

Consulting Technique

Problèmes de profil
Société Nationale Immobilière



1 Le message d'erreur « Le service de profil utilisateur n'a pas pu ouvrir de session » s'affiche

Symptômes

Lorsque vous ouvrez une session sur un ordinateur Windows 7 ou Windows Vista à l'aide d'un profil temporaire, le message d'erreur suivant s'affiche :

Le service de profil utilisateur n'a pas pu ouvrir de session. Impossible de charger le profil utilisateur.

Résolution

Il arrive parfois que Windows ne lise pas votre profil utilisateur correctement, par exemple, si votre logiciel antivirus analyse votre ordinateur lorsque vous tentez de vous connecter. Avant d'appliquer les méthodes suivantes, tentez de redémarrer votre ordinateur et de vous reconnecter avec votre compte d'utilisateur pour résoudre le problème. Si vous redémarrez votre ordinateur et que ce problème persiste, appliquez les méthodes suivantes pour résoudre ce problème.

Remarque : Vous devez pouvoir vous connecter à un compte d'administrateur pour corriger votre profil utilisateur ou copier vos données dans un nouveau compte. Avant de résoudre le problème, connectez-vous à Windows à l'aide d'un autre compte disposant d'autorisations administratives ou redémarrez en mode sans échec pour vous connecter au compte d'administrateur intégré. Pour plus d'informations sur la procédure de démarrage en mode sans échec, reportez-vous au site Web de Microsoft à l'adresse suivante :

[Démarrer votre ordinateur en mode sans échec](#)

1.1 Méthode 1 : Correction du profil du compte d'utilisateur

Pour corriger le profil de compte d'utilisateur, procédez comme suit :

Important : Cette section, méthode ou tâche explique la procédure de modification du Registre. Toutefois, des problèmes graves peuvent se produire si vous modifiez le Registre de façon incorrecte. Par conséquent, veillez à suivre ces étapes scrupuleusement. Pour plus de protection, effectuez une sauvegarde du Registre avant de le modifier. Vous serez alors en mesure de le restaurer en cas de problème. Pour plus d'informations sur la procédure de sauvegarde et de restauration du Registre, cliquez sur le numéro ci-dessous pour afficher l'article correspondant dans la Base de connaissances Microsoft :

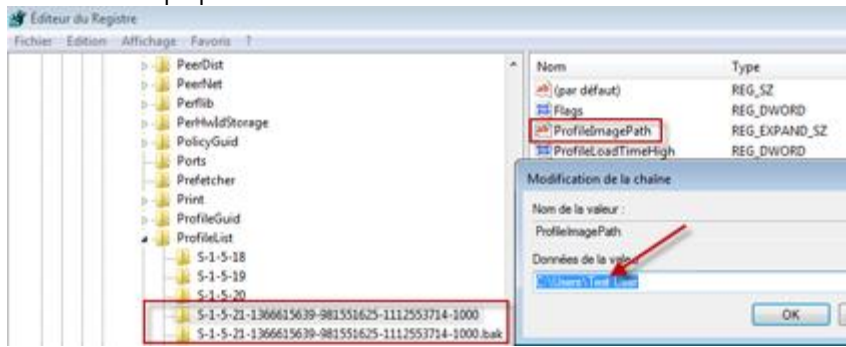
[322756](#) Procédure de sauvegarde et de restauration du Registre sous Windows Comment faire pour sauvegarder et restaurer le Registre dans Windows

1. Cliquez sur **Démarrer**, tapez regedit dans la zone **Rechercher**, puis appuyez sur Entrée.
2. Dans l'**Éditeur du Registre**, recherchez la sous-clé de Registre suivante et cliquez dessus :

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\ProfileList

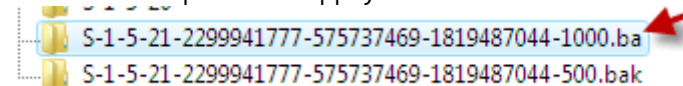
3. Dans le volet de navigation, recherchez le dossier commençant par **S-1-5** (clé SID), suivi d'un long numéro.
4. Cliquez sur chaque dossier **S-1-5**, recherchez l'entrée **ProfileImagePath** dans le volet d'informations, puis double-cliquez dessus pour vérifier qu'il s'agit bien du profil du compte

d'utilisateur qui présente l'erreur.

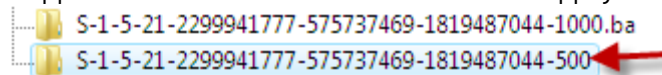


- Si vous détectez deux dossiers dont le nom commence par **S-1-5** suivi du même long numéro et si l'un d'eux se termine par **.bak**, vous devez renommer le dossier **.bak**. Pour ce faire, procédez comme suit :

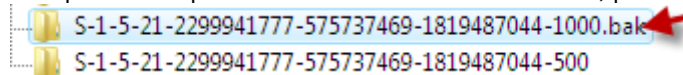
- a. Cliquez avec le bouton droit sur le dossier sans l'extension **.bak**, puis cliquez sur **Renommer**. Tapez **.ba** et appuyez sur Entrée.



- b. Cliquez avec le bouton droit sur le dossier **.bak**, puis cliquez sur **Renommer**. Supprimez **.bak** à la fin du nom du dossier et appuyez sur Entrée.

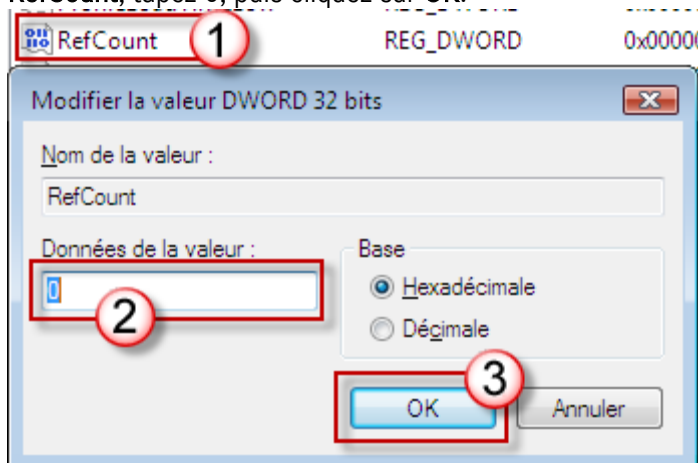


- c. Cliquez avec le bouton droit sur le dossier **.ba**, puis cliquez sur **Renommer**. Remplacez **.ba** par **.bak** à la fin du nom du dossier, puis appuyez sur Entrée.

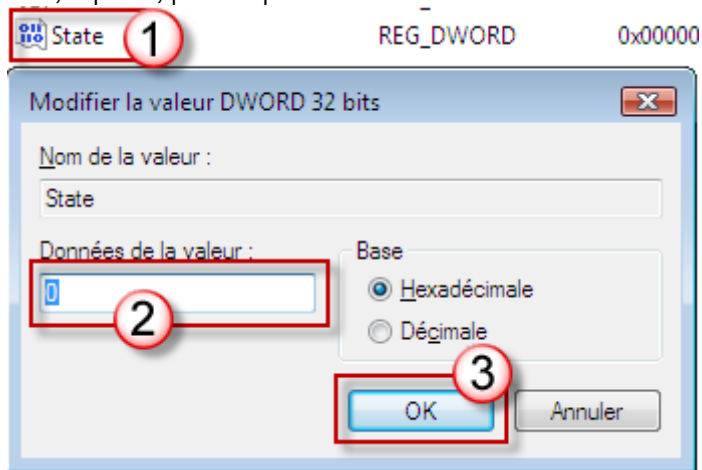


- Si vous ne trouvez qu'un seul dossier dont le nom commence par **S-1-5** suivi d'un long numéro et qui se termine par **.bak**, cliquez avec le bouton droit sur le dossier, puis cliquez sur **Renommer**. Supprimez **.bak** à la fin du nom du dossier et appuyez sur Entrée.

- 5. Cliquez sur le dossier sans l'extension **.bak** dans le volet d'informations, double-cliquez sur **RefCount**, tapez **0**, puis cliquez sur **OK**.



6. Cliquez sur le dossier sans l'extension **.bak**, dans le volet d'informations, double-cliquez sur **État**, tapez 0, puis cliquez sur **OK**.



7. Fermez l'Éditeur du Registre.
8. Redémarrez l'ordinateur.
9. Reconnectez-vous avec votre compte.

1.2 Méthode 2 : Connexion à Windows et copie de vos données dans un nouveau compte

Créez un nouveau compte et copiez les données de l'ancien compte dans le nouveau. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous aux sites Web de Microsoft aux adresses suivantes :

Windows 7

[Réparer un profil utilisateur endommagé \(Windows 7\)](#) : paragraphe 2

Windows Vista

[Réparer un profil utilisateur endommagé \(Windows Vista\)](#) : paragraphe 3

1.3 Méthode 3 : Supprimez le SID de l'erreur et créez un profil

Pour supprimer le SID de l'erreur et créer un profil, procédez comme suit :

1. Supprimez le SID de l'erreur.
Afin que nous puissions résoudre le problème pour vous, consultez la section « [Aidez-moi](#) ». Si vous préférez le résoudre vous-même, consultez la section « [Je résous le problème moi-même](#) ».

[Aidez-moi](#)

Pour résoudre automatiquement ce problème, cliquez sur le lien Résoudre ce problème. Cliquez ensuite sur Exécuter dans la boîte de dialogue Téléchargement de fichier et suivez la procédure indiquée par l'Assistant.

<https://support.microsoft.com/fr-fr/kb/947215#bookmark-fixit4me>

Remarques

- *Cet Assistant peut n'exister qu'en anglais. Toutefois, la résolution automatique fonctionne aussi pour d'autres versions linguistiques de Windows.*
- *Si vous n'êtes pas sur l'ordinateur sur lequel le problème existe, vous pouvez enregistrer la résolution automatique sur un lecteur flash ou sur un CD-ROM et ensuite l'exécuter sur l'ordinateur concerné par le problème.*

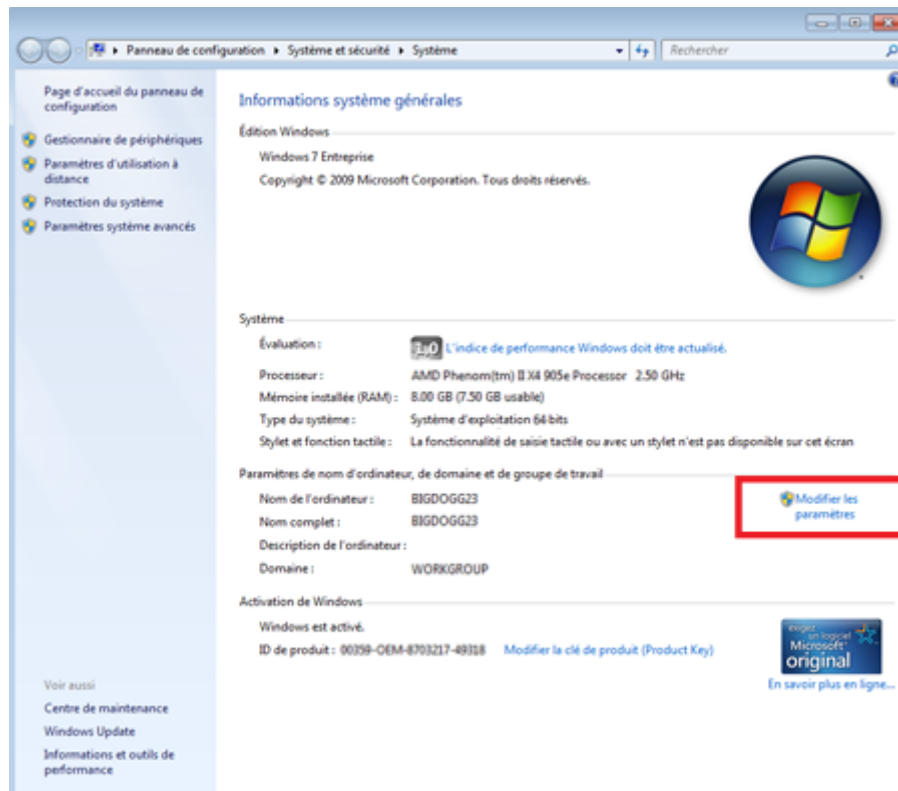
Je résous le problème moi-même

Important : Cette section, méthode ou tâche contient des étapes vous indiquant comment modifier le Registre. Toutefois, des problèmes graves peuvent se produire si vous modifiez le Registre de façon incorrecte. Par conséquent, veillez à suivre ces étapes scrupuleusement. Pour plus de protection, effectuez une sauvegarde du Registre avant de le modifier. Vous serez alors en mesure de le restaurer en cas de problème. Pour plus d'informations sur la procédure de sauvegarde et de restauration du Registre, cliquez sur le numéro ci-dessous pour afficher l'article correspondant dans la Base de connaissances Microsoft :

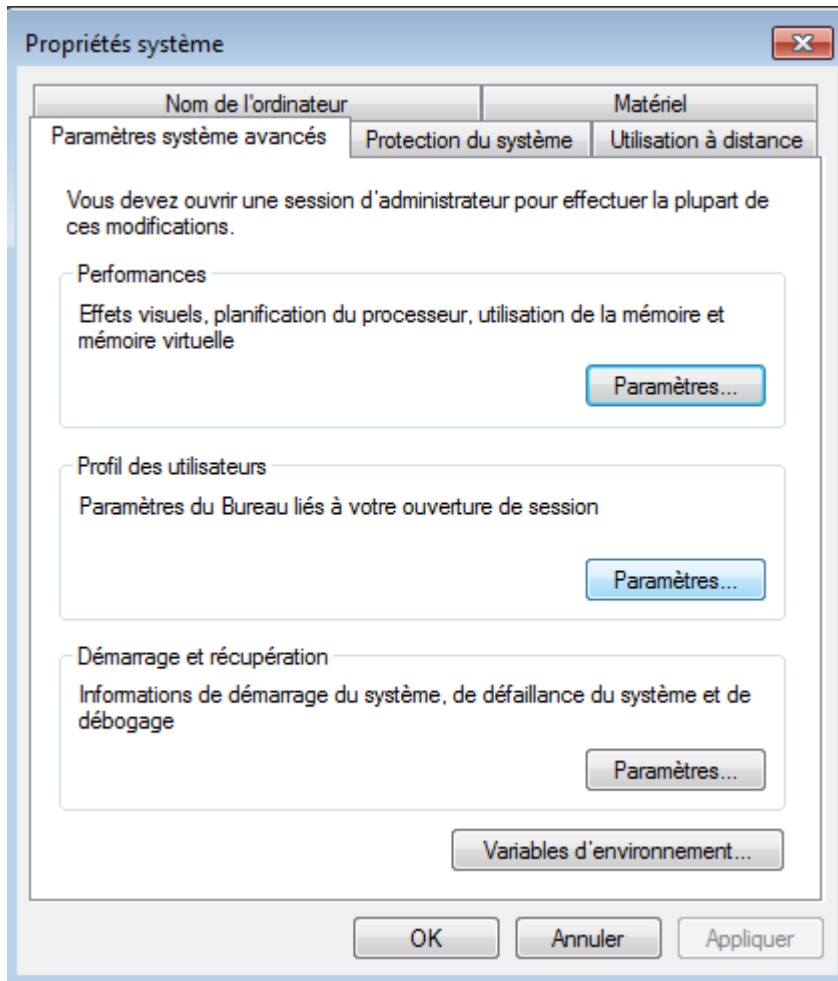
[322756](#) Procédure de sauvegarde et de restauration du Registre sous Windows

Pour résoudre ce problème vous-même, procédez comme suit :

1. Supprimez le profil à l'aide de la boîte de dialogue Propriétés de l'ordinateur. Pour ce faire, procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur **Démarrer**, cliquez avec le bouton droit sur **Ordinateur**, puis cliquez sur **Propriétés**.
 - b. Cliquez sur **Modifier les paramètres**.



- c. Dans la boîte de dialogue **Propriétés système**, cliquez sur l'onglet **Paramètres système avancés**.



- d. Dans la zone **Profils des utilisateurs**, cliquez sur **Paramètres**.
- e. Dans la boîte de dialogue **Profil des utilisateurs**, sélectionnez le profil à supprimer, cliquez sur **Supprimer**, puis cliquez sur **OK**.

2. Cliquez sur **Démarrer**, tapez **regedit** dans la zone **Rechercher**, et appuyez sur Entrée.
3. Recherchez la sous-clé de Registre suivante et cliquez dessus :

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\ProfileList

4. Cliquez avec le bouton droit sur le SID à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.
2. Ouvrez une session sur l'ordinateur et créez un nouveau profil.

2 Réparer un profil utilisateur endommagé (Windows 7)

Votre profil utilisateur est un ensemble de paramètres qui personnalisent l'aspect et le fonctionnement de votre ordinateur. Il contient vos paramètres pour des arrière-plans du Bureau, des écrans de veille, des préférences de pointeur, des paramètres audio et bien d'autres fonctionnalités. Les profils utilisateur garantissent l'utilisation de vos préférences personnelles à chaque ouverture de session Windows. Si vous avez tenté d'ouvrir une session Windows et que vous avez reçu un message d'erreur indiquant que votre profil utilisateur était peut-être endommagé, vous pouvez essayer de le réparer. Vous devez créer un profil, puis copier les fichiers du profil existant dans ce nouveau profil.

Avant de créer un nouveau profil



Il peut arriver que Windows ne parvienne pas à lire correctement votre profil d'utilisateur, par exemple si votre logiciel antivirus analyse votre ordinateur alors que vous tentez d'ouvrir une session. Avant de créer un nouveau profil d'utilisateur, essayez de redémarrer votre ordinateur et d'ouvrir une nouvelle session avec votre compte utilisateur.

Pour créer un profil utilisateur

Pour créer un nouveau profil utilisateur, vous devez au préalable créer un nouveau compte d'utilisateur. Une fois le compte créé, un profil l'est également.

Les étapes à suivre varient si votre ordinateur est connecté à un domaine ou un groupe de travail. Pour le savoir, consultez la rubrique « Pour vérifier si votre ordinateur se trouve sur un groupe de travail ou un domaine » dans [Quelle différence y a-t-il entre un domaine, un groupe de travail et un groupe résidentiel ?](#)

2.1 Mon ordinateur se trouve sur un domaine



1. Pour ouvrir Microsoft Management Console, cliquez sur le bouton **Démarrer** , tapez **mmc** dans la zone de recherche, puis cliquez sur Entrée.  Si vous êtes invité à fournir un mot de passe administrateur ou une confirmation, fournissez le mot de passe ou la confirmation.
2. Dans le volet gauche de Microsoft Management Console, cliquez sur **Utilisateurs et groupes locaux**.

Si le composant Utilisateurs et groupes locaux ne s'affiche pas

Si **Utilisateurs et groupes locaux** ne s'affiche pas, c'est sans doute parce que ce composant logiciel enfichable n'a pas été ajouté à Microsoft Management Console. Procédez comme suit pour l'installer :


- a. Dans Microsoft Management Console, cliquez sur le menu **Fichier**, puis sur **Ajouter/Supprimer un composant logiciel enfichable**.
 - b. Cliquez sur **Utilisateurs et groupes locaux**, puis sur **Ajouter**.
 - c. Cliquez sur **Ordinateur local**, sur **Terminer**, puis sur **OK**.
3. Cliquez sur le dossier **Utilisateurs**.
 4. Cliquez sur le menu **Action**, puis sur **Nouvel utilisateur**.
 5. Tapez les informations appropriées dans la boîte de dialogue, puis cliquez sur **Créer**.
 6. Une fois que vous avez terminé de créer les comptes d'utilisateurs, cliquez sur **Fermer**.

2.2 Mon ordinateur fait partie d'un groupe de travail

1. Pour ouvrir Comptes d'utilisateurs, cliquez sur le bouton **Démarrer** , sur **Panneau de configuration**, sur **Comptes et protection utilisateurs**, puis sur **Comptes d'utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Gérer un autre compte**.  Si vous êtes invité à fournir un mot de passe administrateur ou une confirmation, fournissez le mot de passe ou la confirmation.
3. Cliquez sur **Créer un nouveau compte**.
4. Tapez le nom que vous souhaitez donner au compte d'utilisateur, cliquez sur un type de compte, puis cliquez sur **Créer un compte**.

Pour copier des fichiers dans le nouveau profil utilisateur

Une fois que vous avez créé le profil, vous pouvez copier les fichiers du profil existant. Vous devez disposer d'au moins trois comptes d'utilisateurs (en incluant le nouveau compte que vous venez de créer) sur l'ordinateur pour pouvoir effectuer ces étapes.

1. Ouvrez une session sous un autre nom d'utilisateur que celui que vous venez de créer, ou que celui dont vous souhaitez copier les fichiers.
2. Pour ouvrir le dossier Mes documents, cliquez sur le bouton **Démarrer** , puis sur **Ordinateur**. Double-cliquez successivement sur le lecteur de disque dur où Windows est installé (généralement le lecteur C:), sur **Utilisateurs**, sur le dossier portant le nom de votre compte, puis sur **Mes documents**.
3. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options des dossiers**.

Si le menu **Outils** n'apparaît pas, appuyez sur la touche Alt.

4. Cliquez sur l'onglet **Affichage**, puis cliquez sur **Afficher les fichiers, dossiers et lecteurs cachés**.
5. Désactivez la case à cocher **Masquer les fichiers protégés du système d'exploitation**, cliquez sur **Oui** pour confirmer, puis sur **OK**.
6. Recherchez le dossier C:\Utilisateurs\Ancien_Nom_utilisateur, où C représente le lecteur sur lequel Windows est installé, et où Ancien_Nom_utilisateur représente le nom du profil dont vous souhaitez copier les fichiers.
7. Sélectionnez l'ensemble des fichiers et dossiers contenus dans ce dossier, à l'exception des fichiers suivants :
 - o Ntuser.dat
 - o Ntuser.dat.log
 - o Ntuser.ini
8. Cliquez sur le menu **Edition**, puis sur **Copier**.


Si le menu **Edition** n'apparaît pas, appuyez sur la touche Alt.

9. Recherchez le dossier C:\Utilisateurs\Nouveau_Nom_utilisateur, où C représente le lecteur sur lequel Windows est installé, et où Nouveau_Nom_utilisateur représente le nom du nouveau profil utilisateur créé.
10. Cliquez sur le menu Edition, puis sur Coller.

Si le menu Edition n'apparaît pas, appuyez sur la touche Alt.

11. Fermez la session, puis rouvrez-en une sous l'identité du nouvel utilisateur.

Si vous possédez des courriers électroniques dans un programme de messagerie, vous devez importer vos messages et adresses électroniques dans le nouveau profil utilisateur avant de supprimer l'ancien profil. Si tout fonctionne correctement, vous pouvez supprimer l'ancien profil.



Si les étapes décrites ci-dessus ne permettent pas de résoudre le problème, contactez votre support technique pour obtenir de l'assistance. Pour trouver des informations supplémentaires sur les options de support technique qui s'appliquent à cet ordinateur, cliquez sur le bouton **Démarrer** , sur **Aide et support**, puis sur le lien **Plus d'options de support** situé en bas de la fenêtre de l'aide.

Réparer un profil utilisateur endommagé (Windows Vista)

Si vous avez tenté d'ouvrir une session Windows et si vous avez reçu un message d'erreur indiquant que votre profil utilisateur pouvait être endommagé, vous pouvez essayer de le réparer. Vous devez créer un profil, puis copier les fichiers du profil existant vers ce nouveau profil.


Pour créer un profil utilisateur

Pour créer un profil, vous devez au préalable créer un compte d'utilisateur. Une fois le compte créé, un profil l'est également.

1. Pour ouvrir Comptes d'utilisateurs, cliquez sur le bouton **Démarrer** , sur **Panneau de configuration**, sur **Comptes d'utilisateurs et sécurité de la famille** (ou sur **Comptes d'utilisateurs**, si vous êtes connecté à un domaine de réseau), puis sur **Comptes d'utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Gérer un autre compte** . Si vous êtes invité à fournir un mot de passe administrateur ou une confirmation, fournissez le mot de passe ou la confirmation.
3. Cliquez sur **Créer un nouveau compte**.
4. Tapez le nom que vous souhaitez donner au compte d'utilisateur, cliquez sur un type de compte, puis cliquez sur **Créer un compte**.

Pour copier des fichiers vers le nouveau profil utilisateur

Une fois que vous avez créé le profil, vous pouvez copier les fichiers du profil existant. Vous devez disposer d'au moins trois comptes d'utilisateurs (en incluant le nouveau compte que vous venez de créer) sur l'ordinateur pour pouvoir effectuer ces étapes.

1. Ouvrez une session sous un autre nom d'utilisateur que celui que vous venez de créer, ou sous le nom de l'utilisateur dont vous souhaitez copier les fichiers.
2. Pour ouvrir Documents, cliquez sur **Démarrer** , puis sur **Documents**.
3. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options des dossiers**.

Si le menu Outils n'apparaît pas, appuyez sur la touche Alt.

4. Cliquez sur l'onglet **Affichage**, sur **Afficher les fichiers et dossiers cachés**, désactivez la case à cocher **Masquer les fichiers protégés du système d'exploitation**, puis cliquez sur **OK**.
5. Recherchez le dossier C:\Utilisateurs\Ancien_Nom_utilisateur, où C représente le lecteur sur lequel Windows est installé, et où Ancien_Nom_utilisateur représente le nom du profil dont vous souhaitez copier les fichiers.
6. Sélectionnez l'ensemble des fichiers et dossiers contenus dans ce dossier, à l'exception des fichiers suivants :
 - o Ntuser.dat
 - o Ntuser.dat.log
 - o Ntuser.ini
7. Cliquez dans le menu **Edition**, puis cliquez sur **Copier**.

Si le menu Edition n'apparaît pas, appuyez sur la touche Alt.


8. Recherchez le dossier C:\Utilisateurs\Nouveau_Nom_utilisateur, où C représente le lecteur sur lequel Windows est installé, et où Nouveau_Nom_utilisateur représente le nom du nouveau profil utilisateur créé.
9. Cliquez dans le menu **Edition**, puis cliquez sur **Coller**.

Si le menu Edition n'apparaît pas, appuyez sur la touche Alt.

10. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous sous l'identité du nouvel utilisateur.

Si vous disposez de messages électroniques dans un programme de messagerie, par exemple Windows Mail, vous devez importer vos messages et adresses électroniques dans le nouveau

profil utilisateur avant de supprimer l'ancien profil. Si tout fonctionne correctement, vous pouvez supprimer l'ancien profil.

Si les étapes décrites ci-dessus ne permettent pas de résoudre le problème, contactez votre support technique pour obtenir de l'assistance. Pour trouver des informations supplémentaires sur les options de support technique qui s'appliquent à cet ordinateur, cliquez sur le bouton **Démarrer** , cliquez sur **Aide et support**, puis cliquez sur le lien **Demander à quelqu'un ou étendre votre recherche** situé en bas de la fenêtre de l'aide.