



GUIDE GRATUIT

Ordinateur en panne : sauver vos fichiers avant tout le reste

Les gestes de la première heure et les questions à poser avant de confier la machine

Un écran qui reste noir, un message d'erreur bleu, une lenteur qui rend la machine inutilisable : ces signaux ne veulent pas dire que vos fichiers sont perdus. Ils veulent dire qu'il faut arrêter d'appuyer sur des boutons et commencer à réfléchir. Ce guide vous donne les gestes qui protègent vos documents et vos photos avant toute réparation, et les questions à poser pour ne pas confier votre machine à l'aveugle. Vous pouvez l'appliquer seul, avec ce que vous avez déjà chez vous.

Le seul geste qui compte dans les dix premières minutes

Face à un ordinateur qui ne démarre plus ou qui affiche un écran bleu, le réflexe naturel est d'éteindre et de rallumer plusieurs fois. C'est exactement le geste à éviter. Chaque redémarrage forcé sollicite le disque au moment où il est le plus fragile, et peut transformer une panne réparable en perte définitive.

Si la machine répond encore, même lentement, laissez-la terminer ce qu'elle fait. Si l'écran est figé ou bleu, notez le message affiché avant d'éteindre : il servira à identifier la cause. Éteignez ensuite proprement si possible, ou maintenez le bouton d'alimentation quelques secondes si l'appareil ne répond plus.

Une fois éteint, laissez l'ordinateur au repos. Ne le rallumez pas pour voir si ça repart. Chaque tentative supplémentaire est un tour de roulette avec vos fichiers.

À faire maintenant : éteindre la machine une seule fois, noter le message d'erreur s'il y en a un, et ne pas la rallumer tant que vous n'avez pas de plan.

Comprendre ce qui a lâché change toute la suite

Avant d'agir, il faut savoir à quoi vous avez affaire. Une panne matérielle et une panne logicielle ne se traitent pas de la même façon, et n'ont pas le même impact sur vos fichiers.

- **Bruit de clic répétitif ou grincement** venant de l'intérieur : c'est souvent le disque dur mécanique qui est en train de lâcher. Chaque minute d'utilisation supplémentaire réduit les chances de récupération.
- **Écran totalement noir, ventilateur qui tourne, aucun voyant qui change** : la piste est plutôt matérielle (alimentation, carte mère, mémoire). Le disque, lui, est souvent intact.
- **Écran bleu qui revient à chaque démarrage**, ou lenteur extrême installée progressivement : la piste est plutôt logicielle (système corrompu, pilote défaillant, disque qui commence à faiblir sans être mort). Les fichiers sont généralement encore accessibles.
- **L'ordinateur est tombé, a pris l'eau ou a chauffé anormalement** : traitez-le comme une urgence matérielle, quel que soit le symptôme affiché.

À faire maintenant : listez sur papier les signes observés (bruit, écran, moment d'apparition de la panne). Cette liste vaudra plus qu'un long discours face à un réparateur.

Sortir vos fichiers tant que c'est encore possible

Si l'ordinateur allume encore, même partiellement, c'est le moment d'agir, pas d'attendre un diagnostic complet.

1. Si une session s'ouvre normalement : branchez un disque dur externe ou une clé USB, et copiez en priorité le dossier Documents, le dossier Images ou Photos, et vos favoris de navigateur si besoin. Ne lancez aucune mise à jour ni aucun nettoyage pendant cette copie.
2. Si un écran de réparation automatique tourne en boucle : cherchez une option invite de commandes ou environnement de récupération. Depuis cet environnement, il est parfois possible d'accéder aux fichiers sans relancer complètement le système.
3. Si rien ne s'allume ou si le disque fait un bruit anormal : n'insistez pas. Le disque peut être retiré de l'ordinateur, par un technicien ou une personne à l'aise en bricolage, puis branché sur un autre ordinateur via un boîtier USB externe, un accessoire courant en magasin d'informatique.

Vous n'avez pas besoin de tout sauver. Concentrez-vous sur ce qui n'existe nulle part ailleurs : photos de famille, documents administratifs, factures, dossiers professionnels. Ce qui est déjà dans une messagerie ou un espace cloud est déjà en sécurité.

À faire maintenant : munissez-vous d'un disque externe ou d'une clé USB avant toute intervention, même si vous prévoyez de confier la machine à un professionnel.

Quel geste selon le symptôme

Ce tableau résume les gestes immédiats selon ce que vous observez. Il ne remplace pas un diagnostic, mais il évite d'aggraver la situation en attendant.

Symptôme observé	Ce qu'il signale probablement	Geste immédiat
Écran bleu au démarrage, répété	Système ou pilote corrompu, disque parfois affaibli	Éteindre, ne pas relancer de réparation automatique, tenter une copie de fichiers si une session s'ouvre encore
Lenteur extrême progressive	Disque en fin de vie ou saturation	Sauvegarder en priorité, éviter d'installer ou de désinstaller quoi que ce soit
Bruit de clic ou grincement	Disque mécanique proche de la panne totale	Éteindre immédiatement, ne plus rallumer, faire retirer le disque
Écran noir, ventilateur actif	Panne matérielle (alimentation, carte mère, mémoire)	Éteindre, débrancher, ne pas insister sur les tentatives de démarrage
Odeur de brûlé ou surchauffe	Composant électronique endommagé	Débrancher immédiatement de toute source électrique

À faire maintenant : repérez votre ligne dans ce tableau et appliquez uniquement le geste qui lui correspond.

Une réinstallation efface-t-elle vraiment tout ?

Oui, dans la plupart des cas. Une réinstallation complète du système, ce qu'on appelle parfois formatage, efface le contenu du disque, y compris vos documents et vos photos, pour repartir sur une base neuve.

Windows et macOS proposent souvent une option intermédiaire, du type réinitialiser en conservant mes fichiers. Elle fonctionne quand le système est simplement encombré ou mal configuré. Elle devient risquée dès que le disque montre des signes de faiblesse : la réinitialisation peut alors échouer en cours de route et rendre les fichiers plus difficiles à récupérer qu'avant.

La règle est simple : une copie de vos fichiers doit exister ailleurs, sur un disque externe ou dans un espace cloud, avant qu'une réinstallation, quelle qu'elle soit, ne soit lancée. Ni vous, ni un réparateur, ne devriez valider cette étape sans cette copie en poche.

À faire maintenant : si un technicien ou un logiciel vous propose une réinitialisation, demandez d'abord si vos fichiers sont copiés ailleurs, et par qui.

Ce que recouvre un forfait de dépannage, et pourquoi les prix varient

Les prix affichés par les enseignes et les indépendants ne recouvrent pas toujours la même prestation. Voici des ordres de grandeur observés, donnés à titre indicatif, et non des tarifs fixes.

Prestation	Ordre de grandeur observé	Ce qui fait varier le prix
Diagnostic seul	Souvent gratuit en magasin, jusqu'à environ 40 euros si facturé séparément	Enseigne, déplacement à domicile ou non
Nettoyage et réinstallation du système	Environ 60 à 150 euros	Marque de la machine, pilotes spécifiques à réinstaller
Récupération de données par logiciel	Environ 80 à 200 euros	Volume de données, panne purement logicielle
Récupération de données en laboratoire (disque endommagé physiquement)	Souvent plusieurs centaines d'euros	Complexité de la panne, urgence demandée, taux de réussite espéré

Ces montants bougent selon la région, l'enseigne et l'urgence demandée. Ils donnent un repère pour ne pas accepter un devis sans le comparer.

À faire maintenant : demandez à quelle ligne de ce tableau correspond le devis qu'on vous propose.

Un appel non sollicité qui propose de prendre la main à distance : le bon réflexe

Un scénario revient souvent : un appel téléphonique, parfois au nom d'une grande marque, affirme avoir détecté un virus ou un problème sur votre ordinateur, et propose de prendre la main à distance pour le résoudre. Aucune entreprise sérieuse ne surveille votre ordinateur à distance sans que vous ayez sollicité une intervention.

Si vous recevez ce type d'appel, raccrochez. N'installez aucun logiciel de prise en main à distance sur demande téléphonique, et ne communiquez aucun code reçu par SMS ou affiché à l'écran. En cas de doute, la plateforme publique [Cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr) recense ce type d'arnaque et indique comment réagir si un accès a déjà été donné.

À l'inverse, un dépanneur sérieux se reconnaît à des éléments vérifiables : un nom d'entreprise ou un statut d'auto-entrepreneur clair, une adresse physique, des avis datés et variés, et surtout, il ne vous appelle jamais en premier pour détecter une panne à distance.

À faire maintenant : si un appel non sollicité mentionne votre ordinateur, raccrochez avant même la fin de la phrase d'accroche.

Cadrer par écrit ce que le dépanneur a le droit de faire

Avant de laisser votre ordinateur entre des mains professionnelles, même sérieuses, un cadre écrit vous protège des mauvaises surprises.

- Demandez un devis écrit avant toute intervention, mentionnant le diagnostic, les actions prévues et le prix total.
- Précisez si une réinstallation ou un formatage est autorisé, et à partir de quelle étape.
- Demandez que toute donnée présente sur le disque soit sauvegardée avant toute manipulation susceptible de l'effacer.
- Demandez si l'ancien disque, en cas de remplacement, vous sera rendu.
- Faites préciser le délai de l'intervention et ce qui se passe si le problème n'est pas résolu.

Un professionnel sérieux ne voit aucun inconvénient à mettre ces points par écrit, même sur un simple bon d'intervention. Une réticence à le faire est en soi une information.

À faire maintenant : ne laissez votre machine qu'accompagnée d'un document écrit précisant ce qui est autorisé, signé des deux côtés.

La checklist a cocher

- ☐ J'ai éteint l'ordinateur une seule fois, sans redémarrer en boucle
- ☐ J'ai noté le message d'erreur ou le symptôme exact affiché
- ☐ Je n'ai lancé aucune réinstallation ni réinitialisation du système
- ☐ J'ai identifié si le disque fait un bruit anormal (clic, grincement)
- ☐ J'ai un disque externe ou une clé USB disponible pour copier mes fichiers
- ☐ J'ai copié en priorité mes documents et mes photos si une session s'ouvre encore
- ☐ Je n'ai donné aucun accès à distance suite à un appel non sollicité
- ☐ J'ai demandé un devis écrit avant de confier la machine
- ☐ J'ai vérifié si une partie de mes fichiers est déjà sauvegardée ailleurs (messagerie, cloud)
- ☐ J'ai comparé au moins deux avis ou devis avant de choisir un professionnel

Les erreurs qui coutent cher

Redémarrer l'ordinateur plusieurs fois d'affilée en espérant que ça reparte

Chaque tentative sollicite un disque déjà fragile et peut transformer une panne réparable en perte totale des fichiers

La parade. Éteindre une seule fois, noter le message d'erreur, et ne pas rallumer tant qu'un plan n'est pas défini

Lancer une réinitialisation ou une réinstallation du système dès l'apparition du problème

Les documents et les photos présents sur le disque peuvent être effacés, parfois avant même d'avoir été vus

La parade. Copier les fichiers sur un support externe avant toute opération de ce type

Donner un accès à distance suite à un appel téléphonique non sollicité

La personne au bout du fil peut installer un logiciel malveillant, voler des données ou facturer un faux problème

La parade. Raccrocher immédiatement, ne jamais installer de logiciel de prise en main à distance sur demande téléphonique

Confier la machine sans devis écrit préalable

La facture finale peut inclure des prestations non demandées ou plus chères que prévu

La parade. Exiger un devis écrit détaillant les prestations et le prix total avant toute intervention

Ouvrir soi-même le boîtier ou démonter le disque sans expérience

Risque d'endommager des connecteurs fragiles ou d'aggraver une panne matérielle

La parade. Laisser la machine en l'état et faire réaliser cette étape par une personne expérimentée

Les questions a poser au professionnel

1. Quel diagnostic précis avez-vous posé, et sur quels éléments vous appuyez-vous ?
2. Mes fichiers seront-ils copiés sur un support avant toute manipulation susceptible de les effacer ?
3. Une réinstallation ou un formatage est-il prévu, et à partir de quelle étape ?
4. Quel est le prix total de l'intervention, pièces et main d'oeuvre comprises ?
5. Que se passe-t-il si le problème n'est pas résolu au bout de l'intervention ?
6. Si le disque est remplacé, pourrai-je récupérer l'ancien disque et son contenu ?

La méthode complète pour récupérer ses données et repartir sur une machine saine, 15 euros

Le guide payant « La méthode complète pour récupérer ses données et repartir sur une machine saine » (15 euros) détaille le tri des fichiers à récupérer en priorité, l'arbitrage entre réparation et remplacement selon l'âge de la machine, et un modèle de devis à faire remplir par le réparateur. Il contient aussi des modèles de questions par écrit à envoyer avant de déposer l'ordinateur, pour garder une trace de ce qui a été convenu.