installation d'un logiciel. Il s'agit d'un message général de l'installateur Microsoft, que vous pouvez ignorer.

Pour désinstaller Norton AntiVirus

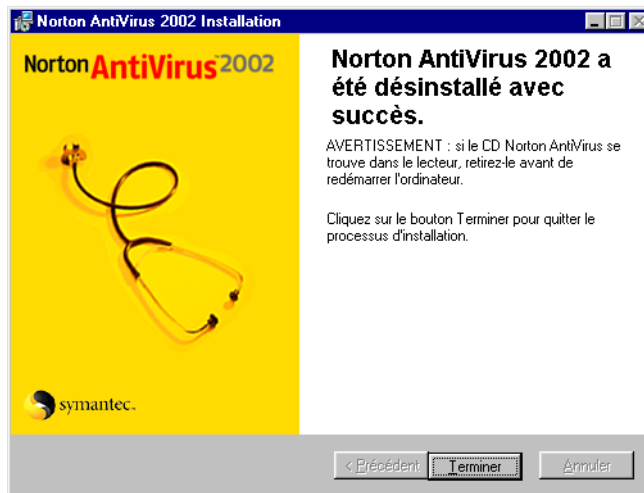
- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer** > **Programmes** > **Norton AntiVirus** > **Désinstaller Norton AntiVirus**.



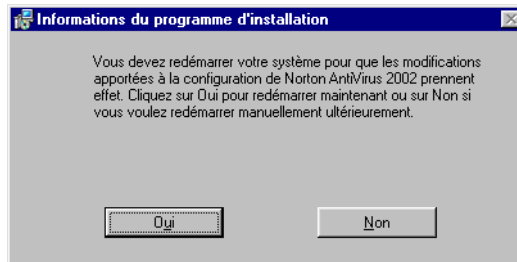
- 2 Cliquez sur **Supprimer** pour confirmer la désinstallation du produit.



- 3 Cliquez sur **Suivant**.
- 4 Si certains fichiers sont en quarantaine, le système vous demande si vous souhaitez les supprimer. Sélectionnez l'un des éléments suivants :
- Oui : supprime de l'ordinateur les fichiers mis en quarantaine.
 - Non : conserve les fichiers en quarantaine sur l'ordinateur mais les rend inaccessibles. Pour réparer les fichiers ou les faire analyser par Symantec, réinstallez Norton AntiVirus.



- 5 Cliquez sur **Terminer**.



- 6 Cliquez sur **Oui** pour redémarrer l'ordinateur.

Si aucun autre produit Symantec ne se trouve sur l'ordinateur, vous devez également désinstaller LiveReg et LiveUpdate.

Pour désinstaller LiveReg et LiveUpdate

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
 - Dans la barre des tâches Windows XP, cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration**.
- 2 Dans le Panneau de configuration, cliquez deux fois sur **Ajout/Suppression de programmes**.
- 3 Dans la liste des programmes installés, sélectionnez **LiveReg**.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sous Windows 2000 ou Windows Me, cliquez sur **Modifier/Supprimer**.
 - Sous Windows 98 ou Windows NT, cliquez sur **Ajouter/Supprimer**.
 - Sous Windows XP, cliquez sur **Supprimer**.
- 5 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la désinstallation du produit.
- 6 Pour désinstaller LiveUpdate, répétez les étapes 1 à 5 en sélectionnant LiveUpdate à l'étape 3.

Notions de base de Norton AntiVirus

Les notions de base de Norton AntiVirus comprennent des informations générales sur l'utilisation de Norton AntiVirus, sur la protection de l'ordinateur, sur la personnalisation de Norton AntiVirus et sur la façon d'accéder à des informations supplémentaires sur Norton AntiVirus.

Utilisation de Norton AntiVirus

Vous pouvez effectuer diverses tâches avec Norton AntiVirus.

Accès aux outils Norton AntiVirus

Les outils Norton AntiVirus comprennent des fonctions de suivi du statut, d'analyse, de programmation, d'audit et de configuration. Ils sont accessibles à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, de la barre d'outils de l'Explorateur Windows et de l'icône Norton AntiVirus dans la barre d'état système Windows.

Utilisation de la fenêtre principale de Norton AntiVirus

Tous les outils Norton AntiVirus sont accessibles à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.

Pour lancer Norton AntiVirus

- Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2002**.
 - Dans la barre des tâches Windows XP, cliquez sur **Démarrer > Autres programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2002**.

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

Norton AntiVirus ajoute un bouton et un menu à l'Explorateur Windows. Le bouton permet de lancer l'analyse des éléments sélectionnés dans le volet d'exploration. Lorsque vous cliquez sur la flèche, à droite du bouton, les options suivantes apparaissent dans le menu Norton AntiVirus :

Option	Bouton
Afficher le statut	Lance Norton AntiVirus, en affichant le volet Statut, qui indique le statut du système.
Afficher la mise en quarantaine	Affiche la zone de quarantaine et les fichiers qui y sont stockés. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Si des fichiers sont en quarantaine » à la page 68.
Afficher le rapport d'audit	Affiche le rapport d'audit, qui indique les différentes activités de Norton AntiVirus, comme les analyses effectuées et les problèmes rencontrés. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Vérification du rapport d'audit Norton AntiVirus » à la page 37.
Afficher l'encyclopédie de virus	Vous connecte à la page Web de Symantec Security Response (anciennement le SARC), où vous pouvez rechercher des informations sur tous les types de virus.
Rechercher des virus	Ouvre Norton AntiVirus sur le volet de recherche de virus, où vous pouvez indiquer l'analyse à exécuter.

Lors de la première ouverture de l'Explorateur Windows après l'installation de Norton AntiVirus, le bouton et le menu de Norton AntiVirus n'apparaissent pas toujours.

Pour afficher le bouton et le menu de Norton AntiVirus

- 1 Dans le menu Affichage, sélectionnez **Barres d'outils**.
- 2 Cliquez sur **Norton AntiVirus**.

Remarque : l'accès à Norton AntiVirus à partir du menu de l'Explorateur Windows dépend de la configuration de l'ordinateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Nouveautés de Norton AntiVirus](#) » à la page 9.

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

Vous pouvez utiliser l'icône Norton AntiVirus de la barre d'état système Windows pour ouvrir Norton AntiVirus, activer ou désactiver la fonction Auto-Protect, et configurer Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Désactivation temporaire d'Auto-Protect](#) » à la page 31 et à « [Personnalisation de Norton AntiVirus](#) » à la page 42.

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

- 1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Norton AntiVirus dans la barre d'état système Windows.
- 2 Dans le menu qui apparaît, cliquez sur une option.

Désactivation temporaire d'Auto-Protect

Si vous n'avez pas modifié les paramètres par défaut de l'option, Auto-Protect se charge lorsque vous démarrez l'ordinateur, afin de vous protéger contre les virus. Elle recherche les virus dans les programmes exécutés et surveille toute activité de l'ordinateur pouvant indiquer la présence d'un virus. Dès qu'Auto-Protect détecte un virus ou une *activité suspecte* (événement pouvant être provoqué par un virus), vous êtes averti.

Dans certains cas, Auto-Protect peut vous avertir d'une activité suspecte, alors que vous savez qu'il ne s'agit pas d'un virus. Si vous souhaitez effectuer l'opération concernée sans recevoir d'avertissement, vous pouvez désactiver temporairement Auto-Protect.

Pour désactiver temporairement Auto-Protect

- 1 Lancez Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Accès aux outils Norton AntiVirus » à la page 29.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Options, dans la zone Système, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 4 Dans le volet Auto-Protect, désactivez l'option **Activer la protection automatique**.

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

Pour activer Auto-Protect

- 1 Lancez Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Accès aux outils Norton AntiVirus » à la page 29.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Options, dans la zone Système, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 4 Dans le volet Auto-Protect, cochez la case **Activer la protection automatique**.

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

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

- 1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Norton AntiVirus dans la barre d'état système Windows.
- 2 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si Auto-Protect est désactivé, cliquez sur **Activer la protection automatique**.
 - Si Auto-Protect est activé, cliquez sur **Désactiver la protection automatique**.

Maintien de la protection Norton AntiVirus

Suivant le système d'exploitation utilisé, vous pouvez être amené à créer un jeu de sauvetage et à le maintenir à jour. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous avez besoin d'utiliser des disques de sauvetage](#) » à la page 71. De temps en temps, vérifiez également que Norton AntiVirus est bien paramétré pour vous fournir une protection optimale et que la protection antivirus est bien activée.

A propos des disques de sauvetage

Les disques de sauvetage enregistrent une copie des fichiers de démarrage du système et des informations de partition du disque dur, et stockent ces éléments de sauvetage, ainsi qu'un moteur de recherche de virus, sur plusieurs disquettes ou sur un disque en réseau. Des disques de sauvetage peuvent être créés pour les systèmes d'exploitation DOS Windows 98 et Windows Me, mais ne sont pas nécessaires pour Windows NT, Windows 2000 ou Windows XP.

Un jeu de sauvetage est composé d'une disquette amorçable, d'une disquette programme Norton AntiVirus et de trois disquettes de définitions de virus. Si Norton Utilities est installé, le jeu de sauvetage comprend également deux disquettes Norton Utilities. Ce jeu de disquettes vous permet de démarrer l'ordinateur en mode DOS et d'utiliser Norton AntiVirus pour résoudre les problèmes de virus.

Remarque : les disques de sauvetage contiennent des informations propres à l'ordinateur sur lequel ils ont été créés. Si vous utilisez des disques de sauvetage pour effectuer une récupération, vous devez utiliser les disques créés pour votre ordinateur. Si vous utilisez des disques de sauvetage pour rechercher des virus, vous pouvez utiliser des disques créés pour un autre ordinateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous avez besoin d'utiliser des disques de sauvetage](#) » à la page 71.

Les disques de sauvetage peuvent et doivent être mis à jour à chaque mise à jour de la protection antivirus, à chaque installation d'un nouveau logiciel ou à chaque modification du matériel.

Création d'un jeu de sauvetage

Vous pouvez créer des disques de sauvetage à tout moment. Si vous avez choisi de créer des disques de sauvetage après l'installation, dans l'Assistant d'information, l'Assistant de création de disques de sauvetage apparaît automatiquement. Sinon, vous pouvez démarrer l'Assistant de création de disques de sauvetage à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.

Si vous démarrez l'Assistant de création de disques de sauvetage à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, désactivez temporairement Auto-Protect lors de la création du jeu de sauvetage. Si vous ne redémarrez pas l'ordinateur après la création du jeu de sauvetage, pensez à réactiver Auto-Protect. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Désactivation temporaire d'Auto-Protect](#) » à la page 31.

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

Pour créer des disques de sauvetage

- 1 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Sauvetage**.
Si la création du jeu de sauvetage a été sélectionnée comme tâche de post-installation, l'Assistant de création de disques de sauvetage apparaît automatiquement.
- 2 Sélectionnez le lecteur A pour créer le jeu de disques de sauvetage.
- 3 Cliquez sur **Créer**.
- 4 Etiquetez les disquettes en suivant les indications de la fenêtre de liste du jeu de sauvetage de base, puis cliquez sur **OK**.
- 5 Insérez les disques suivant les instructions.

Test des disques de sauvetage

A la fin de la création des disques de sauvetage, le système vous propose de les tester. Vous devez redémarrer l'ordinateur en utilisant les disques de sauvetage.

Pour tester vos disques de sauvetage

- 1 Fermez tous les programmes Windows ouverts.
- 2 Insérez le disque étiqueté Disquette d'amorçage de base dans le lecteur A, puis cliquez sur **Redémarrer**.
Si l'écran de Rescue Disk apparaît, la disquette de sauvetage fonctionne correctement. Si l'écran de Rescue Disk n'apparaît pas, il existe plusieurs options pour corriger le problème. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Mon disque de sauvetage ne fonctionne pas.](#) » à la page 75.
- 3 Appuyez sur **Echap** pour accéder à l'invite du DOS.
- 4 Retirez la disquette du lecteur A, puis, pour la protéger en écriture, placez le taquet de plastique situé au dos en position ouverte.
- 5 Redémarrez l'ordinateur.

Mise à jour des disques de sauvetage

Vous pouvez mettre à jour vos disques de sauvetage aussi souvent que vous le souhaitez. Rescue Disk vous permet de mettre à jour le jeu de sauvetage de base sans avoir à le recréer.

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

Pour mettre à jour vos disques de sauvetage

- 1 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Sauvetage**.
- 2 Dans la zone de choix du disque de destination, sélectionnez le lecteur A.
- 3 Cliquez sur **Mettre à jour**.
- 4 Insérez le disque étiqueté Disquette d'amorçage de base dans le lecteur A.
- 5 Cliquez sur **OK**.
- 6 Insérez les disques restants du jeu en suivant les instructions.

Veillez à tester le jeu de sauvetage mis à jour lorsqu'un message vous le demande. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Test des disques de sauvetage](#) » à la page 34.

Vérification du statut antivirus

Si le comportement de Norton AntiVirus est inhabituel ou si vous n'êtes pas certain que tous les éléments de l'ordinateur soient bien analysés par les recherches de virus, vérifiez le statut de sa configuration.

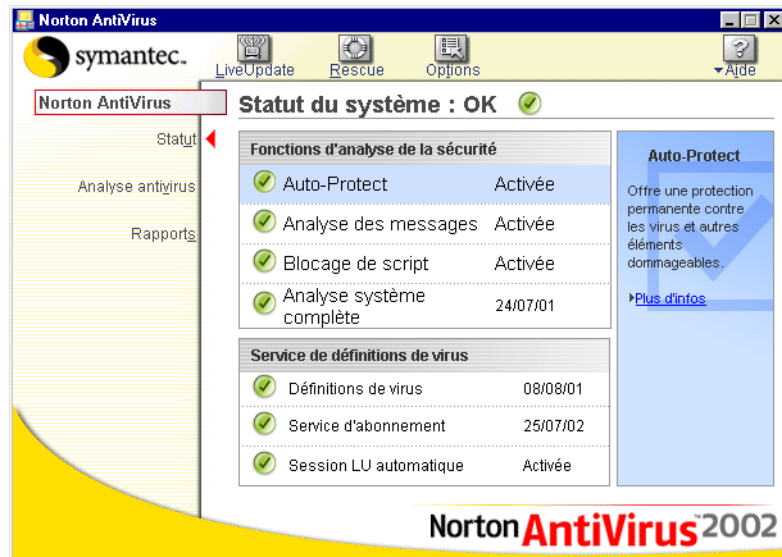
Pour modifier des paramètres, accédez à la boîte de dialogue Options. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Personnalisation de Norton AntiVirus](#) » à la page 42.

Vérification du statut du système

Vous pouvez vérifier le statut de la plupart des paramètres Norton AntiVirus à partir du volet Statut de la fenêtre principale du programme.

Pour vérifier le statut du système

- 1 Lancez Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Accès aux outils Norton AntiVirus](#) » à la page 29.



- 2 Vérifiez le statut affiché dans la fenêtre principale.

Vérification du statut du plug-in Office

Le plug-in Office protège les documents Microsoft Office. Il analyse ces documents lorsque vous les ouvrez dans un programme Microsoft Office. Le plug-in Office peut être activé dans la fenêtre Options.

Pour vérifier le statut du plug-in Office

- 1 Lancez Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Accès aux outils Norton AntiVirus](#) » à la page 29.
- 2 Cliquez sur **Options**.
- 3 Sur la gauche de la fenêtre Options, dans la zone Autre, cliquez sur **Divers**.
- 4 Vérifiez que le plug-in Office est activé.

Vérification du rapport d'audit Norton AntiVirus

Norton AntiVirus conserve dans le rapport d'audit un enregistrement des événements d'analyse et de détection des virus. Il est paramétré par défaut pour enregistrer tous les événements. Vous pouvez modifier ce paramétrage dans la fenêtre Options. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Personnalisation de Norton AntiVirus](#) » à la page 42.

Vous devez consulter de temps en temps le rapport d'audit pour connaître les tâches effectuées par Norton AntiVirus et les résultats de ces tâches, et savoir ainsi si les paramètres de la fenêtre Options sont correctement définis.

Pour consulter le rapport d'audit Norton AntiVirus

- 1 Lancez Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Accès aux outils Norton AntiVirus](#) » à la page 29.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Rapports**.
- 3 Dans la fenêtre Rapports, sur la ligne Rapport d'audit, cliquez sur **Afficher un rapport**.
- 4 Parcourez le rapport d'audit pour prendre connaissance des événements enregistrés.
Les événements les plus récents apparaissent à la fin du rapport.
- 5 Pour afficher uniquement certains types d'événement, dans la fenêtre Rapport d'audit, cliquez sur **Filtrer**.
- 6 Quand vous avez terminé, cliquez sur **Fermer**.

Maintien à jour du système avec LiveUpdate

Les produits Symantec ont besoin d'informations à jour pour protéger l'ordinateur des nouvelles menaces virales. Symantec met ces informations à votre disposition par l'intermédiaire de LiveUpdate. LiveUpdate utilise votre connexion Internet pour télécharger des mises à jour de programme et de définitions de virus sur l'ordinateur.

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

Remarque : si vous utilisez Norton AntiVirus sous Windows NT, Windows 2000 ou Windows XP, vous devez posséder des droits d'accès administrateur pour exécuter LiveUpdate.

A propos des mises à jour de programme

Les mises à jour de programme sont des améliorations mineures apportées à un produit déjà installé. Elles diffèrent des mises à niveau de programme, qui installent une nouvelle version d'un produit entier. Les mises à jour de programme dotées d'un programme d'installation intégré qui remplace le logiciel existant sont également appelées « correctifs ». Les correctifs sont généralement créés pour augmenter la compatibilité du système d'exploitation ou du matériel, pour résoudre un problème de performances ou pour corriger une erreur.

LiveUpdate automatise le téléchargement et l'installation des mises à jour de programme. Il évite les problèmes liés à la localisation et au téléchargement des fichiers à partir d'un site Internet, à leur installation et à la suppression des fichiers inutiles restant sur le disque.

A propos des mises à jour de la protection antivirus

L'une des causes principales d'infection de l'ordinateur est l'absence de mise à jour régulière des fichiers de définitions de virus. Symantec offre un accès en ligne aux mises à jour de la protection antivirus, sur abonnement.

Le service Définitions de virus vous permet d'accéder aux toutes dernières signatures virales et à d'autres technologies Symantec. Norton AntiVirus, Norton SystemWorks, Norton Internet Security et Symantec AntiVirus pour Palm OS utilisent les mises à jour disponibles auprès du service Définitions de virus pour détecter les nouvelles menaces virales.

A propos de votre abonnement

Le produit Symantec comprend un abonnement sans frais, limité dans le temps, aux mises à jour de la protection correspondant aux services d'abonnement utilisés par votre produit. Lorsque cet abonnement est sur le point d'expirer, vous êtes invité à le renouveler lorsque vous utilisez LiveUpdate pour récupérer des mises à jour du système de protection. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Solutions de service et de support de Symantec](#) » à la page 87.

Si vous ne renouvelez pas votre abonnement, vous pouvez continuer à utiliser LiveUpdate pour récupérer des mises à jour de programme. Cependant, vous ne pourrez plus récupérer les mises à jour de la protection antivirus et vous ne serez plus protégé contre les nouvelles menaces découvertes.

Obtention de mises à jour des programmes et des définitions de virus

Utilisez régulièrement LiveUpdate pour obtenir des mises à jour. Par exemple, pour maintenir la protection antivirus à jour, utilisez LiveUpdate une fois par semaine ou chaque fois que de nouveaux virus sont découverts. Les mises à jour de programmes sont disponibles à la demande.

Remarque : si vous vous connectez à Internet par l'intermédiaire d'America Online (AOL), de CompuServe ou de Prodigy, connectez-vous d'abord à Internet, puis exécutez LiveUpdate.

Pour obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate

- 1 Ouvrez le produit Symantec.
- 2 En haut de la fenêtre, cliquez sur **LiveUpdate**.
Vous pouvez recevoir un avertissement indiquant que votre abonnement est arrivé à expiration. Suivez les instructions affichées pour renouveler votre abonnement.
- 3 Cliquez sur **Suivant** pour localiser les mises à jour.
- 4 Si des mises à jour sont disponibles, cliquez sur **Suivant** pour les télécharger et les installer.
- 5 A la fin de l'installation, cliquez sur **Terminer**.

Exécution automatique de LiveUpdate

Vous pouvez choisir de demander à LiveUpdate de rechercher automatiquement des mises à jour des programmes et des définitions de virus, selon la programmation définie, en activant les sessions LiveUpdate automatiques. Après avoir activé cette fonction, laissez-la s'exécuter suivant la programmation par défaut ou indiquez, à l'aide du Planificateur de tâches Microsoft, le moment où elle doit s'exécuter.

Remarque : les sessions automatiques LiveUpdate recherchent régulièrement une connexion Internet : toutes les cinq minutes jusqu'à ce qu'une connexion soit détectée, puis toutes les quatre heures. Les utilisateurs qui emploient des routeurs RNIS configurés de manière à se connecter automatiquement au fournisseur de services Internet (ISP) verront s'établir un grand nombre de connexions qui, chaque fois, induiront des frais de connexion et de téléphone. Pour éviter cela, configurez le routeur RNIS de sorte à désactiver la connexion automatique au fournisseur d'accès ou désactivez les sessions automatiques LiveUpdate dans les options Norton AntiVirus.

Pour activer les sessions LiveUpdate automatiques

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Options, cliquez sur **LiveUpdate** dans la zone Internet.
- 4 Dans le volet LiveUpdate, cochez la case **Activer une session LiveUpdate automatique**.
- 5 Indiquez la manière dont vous souhaitez appliquer les mises à jour, en sélectionnant l'une des options suivantes :
 - Appliquer les mises à jour sans m'interrompre : LiveUpdate recherche et installe les mises à jour de la protection antivirus sans vous consulter. LiveUpdate vous avertit lorsqu'une mise à jour de la protection a été téléchargée. Vous devez quand même exécuter LiveUpdate de temps en temps afin de rechercher les mises à jour des programmes.
 - Me prévenir lorsque des mises à jour sont disponibles : LiveUpdate recherche les mises à jour des définitions de virus et vous demande si vous souhaitez les installer.
- 6 Cliquez sur **OK**.

Les sessions LiveUpdate automatiques sont paramétrées par défaut pour rechercher les mises à jour toutes les quatre heures. Pour modifier cette programmation, utilisez le Planificateur Microsoft.

Pour modifier la programmation des sessions LiveUpdate automatiques

- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > Accessoires > Outils système > Tâches planifiées**.
- 2 Dans la fenêtre Tâches planifiées, cliquez deux fois sur **Symantec NetDetect**.
- 3 Dans l'onglet Planification de la boîte de dialogue du Planificateur, adaptez la programmation par défaut à vos besoins.
Ne modifiez aucune entrée des onglets de tâches et de paramètres.
- 4 Cliquez sur **OK**.

Vous pouvez programmer plusieurs sessions LiveUpdate automatiques.

Pour programmer plusieurs exécutions de LiveUpdate

- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > Accessoires > Outils système > Tâches planifiées**.
- 2 Dans la fenêtre Tâches planifiées, cliquez deux fois sur **Symantec NetDetect**.
- 3 Dans l'onglet Planification de la boîte de dialogue du Planificateur, en bas du volet de programmation, cliquez sur **Afficher les différents horaires**.
- 4 En haut du volet de programmation, cliquez sur **Nouveau**.
- 5 Définissez un nouveau programme répondant à vos besoins.
- 6 Cliquez sur **OK**.

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

Pour désactiver les sessions LiveUpdate automatiques

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Options, cliquez sur **LiveUpdate** dans la zone Internet.
- 4 Dans le volet LiveUpdate, désactivez l'option **Activer une session LiveUpdate automatique**.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Personnalisation de Norton AntiVirus

Les paramètres par défaut de Norton AntiVirus offrent à l'ordinateur une protection antivirus complète. Cependant, vous pouvez les régler pour optimiser les performances du système ou désactiver les options inutiles.

Cette section ne décrit pas une par une les options modifiables, mais vous explique de manière générale à quoi servent ces options et comment y accéder. Pour plus d'informations sur une option particulière, reportez-vous à l'aide en ligne.

Remarque : si vous utilisez Norton AntiVirus sous Windows NT, Windows 2000 ou Windows XP, et que vous n'avez pas des droits d'accès administrateur local, vous ne pouvez pas modifier les options Norton AntiVirus. Si vous êtes administrateur et que vous partagez l'ordinateur avec d'autres utilisateurs, n'oubliez pas que les modifications que vous apportez s'appliquent à toute personne utilisant l'ordinateur.

A propos des options Norton AntiVirus

Les paramètres de la boîte de dialogue Options sont classés suivant trois catégories principales. Les options de chaque catégorie sont les suivantes :

Catégorie	Options
Systeme	Auto-Protect Blocage de script Analyse manuelle Exclusions
Internet	Messagerie LiveUpdate
Autres	Rapport d'audit Inoculation Divers

Options système

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

Aux niveaux de protection les plus élevés, vous pouvez constater une certaine réduction des performances de l'ordinateur. Si vous remarquez des différences de performances après l'installation de Norton AntiVirus, vous pouvez paramétrer la protection sur un niveau moins élevé ou désactiver les options inutiles.

Options Auto-Protect

Les options Auto-Protect déterminent si Auto-Protect démarre au démarrage de l'ordinateur, et indiquent les éléments recherchés lors de la surveillance de l'ordinateur et les opérations effectuées si un problème est détecté.

Auto-Protect comprend également deux sous-catégories d'options, Bloodhound et Options avancées :

- Bloodhound est la technologie d'analyse qui vous protège contre les virus inconnus. Utilisez ces options pour activer la technologie Bloodhound dans Auto-Protect et pour régler le niveau de sensibilité de la détection de virus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [« Arrêt des virus inconnus par la technologie Bloodhound »](#) à la page 12.
- Les options avancées déterminent les activités à surveiller lors de la recherche d'activités suspectes et lors de l'analyse de disquettes.

Options de blocage de script

Utilisez ces options pour activer le blocage de script et indiquer la manière dont Norton AntiVirus doit réagir lorsqu'il détecte un script malveillant. Pour plus d'informations, reportez-vous à [« Arrêt des virus basés sur des scripts par le blocage de script »](#) à la page 12.

Options d'analyse manuelle

Les options d'analyse manuelle déterminent les éléments analysés et les opérations qui doivent être effectuées si un virus est détecté lors de l'analyse demandée. Les options d'analyse manuelle comprennent également une sous-catégorie Bloodhound, qui permet d'activer la technologie Bloodhound dans les analyses manuelles et de paramétrer le niveau de sensibilité de la détection de virus.

Liste des exclusions

La liste des exclusions définit les fichiers qui ne doivent pas être analysés. Vous pouvez définir des groupes en fonction de l'extension des fichiers et répertorier des fichiers spécifiques. Veillez à ne pas exclure les types de fichier les plus enclins aux infections, comme les fichiers contenant des macros ou les fichiers exécutables.

Options Internet

Les options Internet définissent le comportement du système lorsque l'ordinateur est connecté à Internet.

Options de messagerie

Utilisez les options de messagerie électronique pour activer l'analyse de la messagerie et définir le comportement de Norton AntiVirus au cours de cette analyse. Vous pouvez analyser les messages électroniques en entrée, ceux en sortie ou les deux. L'analyse des messages électroniques entrants permet de protéger l'ordinateur contre les virus. L'analyse des messages électroniques sortant vous empêche de transmettre des virus par inadvertance.

Options LiveUpdate

Utilisez la page d'options LiveUpdate pour activer les sessions LiveUpdate automatiques et définir le mode d'application des mises à jour. Les sessions LiveUpdate automatiques recherchent automatiquement les définitions de virus mises à jour lorsque vous êtes connecté à Internet.

Autres options

Les autres options comprennent les paramètres de rapport d'audit, les paramètres d'inoculation et les paramètres divers.

Options de rapport d'audit

Le rapport d'audit enregistre toutes les activités de Norton AntiVirus. Vous pouvez restreindre les activités enregistrées, à l'aide des options Rapport d'audit. Vous pouvez également limiter la taille du rapport d'audit. Lorsque la taille de fichier définie est atteinte, chacune des nouvelles entrées inscrites dans le rapport supprime l'entrée la plus ancienne.

Options d'inoculation

Remarque : les options d'inoculation sont uniquement disponibles sous Windows 98, Windows 98SE et Windows Me.

L'inoculation prend un cliché des fichiers système essentiels. Si Norton AntiVirus détecte des modifications dans ces fichiers système lorsqu'il les compare avec le cliché d'origine au cours d'une analyse, il vous prévient.

Utilisez les options d'inoculation pour activer l'inoculation et, si un fichier système est modifié, pour mettre à jour le cliché d'inoculation ou pour réparer le fichier en restaurant ses valeurs d'origine.

Options diverses

Il existe quatre options diverses :

- Sauvegarder un fichier en quarantaine avant de tenter une réparation
- Activer le plug-in Office
- Alerter au démarrage si les définitions de virus sont périmées
- Analyser les fichiers système au démarrage (disponible uniquement sous Windows 98 et Windows 98SE)

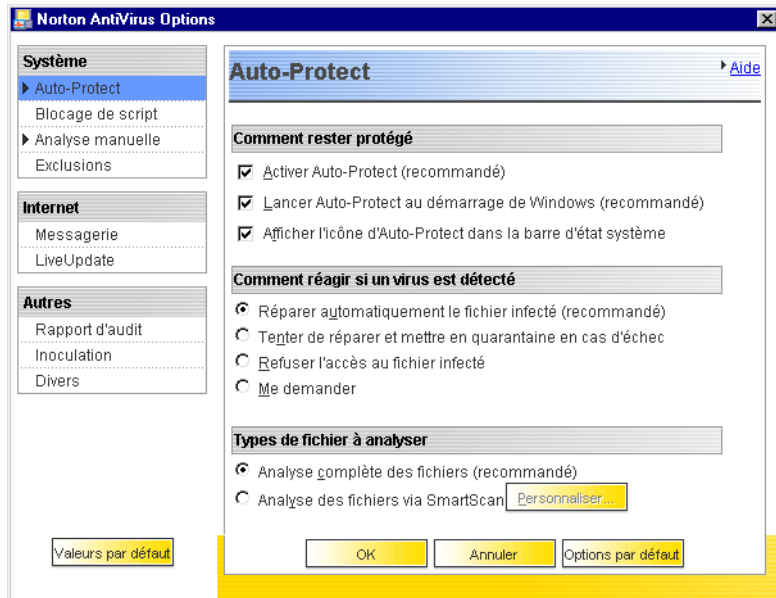
Ouverture de la boîte de dialogue Options

Vous pouvez modifier les paramètres de Norton AntiVirus au moyen de la boîte de dialogue Options.

Pour ouvrir la boîte de dialogue Options

- 1 Lancez Norton AntiVirus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Accès aux outils Norton AntiVirus](#) » à la page 29.

2 Cliquez sur **Options**.



Restauration des paramètres par défaut de la boîte de dialogue Options

Vous pouvez modifier l'une ou la totalité des options répertoriées. Si les résultats des modifications effectuées ne correspondent pas aux résultats souhaités, vous pouvez restaurer les paramètres par défaut de toutes les options.

Pour restaurer les paramètres par défaut sur une page

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

Pour restaurer les paramètres par défaut de toutes les options

- Sur une page de la boîte de dialogue Options, cliquez sur **Valeurs par défaut**.

Pour plus d'informations

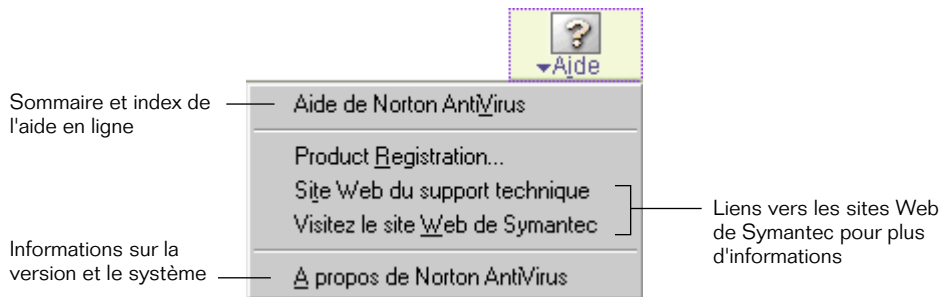
Norton AntiVirus offre une aide en ligne, ce guide d'utilisation au format PDF, ainsi que des liens vers le site Web de Symantec.

Utilisation de l'aide en ligne

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

Pour accéder au menu d'aide

- En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Aide**.



En outre, Norton AntiVirus comprend deux types d'aide plus spécifique :

- Aide contextuelle des boîtes de dialogue
- Aide « Comment... »

Aide des boîtes de dialogue Norton AntiVirus

Si vous demandez de l'aide lorsque vous travaillez dans une boîte de dialogue Norton AntiVirus, l'aide qui apparaît est propre à cette boîte de dialogue.

Pour obtenir de l'aide sur une boîte de dialogue Norton AntiVirus

- Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Aide**.

Aide « Comment... »

L'aide « Comment... » décrit les procédures que vous êtes amené à effectuer dans Norton AntiVirus. Vous pouvez accéder à ces rubriques grâce aux onglets Sommaire et Index.

Pour accéder à l'aide « Comment... »

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Aide**.
- 2 Dans le menu Aide, cliquez sur l'entrée d'**aide de Norton AntiVirus**.
- 3 Dans la fenêtre d'aide, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Sommaire : recherche de l'aide en fonction du sujet.
 - Index : recherche de l'aide par mot-clé.

Les onglets Sommaire et Index sont également disponibles dans de nombreuses autres fenêtres d'aide, et vous pouvez toujours les utiliser pour rechercher de l'aide.

Accès à la version PDF du guide d'utilisation

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

Pour installer Adobe Acrobat Reader

- 1 Insérez le CD Norton AntiVirus dans le lecteur.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur le dossier **Acrobat**.
- 5 Cliquez deux fois sur **AR500ENU**.
- 6 Suivez les invites pour sélectionner un dossier pour Adobe Acrobat Reader et terminer l'installation.

Une fois Adobe Acrobat Reader installé, vous pouvez lire le fichier PDF depuis le CD.

Pour lire la version PDF du guide d'utilisation depuis le CD

- 1 Insérez le CD Norton AntiVirus dans le lecteur.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur **NAV_2002**.

Vous pouvez également copier le guide d'utilisation sur le disque dur et le lire depuis ce disque. Il nécessite environ 1 Mo d'espace disque.

Pour lire le guide d'utilisation depuis le disque dur

- 1 Accédez à l'emplacement où vous avez copié le fichier PDF.
- 2 Cliquez deux fois sur **NAV_2002**.

Norton AntiVirus sur le Web

Le site Web de Symantec fournit de nombreuses informations sur Norton AntiVirus, sur la protection antivirus, sur les technologies de recherche de virus et sur d'autres produits Symantec. Il existe différents moyens d'accéder au site Web de Symantec.

Pour accéder au site Web Symantec à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus

- 1 Cliquez sur **Aide**.
- 2 Sélectionnez l'un des éléments suivants :
 - Option de site Web de support technique : vous accédez à la page de support technique du site Web Symantec, où vous pouvez rechercher des solutions à des problèmes spécifiques, mettre à jour la protection antivirus et lire les dernières informations sur les technologies antivirus.
 - Option de visite du site : vous accédez à la page d'accueil du site Web de Symantec, sur laquelle vous pouvez obtenir des informations sur tous les produits Symantec.

La page Rapports de Norton AntiVirus contient un lien vers le dictionnaire de virus en ligne de Symantec.

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

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

La barre d'outils de l'Explorateur Windows contient un lien vers le site Web de Symantec.

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

- 1 Ouvrez l'Explorateur Windows.
- 2 Dans le menu Norton AntiVirus de la barre d'outils, cliquez sur **Afficher l'encyclopédie de virus**.

Cette option vous connecte à la page Web de Symantec Security Response (anciennement le SARC), où vous pouvez rechercher des informations sur tous les types de virus.

Vous pouvez également accéder au site Web de Symantec via le navigateur Internet.

Pour accéder au site Web de Symantec depuis le navigateur

- Entrez l'adresse du site Web de Symantec, www.symantec.fr.

Protection antivirus des disques, des fichiers et des données

La sécurité de l'ordinateur nécessite une surveillance régulière à l'aide d'Auto-Protect, une analyse de la messagerie et des analyses fréquentes du système. Vous pouvez configurer toutes ces tâches pour qu'elles soient effectuées automatiquement.

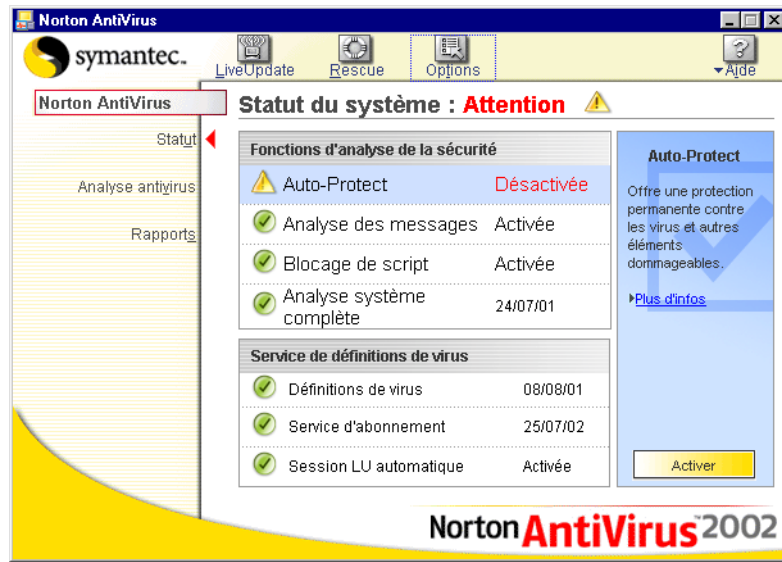
Vérification de l'activation d'Auto-Protect

Norton AntiVirus est configuré pour assurer une protection antivirus complète. Vous n'aurez sans doute pas besoin de modifier de paramètres. Toutefois, vous pouvez vous assurer qu'Auto-Protect est activé en procédant comme suit.

Pour vérifier qu'Auto-Protect est activé

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans le volet Statut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, veillez à activer l'option Auto-Protect.

- 3 Si Auto-Protect n'est pas activé, dans le volet Statut, sélectionnez la ligne de statut d'Auto-Protect.



- 4 Dans l'angle inférieur droit de la fenêtre, cliquez sur **Activer**.

Analyse de disques, de dossiers et de fichiers

Vous pouvez demander des analyses de l'ensemble de l'ordinateur, ou des analyses d'éléments particuliers comme les disquettes, les disques, les dossiers ou les fichiers.

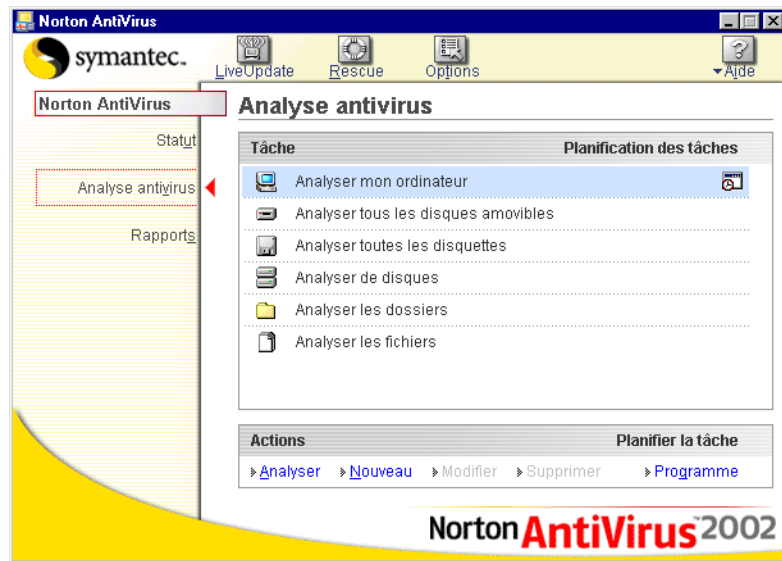
Demande d'une analyse complète du système

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

Pour demander une analyse complète du système

- 1 Lancez Norton AntiVirus.

- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.



- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur **Analyser mon ordinateur**.
- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.
Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 5 Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.

Analyse d'éléments distincts

Vous pouvez choisir d'analyser tous les supports amovibles, une disquette, tous les disques, tous les dossiers ou tous les fichiers de l'ordinateur.

Pour analyser des éléments distincts

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse à exécuter.

- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.

Si vous choisissez d'analyser tous les supports amovibles ou une disquette, l'analyse démarre automatiquement.

Si vous choisissez d'analyser des disques, des dossiers ou des fichiers, une boîte de dialogue apparaît et vous permet de sélectionner les disques, les dossiers ou les fichiers à analyser. Cliquez sur **Analyser** après avoir choisi les options voulues.

Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.

- 5 Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.

A propos des analyses personnalisées

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

Vous pouvez également programmer l'analyse personnalisée pour qu'elle soit exécutée automatiquement. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Programmation d'une analyse personnalisée](#) » à la page 60.

Création d'une analyse personnalisée

Vous pouvez créer une analyse personnalisée, totale ou partielle, de l'ordinateur à votre convenance.

Pour créer une analyse personnalisée

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, dans la zone Actions, cliquez sur **Nouveau**.
- 4 Dans la fenêtre d'accueil de l'Assistant d'analyse Norton AntiVirus, cliquez sur **Suivant**.

- 5 Sélectionnez les éléments à analyser, en effectuant au moins l'une des opérations suivantes :
 - Pour sélectionner des fichiers particuliers à analyser, cliquez sur **Ajouter fichiers**.
 - Pour sélectionner les dossiers ou les lecteurs à analyser, cliquez sur **Ajouter dossiers**.

Vous pouvez combiner ces deux options pour sélectionner les éléments voulus.
- 6 Choisissez les éléments à analyser dans la boîte de dialogue qui apparaît.

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

Exécution d'une analyse personnalisée

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

Pour exécuter une analyse personnalisée

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse personnalisée.
- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.

Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 5 Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.

Suppression d'une analyse personnalisée

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

Pour supprimer une analyse personnalisée

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Sélectionnez l'analyse à supprimer en cliquant sur son nom.
Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Supprimer**.
- 5 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression de l'analyse.

Analyse des messages électroniques

Si la protection de messagerie est activée, vos messages électroniques sont analysés automatiquement. Norton AntiVirus prend en charge tous les programmes de messagerie électronique utilisant les protocoles de communication POP3 ou SMTP. Pour éviter l'expiration du délai de connexion lors de la réception de pièces jointes de grande taille, activez l'option de protection contre l'expiration du délai.

Vérification de l'activation de la protection de messagerie

Vous pouvez analyser les messages électroniques en entrée, en sortie ou les deux. Si le programme de messagerie électronique utilise l'un des protocoles de communication pris en charge, les deux options sont sélectionnées par défaut. Vous pouvez vérifier ou modifier ces paramètres en cliquant sur Options.

Pour vérifier que la protection de messagerie est activée

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **Messagerie** dans la zone Internet.

- 4 Pour une protection de messagerie complète, vérifiez que les deux options d'analyse (messages électroniques entrants et messages électroniques sortants) sont bien sélectionnées.
Pour désactiver l'une de ces options, désélectionnez-la.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Activation de l'option de protection contre l'expiration du délai

Norton AntiVirus analyse les messages électroniques en surveillant le port de communication utilisé par la messagerie et en interceptant tous les messages électroniques transmis. Le message électronique en entrée n'est transmis au programme de messagerie qu'après son analyse. Si vous téléchargez un message électronique avec une pièce jointe de grande taille, la messagerie risque de ne pas recevoir de transmission pendant quelques minutes et de dépasser le délai imparti. Si vous activez l'option de protection contre l'expiration du délai, Norton AntiVirus vérifie régulièrement la connexion avec la messagerie et évite toute expiration du délai.

Remarque : la protection de délai dépassé insère un texte caché au début de vos messages électroniques. Votre client de messagerie devrait supprimer ce texte. Si vous voyez le texte « Protection de délai dépassé NAV » dans vos messages électroniques, n'en tenez pas compte.

Pour activer l'option de protection contre l'expiration du délai

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **Messagerie** dans la zone Internet.
- 4 Assurez-vous que l'option Protéger contre les délais dépassés est activée lors de l'analyse des messages électroniques.
- 5 Cliquez sur **OK**.

En cas de problèmes lors d'une analyse

En fin d'analyse, un rapport récapitulatif répertorie les éléments détectés par Norton AntiVirus en cours d'analyse. Si un virus a été trouvé et si vous avez demandé que Norton AntiVirus répare automatiquement le fichier, ce dernier est répertorié dans la liste des fichiers réparés.

Si le fichier ne peut pas être réparé, il peut être mis en quarantaine ou supprimé. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si un virus est détecté lors d'une analyse](#) » à la page 64.

Programmation d'analyses antivirus automatiques

Lorsque vous installez Norton AntiVirus et exécutez l'Assistant d'information, vous pouvez programmer une analyse hebdomadaire complète du système dans le cadre des tâches de post-installation. Si vous faites ce choix, l'analyse est programmée automatiquement.

Remarque : vous ne pouvez pas programmer les analyses prédéfinies dans la liste d'analyse mais vous pouvez programmer toutes les analyses personnalisées que vous avez créées.

Programmation d'une analyse personnalisée

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

Pour programmer une analyse

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Sélectionnez l'analyse à programmer en cliquant sur son nom.
Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Cliquez sur **Planifier**.
- 5 Dans la boîte de dialogue de programmation, si l'option Afficher les différents horaires est activée, cliquez sur **Nouveau** pour activer les champs de programmation.
Si l'option n'est pas cochée, les champs sont déjà activés.

- 6 Configurez la fréquence et l'heure auxquelles l'analyse doit être exécutée.

La plupart des options de fréquence comprennent elles-mêmes des options permettant de préciser la programmation. Configurez des options supplémentaires selon les besoins.

- 7 Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.

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

Pour créer plusieurs programmations pour une même analyse

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Sélectionnez l'analyse à programmer en cliquant sur son nom.
Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Cliquez sur **Planifier**.
- 5 Dans la boîte de dialogue du Planificateur, cochez la case **Afficher les différents horaires**.
- 6 Pour définir une autre programmation, cliquez sur **Nouveau**.
- 7 Configurez la fréquence et l'heure auxquelles l'analyse doit être exécutée.
La plupart des options de fréquence comprennent elles-mêmes des options permettant de préciser la programmation. Configurez des options supplémentaires selon les besoins.
- 8 Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.

Modification d'analyses programmées

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

Pour modifier une analyse programmée

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Sélectionnez l'analyse à programmer en cliquant sur son nom.
Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Cliquez sur **Planifier**.
- 5 Modifiez la programmation selon vos besoins.
- 6 Cliquez sur **OK**.

Suppression d'une programmation d'analyse

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

Pour supprimer une programmation d'analyse

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Sélectionnez l'analyse à programmer en cliquant sur son nom.
Si vous cliquez sur le bouton à côté du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Cliquez sur **Planifier**.
- 5 Dans la boîte de dialogue du Planificateur, cochez la case **Afficher les différents horaires** pour faire apparaître le bouton Supprimer.
- 6 Sélectionnez la programmation à supprimer (s'il en existe plusieurs) et cliquez sur **Supprimer**.
- 7 Cliquez sur **OK**.

Comment procéder en cas d'infection

Si Norton AntiVirus trouve un virus sur l'ordinateur, vous disposez de trois solutions pour résoudre le problème :

- Réparer le fichier. Cette action supprime le virus du fichier.
- Mettre le fichier en quarantaine. Cette action rend le fichier inaccessible à tout programme autre que Norton AntiVirus. Vous ne pouvez pas ouvrir ce fichier accidentellement et propager le virus, mais vous pouvez toujours l'analyser et voir s'il doit être soumis à Symantec. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si des fichiers sont en quarantaine](#) » à la page 68.
- Supprimer le fichier. Cette action supprime le virus de l'ordinateur en supprimant le fichier qui le contient. Cette option ne doit être utilisée que si le fichier est irréparable ou impossible à mettre en quarantaine.

Vous pouvez trouver des virus lors de l'exécution d'une analyse ou Auto-Protect peut en détecter lorsque vous effectuez une opération sur un fichier infecté. Le choix des solutions de réparation varie en fonction de l'outil de détection (analyse ou Auto-Protect).

Si un virus est détecté lors d'une analyse

Si l'analyse demandée détecte un virus, vous recevez un résumé des résultats de la réparation ou vous devez utiliser l'Assistant de réparation pour résoudre le problème.

Consultation des détails de réparation

Si vous avez configuré les options d'analyse manuelle afin que Norton AntiVirus répare automatiquement les fichiers et si tous les fichiers infectés ont pu être réparés, le résumé de l'analyse répertorie le nombre de fichiers infectés et réparés. Ces informations ne sont fournies qu'à titre indicatif ; vous n'avez pas besoin de prendre d'autres mesures pour protéger l'ordinateur. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter les détails de réparation pour connaître les fichiers infectés et le nom du virus.

Pour consulter les détails de réparation

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

Utilisation de l'Assistant de réparation

Si certains fichiers sont irréparables ou si vous avez configuré les options d'analyse manuelle afin que Norton AntiVirus vous demande ce qu'il doit faire lorsqu'il détecte un virus, l'Assistant de réparation apparaît.

Si Norton AntiVirus n'a tenté aucune réparation, l'Assistant de réparation apparaît en présentant son volet Réparer. Sinon, il est ouvert sur le volet Quarantaine.

Pour utiliser l'Assistant de réparation

- 1 Si l'Assistant de réparation apparaît sur le volet Réparer, désélectionnez tous les fichiers que Norton AntiVirus ne doit pas réparer.
Par défaut, tous les fichiers sont sélectionnés. Il est recommandé de conserver cette configuration.
- 2 Cliquez sur **Réparer**.

- 3 Si certains fichiers ne peuvent pas être réparés, le volet Quarantaine apparaît.
Par défaut, tous les fichiers sont sélectionnés afin d'être mis en quarantaine. Il est recommandé de conserver cette configuration.
Dans le volet Quarantaine, désélectionnez tous les fichiers à ne pas mettre en quarantaine, puis cliquez sur **Mettre en quarantaine**.
- 4 Si certains fichiers ne peuvent pas être mis en quarantaine, le volet Supprimer apparaît.
Si vous ne supprimez pas les fichiers infectés, le virus reste sur l'ordinateur, et peut occasionner des dégâts ou être transmis à d'autres utilisateurs.
Désélectionnez tous les fichiers à conserver, puis cliquez sur **Supprimer**.
- 5 Une fois tous les fichiers réparés, mis en quarantaine ou supprimés, le volet Résumé de la fenêtre de l'analyseur apparaît. Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.

Si le virus a été détecté par Auto-Protect

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

Si vous utilisez Windows 98/98SE/Me

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

Pour fermer le message d'alerte

- Cliquez sur **Terminer**.

Si vous avez configuré les options de telle sorte qu'Auto-Protect vous demande ce qu'il doit faire lorsqu'il a détecté un virus, le message d'alerte vous demande de choisir une action. L'action recommandée est toujours présélectionnée. Si vous n'êtes pas sûr de l'action à sélectionner, utilisez le tableau suivant pour décider.

Bouton	Résultat
Réparer le fichier infecté	Eradique le virus et répare l'élément infecté. Quand un virus est détecté, Réparer est toujours le meilleur choix.
Mettre en quarantaine le fichier infecté	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 vouliez transmettre le virus à Symantec pour analyse.
Supprimer le fichier infecté	Supprime le virus et le fichier infecté. Sélectionnez Supprimer si la réparation échoue. Remplacez le fichier supprimé par le fichier programme d'origine ou par la copie de sauvegarde. Si le virus est de nouveau détecté, la copie d'origine est infectée.
Ne pas ouvrir le fichier mais ne pas traiter le problème	Interrompt l'opération en cours pour vous éviter d'utiliser un fichier infecté. Cette action ne résout pas le problème. Un message d'alerte apparaîtra lors de la répétition suivante de la même activité.
Ignorer le problème et ne plus analyser ce fichier à l'avenir	Ajoute le fichier suspect à la liste d'exclusions. Lorsque vous ajoutez un fichier à la liste d'exclusions, ce fichier est exclu de toutes les analyses antivirus suivantes, jusqu'à ce que vous le supprimiez de la liste. Sélectionnez cette option uniquement si vous savez que le fichier est sain.
Ignorer le problème et continuer avec le fichier infecté	Poursuit l'opération en cours. Sélectionnez cette action uniquement si vous êtes sûr qu'aucun virus n'est actif. Vous recevrez un nouveau message d'alerte. Si vous n'êtes pas sûr de savoir comment procéder, sélectionnez Ne pas ouvrir le fichier mais ne pas traiter le problème.

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

Si vous utilisez Windows NT/2000/XP

Si un virus est détecté et réparé par Auto-Protect sous Windows NT, Windows 2000 ou Windows XP, une alerte vous indique le nom du fichier réparé et celui du virus concerné. Si vous disposez d'une connexion Internet active, cliquez sur le nom du virus pour accéder à la page Web Symantec contenant la description de ce virus.

Pour fermer le message d'alerte

- Cliquez sur **OK**.

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

Vous pouvez configurer les options d'Auto-Protect pour tenter de mettre en quarantaine tous les fichiers infectés qu'il ne peut pas réparer. Ainsi, vous serez informé de toute mise en quarantaine de fichiers. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si des fichiers sont en quarantaine](#) » à la page 68.

Pour résoudre les problèmes des fichiers non réparés

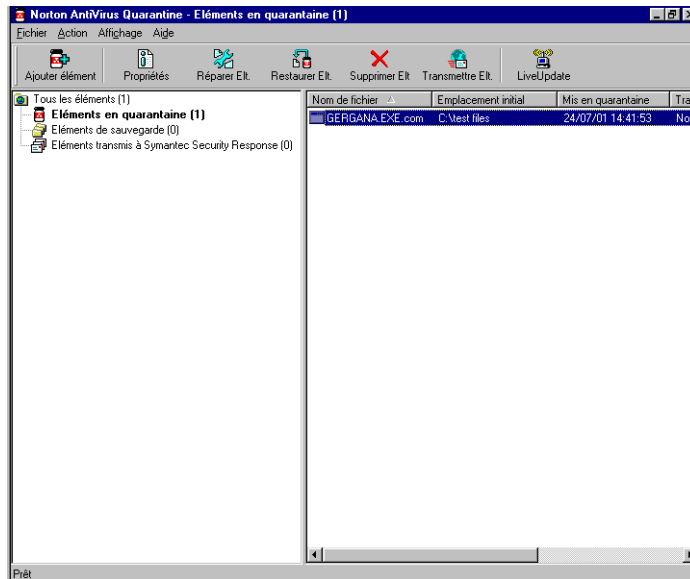
- 1 Exécutez une analyse manuelle de l'ordinateur pour vous assurer qu'aucun autre fichier n'est infecté. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Demande d'une analyse complète du système](#) » à la page 54.
- 2 Effectuez les opérations recommandées par l'Assistant de réparation pour protéger l'ordinateur des fichiers infectés. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si un virus est détecté lors d'une analyse](#) » à la page 64.

Si des fichiers sont en quarantaine

Une fois un fichier mis en quarantaine, vous disposez de plusieurs solutions. Toutes les actions effectuées sur les fichiers en quarantaine doivent être exécutées à partir de la fenêtre Quarantaine.

Pour ouvrir la fenêtre Quarantaine

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



Les boutons, en haut de la fenêtre Quarantaine, représentent toutes les actions que vous pouvez effectuer sur les fichiers en quarantaine. Les actions suivantes sont disponibles :

Bouton	Résultat
Ajouter élément	Ajoute des fichiers à la zone de quarantaine. Utilisez cette action pour mettre en quarantaine un fichier suspect. Cette action n'a aucun effet sur les fichiers déjà en quarantaine.
Propriétés	Fournit des informations détaillées sur le fichier sélectionné et sur le virus qui l'infecte.
Réparer élément	Tente de réparer le fichier sélectionné. Utilisez cette action si vous avez reçu de nouvelles définitions de virus depuis la mise en quarantaine du fichier.
Restaurer élément	Restaure le fichier sélectionné à son emplacement d'origine, sans le réparer.
Supprimer élément	Supprime le fichier sélectionné de l'ordinateur.
Transmettre élément	Envoie le fichier sélectionné à Symantec. Utilisez cette option si vous suspectez un fichier d'être infecté alors que Norton AntiVirus n'a signalé aucun virus ou si vous pensez que le virus a été mis en circulation trop récemment pour être reconnu.
LiveUpdate	Exécute LiveUpdate pour rechercher les nouvelles mises à jour de la protection antivirus et des programmes. Utilisez cette action si vous n'avez pas mis à jour la protection antivirus récemment et si vous souhaitez tenter de réparer les fichiers en quarantaine.

Pour exécuter une opération sur un fichier en quarantaine

- 1 Sélectionnez le fichier à traiter.
- 2 Cliquez sur le bouton de l'action à exécuter.
- 3 Quand vous avez terminé, accédez au menu Fichier et cliquez sur **Quitter**.

Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier

L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier est l'obsolescence de la protection antivirus. Mettez à jour la protection antivirus avec LiveUpdate, puis lancez une nouvelle analyse. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Maintenance à jour du système avec LiveUpdate](#) » à la page 38.

Si cela ne fonctionne pas, lisez les informations affichées pour identifier le type de l'élément impossible à réparer, puis associez-le à l'un des types ci-dessous :

- Les fichiers infectés sont ceux dont les extensions de fichier sont .exe, .doc, .dot ou .xls. L'infection peut toucher tous les fichiers, quel que soit leur nom. Utilisez l'Assistant de réparation pour résoudre le problème. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Utilisation de l'Assistant de réparation](#) » à la page 64.
- L'enregistrement principal d'amorce du disque dur, la zone amorce ou les fichiers système (comme IO.SYS ou MSDOS.SYS), ainsi que la zone amorce et les fichiers système d'une disquette sont remplacés à l'aide du jeu de sauvetage ou des disques du système d'exploitation. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous avez besoin d'utiliser des disques de sauvetage](#) » à la page 71.

Si l'ordinateur ne démarre pas correctement

Si un virus infecte l'ordinateur et si vous avez besoin de démarrer à partir d'un disque sain pour supprimer ce virus, ou si vous avez besoin de restaurer une zone amorce, utilisez vos disques de sauvetage. Si vous n'avez pas de disques de sauvetage, vous pouvez utiliser vos disquettes d'urgence pour démarrer l'ordinateur et supprimer le virus. Si vous avez besoin de restaurer des zones amorce et que vous n'avez pas de disques de sauvetage, ou si vous avez besoin de restaurer des fichiers système, vous devez réinstaller Windows. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [A propos des disques de sauvetage](#) » à la page 33 et à « [Création de disquettes d'urgence](#) » à la page 17.

Si vous avez besoin d'utiliser des disques de sauvetage

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

Vous devez d'abord déterminer si vos disques de sauvetage sont à jour. Vous devez avoir créé ou mis à jour le jeu de sauvetage après avoir effectué certaines des opérations suivantes :

- Ajout, modification ou retrait d'un composant matériel interne
- Ajout, modification ou suppression de partitions de disque dur
- Mise à niveau du système d'exploitation

Si vos disques de sauvetage ne sont pas à jour, vous pouvez quand même les utiliser pour supprimer les virus de l'ordinateur. Lorsque l'écran Rescue Disk apparaît lors du démarrage à partir du disque d'amorce de sauvetage, utilisez uniquement la tâche Norton AntiVirus.

Pour utiliser vos disques de sauvetage

- 1 Insérez la disquette d'amorçage de base dans le lecteur et redémarrez l'ordinateur.
Le programme Rescue fonctionne sous DOS.
- 2 Utilisez les touches fléchées pour mettre en surbrillance le programme à exécuter.
Une description du programme mis en surbrillance apparaît dans le panneau de droite du programme Rescue. Les options disponibles sont les suivantes :
 - Norton AntiVirus. Recherche les virus sur l'ordinateur et répare tout fichier infecté.
 - Récupération Rescue. Vérifie et restaure les informations d'amorce et de partition.
- 3 Appuyez sur **Entrée** pour exécuter le programme mis en surbrillance.
- 4 Suivez les invites affichées pour insérer les disques de sauvetage dans le lecteur et les en retirer.
- 5 Une fois le programme de sauvetage terminé, retirez le disque de sauvetage du lecteur de disquette et redémarrez l'ordinateur.

Si vous avez besoin d'utiliser des disquettes d'urgence

Utilisez les procédures suivantes si vous avez besoin d'utiliser vos disquettes d'urgence. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Création de disquettes d'urgence](#) » à la page 17.

Pour utiliser des disquettes d'urgence

- 1 Insérez la disquette d'urgence 1 dans le lecteur de démarrage et redémarrez l'ordinateur.

Le programme d'urgence fonctionne sous DOS.

- 2 Vérifiez que l'option Antivirus est sélectionnée et appuyez sur **Entrée** pour lancer le programme d'urgence Norton AntiVirus.

- 3 Suivez les invites affichées pour insérer les disquettes d'urgence dans le lecteur et les en retirer.

Le programme d'urgence analyse automatiquement l'ordinateur et supprime les virus.

- 4 Une fois le programme d'urgence terminé, retirez la disquette d'urgence du lecteur et redémarrez l'ordinateur.

Si vous utilisez le CD comme disquette d'urgence

Si vous utilisez le Norton AntiVirus CD comme disquette d'urgence, procédez comme suit chaque fois qu'un message vous demande d'insérer la disquette d'urgence 1. Vous pouvez ignorer toutes les instructions de changement de disquette car toutes les informations nécessaires sont sur le CD.

Remarque : vous pouvez être contraint de modifier les options de Setup du BIOS de l'ordinateur pour démarrer à partir du lecteur de CD. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Impossible de démarrer depuis le lecteur A:](#) » à la page 76.

Pour utiliser le CD comme disquette d'urgence

- 1 Insérez le Norton AntiVirus CD dans le lecteur.
- 2 Redémarrez l'ordinateur.

Le programme d'urgence analyse l'ordinateur et supprime les virus.

Recherche de noms et de définitions de virus

Vous pouvez rechercher un nom de virus à partir de Norton AntiVirus. La boîte de dialogue Liste des virus répertorie les virus figurant dans les fichiers de définitions de virus actuels.



Pour obtenir les dernières informations sur les virus, exécutez LiveUpdate. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Maintenance à jour du système avec LiveUpdate](#) » à la page 38.

Pour rechercher des noms de virus

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Rapports**.
- 3 Dans le volet Rapports, sur la ligne Liste des virus, cliquez sur **Afficher un rapport**.

Vous pouvez imprimer la liste.

Pour imprimer la liste

- Dans la boîte de dialogue Liste des virus, cliquez sur **Imprimer**.

Vous pouvez également utiliser la liste pour obtenir des informations sur un virus spécifique.

Pour obtenir des informations supplémentaires sur un virus

- 1 Dans la boîte de dialogue Liste des virus, sélectionnez le virus sur lequel vous souhaitez obtenir des informations.
- 2 Cliquez sur **Infos**.
- 3 Quand vous avez fini de lire les informations sur le virus, cliquez sur **Fermer** dans la fenêtre Informations sur le virus.
- 4 Quand vous avez fini de lire la liste, cliquez sur **Fermer** dans la boîte de dialogue Liste des virus.

Recherche de virus sur le site Web de Symantec

A cause du nombre important de virus, le fichier de liste des virus ne contient pas la description de tous les virus. Le site Web de Symantec comprend la liste exhaustive de tous les virus et codes malveillants connus, avec leur description.

Pour rechercher des virus

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

Dépannage

Les informations fournies dans ce chapitre vous permettent de résoudre les problèmes les plus courants. Si vous ne trouvez pas ici la solution au problème, vous trouverez sur le site Web de Symantec une véritable mine d'informations. 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 www.symantec.fr/frsupport.

Mon disque de sauvetage ne fonctionne pas.

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

- Si vous disposez d'une disquette d'amorçage spéciale pour l'ordinateur, ajoutez-la au jeu de sauvetage. En cas d'urgence, démarrez à partir de cette disquette. Retirez la disquette et insérez le disque d'amorce de sauvetage dans le lecteur. A l'invite du DOS, tapez `A:RSHELL` et appuyez sur Entrée, puis suivez les instructions affichées.
- Utilisez le Gestionnaire de disque (qui porte parfois un nom légèrement différent) fourni avec l'ordinateur pour rendre amorçable le disque d'amorce de sauvetage. Veillez à tester le disque d'amorce de sauvetage après sa modification.

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

Pour modifier le disque d'amorce de sauvetage

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

Une alerte me demande d'utiliser mon jeu de sauvetage mais je ne l'ai pas créé.

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 disques de sauvetage que vous créez, vous pouvez les utiliser dans la plupart des situations d'urgence. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Pour créer des disquettes d'urgence](#) » à la page 17.

Vous pouvez utiliser le CD qui contient Norton AntiVirus comme disquette d'urgence si l'ordinateur peut démarrer depuis le lecteur de CD. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous utilisez le CD comme disquette d'urgence](#) » à la page 72.

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

Impossible de démarrer depuis le lecteur A:

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

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

Pour modifier les paramètres de l'ordinateur

- 1 Redémarrez l'ordinateur.
Les touches à activer pour exécuter SETUP apparaissent dans un message du type : « Press to run SETUP ».
- 2 Procédez comme indiqué pour lancer le programme de configuration.
- 3 Paramétrez d'abord la séquence d'amorçage sur le lecteur A, puis sur le lecteur C.
Les programmes de configuration varient d'un fabricant à l'autre. Si vous ne trouvez pas l'option de séquence d'amorçage, utilisez le système d'aide du programme Setup, reportez-vous à la documentation fournie avec le système ou contactez son fabricant.
- 4 Enregistrez les modifications et quittez le programme Setup.

Vous pouvez être amené à utiliser un disque d'amorce spécial à la place du disque d'amorce de sauvetage. Si c'est le cas, utilisez le disque d'amorce ou de démarrage fourni avec l'ordinateur.

Si l'ordinateur est équipé de plusieurs systèmes d'exploitation, comme Windows 2000 et Windows 98, vous pouvez être amené à modifier la disquette d'amorce de sauvetage. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Mon disque de sauvetage ne fonctionne pas.](#) » à la page 75.

Norton AntiVirus Auto-Protect ne se charge pas au démarrage de l'ordinateur.

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

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

Pour redémarrer Windows

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

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

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

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Options, cliquez sur **Auto-Protect** dans la zone Système.
- 3 Vérifiez que l'option Lancer la protection automatique au démarrage de Windows est sélectionnée.

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

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

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Options, cliquez sur **Auto-Protect** dans la zone Système.
- 3 Assurez-vous que l'option Montrer l'icône de la protection automatique dans la corbeille système est sélectionnée.

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

Il existe quatre causes de réapparition d'un virus.

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

Pour réinitialiser les options d'analyse de Norton AntiVirus

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

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

Il est également possible que le virus reste en mémoire après sa suppression de la zone amorce. Si tel est le cas, il infecte à nouveau la zone amorce. Utilisez les disques de sauvetage pour supprimer le virus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si vous avez besoin d'utiliser des disques de sauvetage](#) » à la page 71.

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

Norton AntiVirus ne peut pas réparer mes fichiers infectés.

Le plus souvent, Norton AntiVirus ne peut pas réparer les fichiers infectés parce que l'ordinateur ne dispose pas de la protection antivirus la plus récente. Vous devez mettre à jour la protection antivirus régulièrement pour protéger l'ordinateur contre les nouveaux virus. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Maintenance à jour du système avec LiveUpdate](#) » à la page 38.

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

- Mettre le fichier en quarantaine et le transmettre à Symantec. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Si des fichiers sont en quarantaine](#) » à la page 68.
- S'il existe une copie non infectée du fichier, supprimer le fichier infecté et le remplacer par le fichier non infecté.

Je reçois un message d'erreur lors du test du jeu de sauvetage de base.

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 disques de sauvetage, Rescue n'a peut-être pas correctement préparé les fichiers d'amorce des disquettes.

Pour corriger le problème sans reformater le disque ni créer de nouveau jeu de sauvetage

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

Je ne peux pas recevoir de messages électroniques.

Il existe trois solutions à ce problème.

Désactivez temporairement la protection de messagerie. Cette opération permet de télécharger le message électronique qui pose problème. Une fois le téléchargement effectué, vous pouvez réactiver la protection de messagerie. Auto-Protect et le blocage de script préservent le système des virus lorsque la protection de messagerie est désactivée.

Pour désactiver temporairement la protection de messagerie

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 2 Dans la zone Internet de la boîte de dialogue Options, cliquez sur **Messagerie**.
- 3 Désélectionnez l'option d'**analyse des messages entrants**.
- 4 Cliquez sur **OK**.
- 5 Téléchargez le message.
- 6 Réactivez la protection de messagerie.

Le délai de votre client de messagerie a peut-être expiré. Vérifiez que l'option Protéger contre les délais dépassés est active. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Activation de l'option de protection contre l'expiration du délai](#) » à la page 59.

Si vous avez toujours des problèmes pour télécharger des e-mails, désactivez la protection de messagerie.

Pour désactiver la protection de messagerie

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.
- 2 Dans la zone Internet de la boîte de dialogue Options, cliquez sur **Messagerie**.
- 3 Désélectionnez l'option d'**analyse des messages entrants**.
- 4 Désélectionnez l'option d'**analyse des messages sortants**.
- 5 Cliquez sur **OK**.

I N D E X

A

- accès aux options 42
- activation
 - automatiques, sessions LiveUpdate 45
 - Auto-Protect 32
 - plug-in Office 46
 - Protection antivirus 77
 - protection contre l'expiration du délai 59
 - protection de messagerie 58
- Adobe Acrobat Reader, installation 49
- affichage de la barre d'outils de Norton
 - AntiVirus 31
- affichage du rapport d'audit 37
- Aide
 - contextuelle 48
 - procédures 49
- aide contextuelle 48
- aide des boîtes de dialogue 48
- aide en ligne 48
- alerte au démarrage concernant la protection antivirus 46
- Amorçage
 - disquettes absentes 76
 - échec de chargement d'Auto-Protect 77-78
 - échec de la disquette de sauvetage 75
 - échec du lecteur de disquette 76
 - modification des paramètres du lecteur de disquette 76
- Analyse
 - à partir d'un disque d'amorce 70
 - automatique 60
 - éléments distincts 55
 - e-mails 58
 - ensemble de l'ordinateur 54
 - pendant l'installation 18
- analyse complète du système 54
- analyse d'un dossier 55
- analyse d'un fichier 55
- analyse d'un support amovible 55
- analyse d'une disquette 55
- analyse du disque dur 55

- analyses personnalisées
 - création 56
 - exécution 57
 - modification de la programmation 61
 - programmation 60
 - suppression 58
 - suppression d'une programmation 62
- analyses, création 56
- AOL 39
- Assistant d'information
 - Fonctionnalités 21
 - mode d'utilisation 21
 - moment de son apparition 21
- Assistant de réparation 64
- automatiques, sessions LiveUpdate 40, 45
- Auto-Protect
 - activation 32, 53, 77
 - désactivation 32
 - description 31
 - échec de chargement au démarrage 77-78
 - fonctions 13
 - options 44
- Autres options 45

B

- barre d'état système Windows 31, 32
- Blocage de scripts 12
 - options 44
- Bloodhound, technologie 12

C

- catégories de paramètres 43
- chevaux de Troie 10
- CompuServe 39
- configuration de l'ordinateur 15
- configuration requise pour l'ordinateur 15
- connexion automatique à Internet 40
- Connexion Internet Prodigy 39

création

- analyses 56
- Disques de sauvetage 34
- disquettes d'urgence 17

D

- définition d'analyses 56
- définition des options 42
- définitions de virus 12
 - autres sources 38
 - description 38
- Démarrage
 - disques de sauvetage absents 76
 - échec de chargement d'Auto-Protect 77-78
 - échec de la disquette de sauvetage 75
 - échec du lecteur de disquette 76
 - modification des paramètres du lecteur de disquette 76
- démarrage à partir du lecteur de CD 72
- démarrage de l'ordinateur à partir d'une disquette 70
- désactivation
 - Auto-Protect 32
 - sessions LiveUpdate automatiques 42
- descriptions de virus 12
- désinstallation
 - autres programmes antivirus 16
 - copies précédentes de Norton AntiVirus 16
 - Norton AntiVirus 2002 26
- Disques de sauvetage
 - création 34
 - définition 33
 - disquettes absentes 76
 - échec de démarrage 75
 - mise à jour 35
 - Test 34
 - utilisation 71
- disquettes d'urgence
 - création 17
 - utilisation 72
 - utilisation du CD 72
- Disquettes, démarrage impossible depuis 76

E

- encyclopédie de virus 51
- encyclopédie de virus en ligne 50
- enregistrement du logiciel 22
- Eviter les virus 13
- exclusion de fichiers de l'analyse 44
- exécution d'analyses personnalisées 57
- expiration du délai d'e-mail 59
- extensions de fichier inhabituelles 78

F

- fichiers infectés
 - réinfectés 78
 - réparation impossible 79
- fichiers système, réparation impossible 79
- fichiers, réinfectés après suppression d'un virus 78

I

- icône de la barre d'état système 31
- inoculation, définition 46

L

- lancement de Norton AntiVirus 29
- lecteur de CD, démarrage 72
- liste de virus 12
- liste des exclusions 44
- Liste des virus 73

M

- macros, définition 10
- menu Aide 48
- Menu de l'Explorateur Windows 9, 30
 - Affichage 31
- mise à jour
 - Disques de sauvetage 35
 - Protection antivirus 38
- Mode sans échec 77
- modification de programmations d'analyse 62
- modification des paramètres 42

N

- Norton AntiVirus
 - accès à partir de l'Explorateur Windows 30
 - barre d'état système Windows 31
 - Démarrage 29
 - outils 29
- nouvelles fonctionnalités 9
- numéro de série 22
- numéro de série du produit 22

O

- onglet Index de l'aide 49
- onglet Sommaire de l'aide 49
- Options
 - Accès 44
 - analyse au démarrage 46
 - analyse manuelle 44
 - Auto-Protect 44
 - Autres 45
 - Blocage de scripts 44
 - catégories de paramètres 43
 - Divers 46
 - E-mail 45
 - Inoculation 46
 - Internet 45
 - liste des exclusions 44
 - LiveUpdate 45
 - ouverture 46
 - rapport d'audit 45
 - restauration des valeurs par défaut 47
- options avancées Auto-Protect 44
- Options Bloodhound 44
- options d'alerte virale 66
- options d'analyse au démarrage 46
- options d'analyse manuelle 44
- options d'e-mail 45
- options d'inoculation 46
- options de rapport d'audit 45
- options diverses 46
- Options Internet 45
- Options LiveUpdate 45
- options par défaut 47

P

- page Web Symantec Security Response 51
- PDF du guide d'utilisation 49
 - ouverture 50
- plug-in Office
 - activation 46
 - statut 37
- plusieurs programmations pour une analyse 61
- préparation aux situations d'urgence 14
- programmation
 - analyses antivirus 60
 - analyses personnalisées 60
 - LiveUpdate 41
- Programme de configuration, modification de la
 - séquence d'amorçage 77
- Protection antivirus
 - activation 77
 - alertes 46
 - analyse du système 54
 - mise à jour 40
- protection contre l'expiration du délai 59
- protection de messagerie 9, 58
- protection permanente 13

Q

- Quarantaine 63, 66, 68
 - options 69

R

- rapport d'audit 37
- réparation
 - échec 79
 - sous Windows 98/98SE/Me 65
 - sous Windows NT/2000/XP 67
 - réparation d'éléments infectés
 - sous Windows 98/98SE/Me 65
 - sous Windows NT/2000/XP 67
- Réparer 66
- restauration de la zone amorce et des fichiers
 - système 70
- résumé d'analyse 64

S

- sauvegarde du fichier avant réparation 46
- scripts Java 12
- scripts Visual Basic 12
- service Définitions de virus 12
- Site Web 50
- site Web de support technique 50
- soumission de fichiers à Symantec 69
- statut du système 36
- suppression
 - analyses personnalisées 58
 - programmation d'analyse 62
- suppression de Norton AntiVirus de l'ordinateur 26
- Supprimer 66
- Symantec, site Web 50, 74
 - Connexion 30
- systèmes d'exploitation 15
- Systèmes d'exploitation multiples 75
- systèmes d'exploitation Windows 15

T

- test des disques de sauvetage 34

V

- vers 11
- Virus
 - affichage des descriptions 74
 - comportement 11
 - définition 10
 - déecté lors d'une analyse 64
 - déecté par Auto-Protect 65
 - éviter 13
 - recherche 73
 - soumission à Symantec 69
- virus connus 12
- virus de macro 10
- virus inconnus 12

W

- Windows, mode sans échec 77

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 par le fabricant de votre ordinateur, nous vous recommandons de le contacter pour toute assistance.

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 différentes façons :

- Lors de la procédure d'installation (si le logiciel Symantec vous le permet).
- En remplissant le formulaire d'enregistrement en ligne de Symantec depuis le site suivant :
 - **Canadien**
http://www.symantec.com/region/can/fr/custserv/cs_register.html
 - **Français**
<http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/registration.html>
- Si une carte d'enregistrement est fournie avec votre produit, remplissez-la et postez-la à l'adresse indiquée ci-après.

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 automatique. Vous pouvez également vous procurer les dernières définitions par Internet à l'adresse suivante :

<http://securityresponse.symantec.com>

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

- Cliquez sur le lien Norton AntiVirus dans la section Updates.
- Cliquez sur Download Virus Definition Updates en haut de la page.
- Sélectionnez votre langue.
- Sélectionnez le nom de votre produit.
- Cliquez sur le bouton Download Updates.
- Sélectionnez le nom de fichier correspondant à votre produit.
- Vous pouvez exécuter le programme à partir de son emplacement courant ou le sauvegarder sur votre disque pour l'exécuter ultérieurement. Si vous choisissez de le sauvegarder, sélectionnez l'emplacement de votre disque dur où vous souhaitez télécharger le fichier.
- 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

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). Vous avez la possibilité de payer par carte bancaire (MasterCard ou VISA).

Pour de plus amples informations sur le renouvellement de votre abonnement, visitez le site :

■ **Canadien**

http://www.symantec.com/region/can/fr/techsupp/navsub_fr.html

■ **Français**

http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/virus_subscriptions.html

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. LiveAdvisor étant une méthode d'envoi d'informations que nous n'utilisons plus, cette suppression n'aura aucune incidence sur les fonctionnalités dont vous disposez.

Comme nous vous l'avions indiqué dans les derniers messages LiveAdvisor, Symantec vous propose désormais de trouver les informations auparavant transmises par LiveAdvisor sur les sites suivants :

Sites Web de Symantec :

Symantec Security Response (anciennement SARC)

<http://securityresponse.symantec.com>

Sites internationaux :

■ **Europe**

(langue anglaise) : www.symantec.com/eusupport/

■ **France :**

www.symantec.fr/frsupport/

Bulletins d'informations sur vos produits :

Etats-Unis/Angleterre (en anglais) :

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

Français :

<http://www.symantec.com/region/fr/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 le système d'envoi de fax sur demande.

Support téléphonique

Symantec propose un support téléphonique payant pour les produits grand public. Les clients peuvent acheter une assistance « à la demande » auprès d'un technicien de support.

N'hésitez pas à contacter votre 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 une période limitée après le début de 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 Service Clientèle de Symantec peut répondre à vos questions non techniques. Vous pouvez l'appeler pour :

- obtenir des informations générales sur un produit (fonctionnalités, prix, disponibilité de versions traduites, adresses de revendeurs, etc.) ;
- savoir comment déterminer la version de votre logiciel ;
- connaître 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.) de vos produits;
- mettre à jour vos informations d'enregistrement de produits en cas de changement de nom ou d'adresse ;
- renouveler votre abonnement aux mises à jours des définitions de Norton AntiVirus ou Norton Internet Security;
- obtenir des informations sur les solutions de support technique de Symantec.

Toutes les informations sur notre service Clientèle sont disponibles en ligne sur notre site Web dédié et par téléphone auprès du Service Clientèle Symantec. Consultez la section « Numéros de contact » à la fin de ce chapitre pour obtenir le numéro et l'adresse Internet du Service Clientèle le plus proche.

Numéros de contact

Si vous habitez le Canada, vous pouvez contacter le service Clientèle aux numéros suivants :

800 561-0820 ou 800 441-7234

Vous pouvez également visiter le service Clientèle en ligne à l'adresse :

<http://www.symantec.com/region/can/fr/custserv/cust1.html>

ou adresser votre correspondance à l'adresse postale suivante :

Symantec Canada

Attention : Service Clientèle
895, Don Mills Road
500-2 Park Center
Toronto, Ontario M3C 1W3
Canada

Sites Web du service technique de Symantec

- **Europe (langue anglaise) :** www.symantec.com/eusupport/
- **Canada :** www.symantec.com/region/can/fr/index.html
- **France :** www.symantec.fr/frsupport/
- **Site FTP de Symantec :** [ftp.symantec.com](ftp://ftp.symantec.com)
(Notes techniques et correctifs logiciels)

A partir des sites Web du service de support Symantec, vous pouvez effectuer des recherches dans la base de connaissances du support technique, consulter les informations produits, envoyer votre question à l'un des groupes de discussion, entre autres. Utilisez l'Assistant de dépannage pour trouver rapidement l'information recherchée.

Support technique de Symantec

Symantec propose un support technique GRATUIT sur son site Web de service clientèle et de support technique. Le support technique par téléphone est en revanche payant.

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

Remarque : les 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 Windows/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/Winfax pcAnywhere pour 95/NT	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 Belgique : + 32 (2) 7131701 Danemark : + 45 35 445720 Finlande : + 358 (9) 22 930417 Irlande : + 353 (1) 6011901 Israël : + 1 800 9453805 Italie : + 39 054228062	Norvège : + 47 23053330 Pologne : + 0 800 3111269 Afrique du Sud : + (27) 11 7849856 Espagne : + (34) 91 6625255 Suède : + (46) 8 7355024 Suisse : + (41) 1 2121847 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.

Belgique	+ (32) 2 7131710
Canada	+1 (541) 984 2490
France	+ (33) 1 64 53 80 52
Luxembourg	+ (352) 29 84 795022
Suisse	+ (41) 1 2126267

Service Clientèle de Symantec

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

Belgique	+ (32) 2 7131700
Canada	800 561-0820 ou 800 441-7234
France	+ (33) 1 64 53 80 50
Luxembourg	+ (352) 29 84 79 50 20
Suisse	+ (41) 1 2126262
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

Canada

Symantec Corporation
Service Clientèle
895 Don Mills Road
500 - 2 Park Center
Toronto, ON
M3C 1W3

Afrique du Sud

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

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