

Guide d'installation de cartes SIM/eSIM pour Windows

Remarques, précautions et avertissements

 **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

 **PRÉCAUTION** : Une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

Table des matières

Chapitre 1: Présentation et conditions préalables.....	4
Chapitre 2: Installation d'une carte SIM et connexion de l'ordinateur à l'opérateur ou au service de réseau mobile.....	5
Chapitre 3: Connexion au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile avec une carte eSIM.....	9
Obtention d'un profil eSIM auprès d'un fournisseur d'accès ou d'un opérateur mobile.....	9
Utilisation des forfaits mobiles.....	9
Utilisation des codes QR ou des codes d'activation envoyés par le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile.....	10
Recherche d'un profil à l'aide d'un serveur de découverte (SM-DS).....	11
Votre organisation obtient des cartes eSIM en bloc auprès de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile.....	13
Utilisation du profil eSIM à l'intérieur de l'ordinateur.....	13
Chapitre 4: Gestion des profils eSIM sur Microsoft Intune.....	14
Chapitre 5: Informations importantes pour la réinitialisation ou la réinstallation de Windows.....	16
Chapitre 6: Dépannage.....	18
Dépannage des problèmes de connectivité à l'aide des paramètres cellulaires.....	18
Le haut débit mobile Dell (WWAN) n'est pas détecté sur un ordinateur doté d'une nouvelle image.....	18
Carte SIM physique insérée, mais aucun signal cellulaire.....	18
Téléchargement fréquent du logiciel du modem.....	18
Signal cellulaire indiquant une connexion, mais aucun accès à Internet.....	18
Code QR.....	19
Code d'activation.....	19
L'ordinateur ne peut pas télécharger de profil eSIM ou trouver le serveur de découverte.....	19
Chapitre 7: Informations d'identification pour le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile.....	21
Chapitre 8: Installation des pilotes.....	22
Chapitre 9: Obtenir de l'aide et contacter Dell Technologies.....	23

Présentation et conditions préalables

Vous pouvez vous connecter au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile à l'aide d'une carte SIM installée sur votre ordinateur ou d'une carte SIM intégrée (eSIM) qui nécessite l'envoi d'un profil eSIM sur votre appareil via Internet. Certains ordinateurs Dell récents vous proposent les deux options. Toutefois, une seule carte peut être active à la fois.

Conditions préalables à l'installation d'une carte SIM ou eSIM sur votre ordinateur :

- **Ordinateur** : l'ordinateur doit être configuré avec un modem, parfois appelé module WWAN.
- **Système d'exploitation** : votre ordinateur doit exécuter Windows 10 ou Windows 11, bien que ces instructions se réfèrent uniquement à Windows 11.
- **Installation des pilotes** : assurez-vous que tous les pilotes sont à jour, en particulier pour le module WWAN.
- **Connexion Internet** : une connexion Internet est requise pour télécharger les pilotes ou effectuer le processus d'activation de la carte eSIM.

Termes différents utilisés dans Windows

Si vous utilisez Windows en anglais, il peut y avoir des différences dans la façon dont le service de réseau mobile est décrit dans Windows selon les paramètres que vous sélectionnez.

En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

Dans d'autres variantes de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

Ces différences sont notées dans les procédures qui suivent et sont indiquées par les mentions Cellular* et Mobile**.

Installation d'une carte SIM et connexion de l'ordinateur à l'opérateur ou au service de réseau mobile

⚠ AVERTISSEMENT : Avant de suivre ces étapes, prenez connaissance des consignes de sécurité fournies avec votre ordinateur et respectez-les.

Emplacement du logement de la carte SIM

La plupart des ordinateurs portables Dell disposent d'un logement de carte SIM situé à l'arrière ou sur l'un des côtés de l'appareil. Certains modèles disposent d'un logement de carte SIM situé à l'intérieur de l'appareil, car la carte SIM est rarement remplacée dans ces produits. Pour connaître l'emplacement du logement de la carte SIM, reportez-vous au Manuel du propriétaire ou au Guide de maintenance de votre ordinateur sur le [site de support Dell](#).



Figure 1. Exemple 1 : emplacement du logement de la carte SIM



Figure 2. Exemple 2 : emplacement du logement de la carte SIM

Retrait du plateau de carte SIM de l'ordinateur

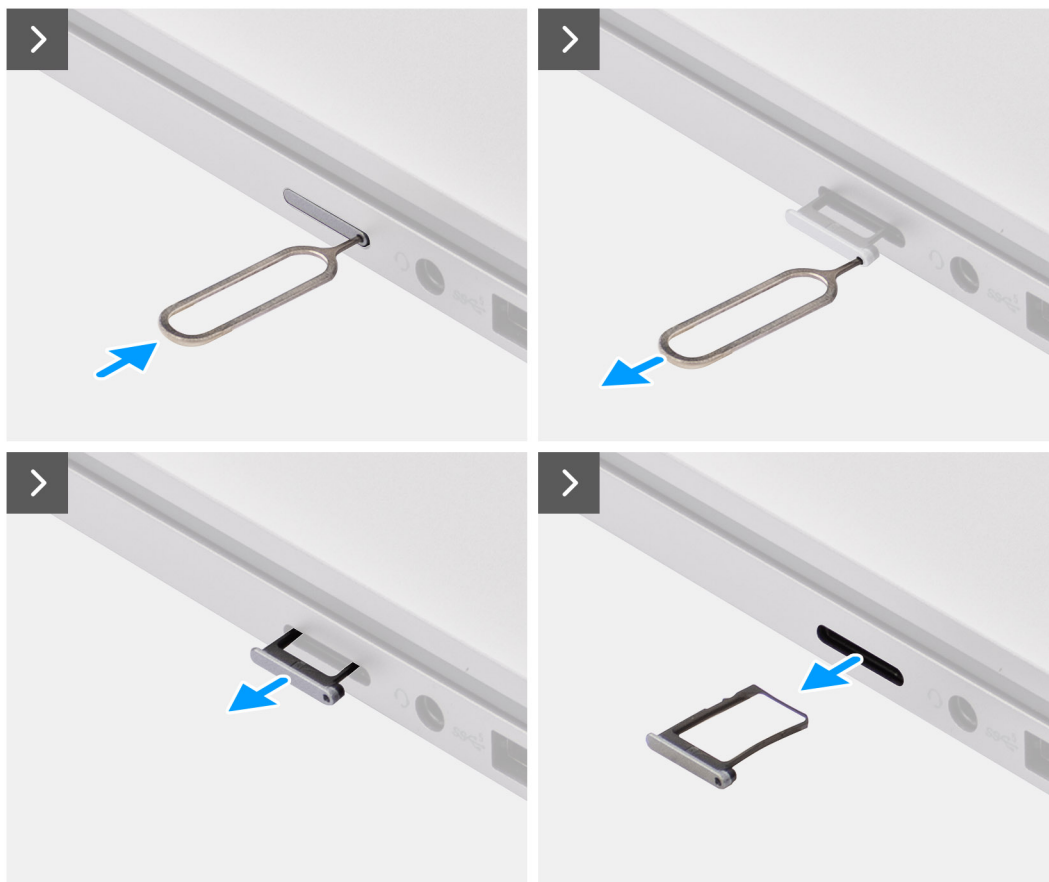


Figure 3. Retrait du plateau de carte SIM de l'ordinateur

1. Insérez une aiguille dans le trou du tiroir de carte SIM et poussez jusqu'à ce que le plateau se libère.
2. Faites glisser le plateau de carte SIM hors du logement de l'ordinateur.

Installation de la carte SIM dans l'ordinateur

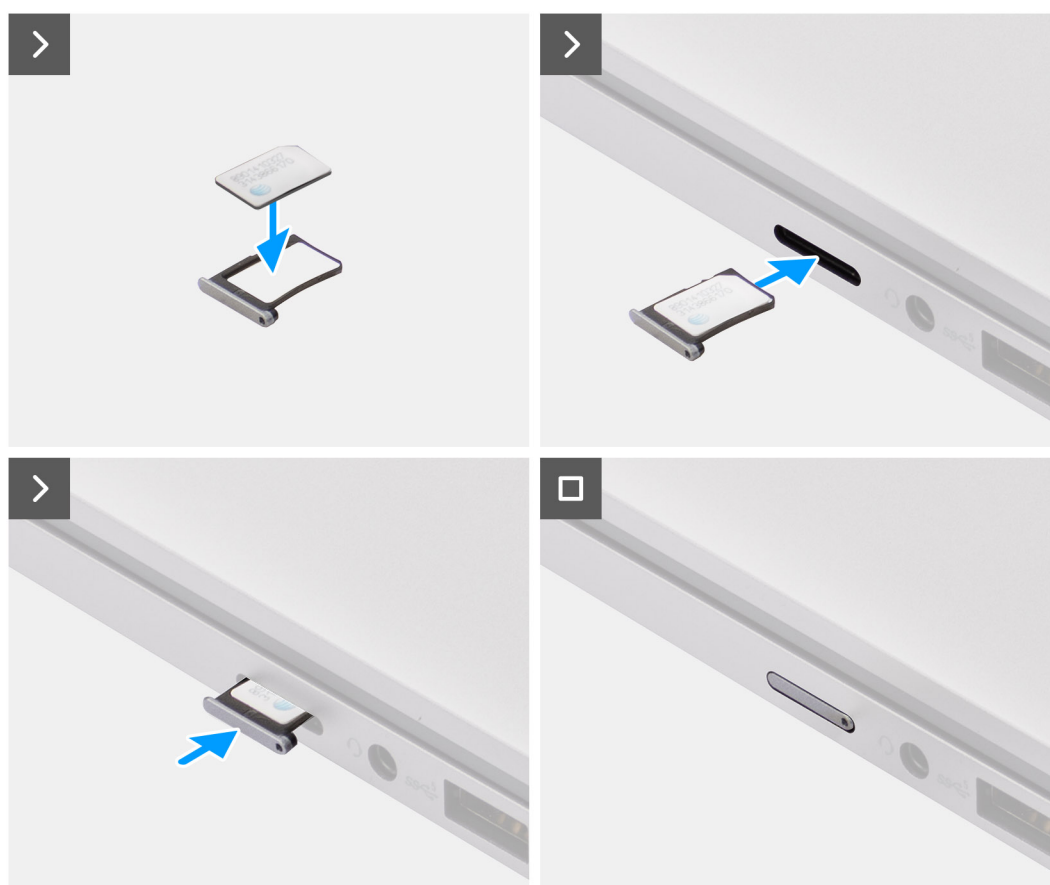


Figure 4. Installation de la carte SIM dans l'ordinateur

1. Placez la carte SIM dans l'emplacement dédié sur le plateau de la carte SIM, en la positionnant à plat.

REMARQUE : Positionnez la carte SIM à plat dans le plateau. Cela permet de s'assurer que les connecteurs de la carte SIM sont orientés dans le bon sens.

2. Insérez délicatement la carte et poussez le plateau de la carte SIM dans son logement sur l'ordinateur.

Connexion de l'ordinateur au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile

1. Sous Windows, sélectionnez **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire*** ou **Mobile**** pour vérifier la connexion au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile.
2. Vérifiez que **Cellular*** ou **Mobile**** est défini sur **Activé**.
3. Vérifiez que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires*** ou **Utiliser cette carte SIM pour les données mobiles**** est défini sur **SIM**.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

REMARQUE : Si vous ne parvenez pas à vous connecter au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile, voir [Dépannage des problèmes de connectivité à l'aide des paramètres cellulaires](#).

REMARQUE : Une mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur peut être nécessaire pour garantir la compatibilité avec le réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile. Dans ce cas, une notification semblable à celle que vous trouverez ci-dessous s'affiche : ne pas réinitialiser, redémarrer ou éteindre l'ordinateur pendant le téléchargement ou l'installation du firmware.

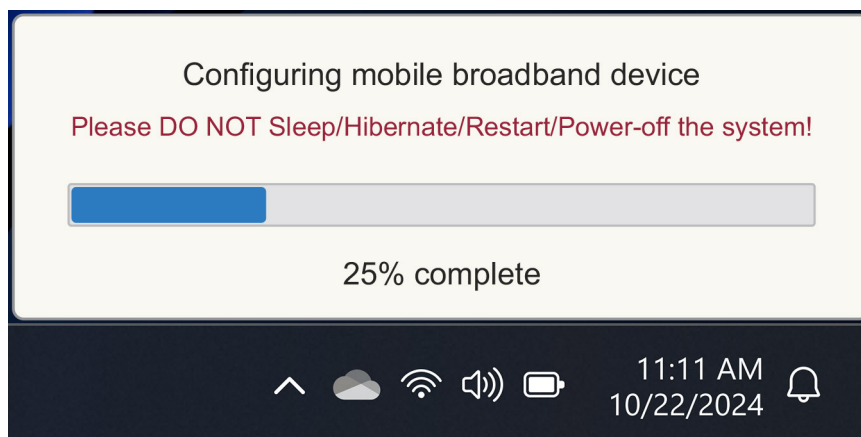


Figure 5. Notification lors de la mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur

Connexion au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile avec une carte eSIM

Cette section explique comment utiliser une carte SIM intégrée (eSIM) pour télécharger un profil SIM envoyé via Internet sur votre terminal afin d'obtenir une connexion fournisseur d'accès ou mobile. Certains ordinateurs Dell récents peuvent contenir une carte SIM intégrée (eSIM).

Obtention d'un profil eSIM auprès d'un fournisseur d'accès ou d'un opérateur mobile

Il existe quatre méthodes pour obtenir un profil eSIM auprès d'un fournisseur d'accès ou d'un opérateur mobile.

Cliquez sur l'une des méthodes suivantes pour obtenir des instructions sur l'obtention d'un profil eSIM.

- [Forfaits mobiles](#) : application Windows qui permet à l'utilisateur de choisir, de payer et de télécharger un profil eSIM.
- [Codes QR ou codes d'activation envoyés par le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile](#) :
 1. Le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile envoie à l'utilisateur un code QR ou un code d'activation.
 2. L'utilisateur saisit ensuite le code d'activation ou utilise l'appareil photo de l'ordinateur pour lire le code QR et télécharger le profil eSIM.
- [Recherche d'un profil à l'aide d'un serveur de découverte \(SM-DS\)](#) :
 1. Le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile informe Windows d'un nouveau profil.
 2. Windows effectue automatiquement des vérifications lors du premier démarrage, ou les utilisateurs peuvent rechercher manuellement les mises à jour.
- [Votre organisation obtient des cartes eSIM en bloc auprès de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile](#) :
 1. La société achète des profils eSIM en masse auprès de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile.
 2. Elle utilise ensuite un système de gestion pour télécharger les profils eSIM.

Les clients doivent contacter le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile pour savoir quelles options de téléchargement du profil eSIM sont disponibles.

 **REMARQUE** : Une connexion Wi-Fi ou Ethernet est requise pour qu'un utilisateur puisse utiliser l'application **Forfaits mobiles** pour obtenir un profil eSIM.

Utilisation des forfaits mobiles

Sous Windows, sélectionnez **Démarrer** > **Toutes les applications** > **Forfaits mobiles** pour démarrer l'application Forfaits mobiles.

 **REMARQUE** : Vous pouvez également télécharger **Forfaits mobiles** à partir du Microsoft Store.

 **REMARQUE** : Au départ, seuls les fournisseurs d'accès ou opérateurs mobiles locaux s'affichent, en fonction des paramètres de localisation de l'ordinateur. Vous pouvez également sélectionner votre pays dans la liste déroulante ou sélectionner **Show all Carriers*** ou **Show all operators**** pour afficher tous les fournisseurs d'accès ou opérateurs mobiles disponibles dans l'application Forfaits mobiles.

Lorsqu'un fournisseur d'accès ou opérateur mobile est sélectionné, le site Web du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile s'ouvre et l'utilisateur doit :

1. Configurer un nouveau compte en fournissant des informations telles que le nom, l'adresse e-mail et un mot de passe, ou se connecter avec les identifiants du compte existant. Il peut être nécessaire de procéder à une vérification supplémentaire de l'utilisateur en fonction du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile choisi.
2. Sélectionner un forfait (par exemple, un forfait pour un seul pays ou un forfait international), en précisant la quantité de données et la durée du forfait.

3. Finaliser le paiement pour le forfait sélectionné.

REMARQUE : Forfaits mobiles télécharge le profil eSIM directement sur l'ordinateur et met ensuite à jour les paramètres réseau pour se connecter au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile, une fois le paiement effectué.

Sélectionnez **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire*** ou **Mobile**** pour vérifier la connexion au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

REMARQUE : Assurez-vous que **Cellulaire*** ou **Mobile**** est **Activé** et que l'option **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires*** ou **Utiliser cette carte SIM pour les données mobiles**** est définie sur **eSIM**.

REMARQUE : Une mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur peut être nécessaire pour garantir la compatibilité avec le réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile. Dans ce cas, une notification semblable à celle que vous trouverez ci-dessous s'affiche : ne pas réinitialiser, redémarrer ou éteindre l'ordinateur pendant le téléchargement ou l'installation du firmware.

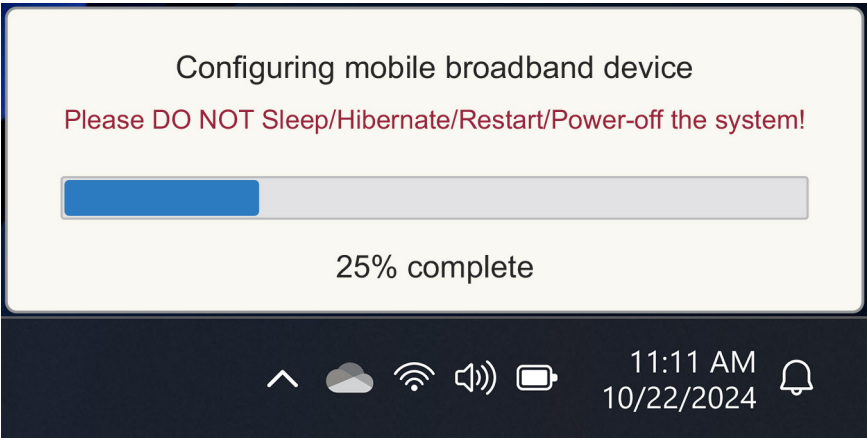


Figure 6. Notification lors du téléchargement du firmware

En cas de problème avec les cartes SIM ou eSIM, voir la section [Dépannage](#).

Utilisation des codes QR ou des codes d'activation envoyés par le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile

Le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile envoie un code QR ou un code d'activation par e-mail. Vous pouvez ensuite scanner le code QR à l'aide de la caméra de l'ordinateur.

Tableau 1. Exemple de code QR/code d'activation

Exemple de code QR	Exemple de code d'activation
	LPA:1\$smdp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Suivez les étapes suivantes pour ajouter un profil eSIM :

1. Sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile****.
2. Assurez-vous que **Cellulaire** est défini sur **Activé** et que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires*** ou **Utiliser cette carte SIM pour les données mobiles**** est défini sur **eSIM**.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur **Profils eSIM**.
4. Cliquez sur **Ajouter un nouveau profil**.
5. Sélectionnez **Let me enter an activation code that I have from my mobile operator** et cliquez sur **Suivant**.

La caméra s'allume.

6. Scannez le code QR.

REMARQUE : Une fois le code QR scanné, Windows entre brièvement dans l'invite de lien. En fonction de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile, un écran supplémentaire peut s'afficher avant le téléchargement du profil eSIM.

7. Si vous avez téléchargé plusieurs profils eSIM, vous devez choisir celui qui doit être utilisé.

Accédez à **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile**** et cliquez sur **Profils eSIM**.

8. Sélectionnez le nom du profil eSIM et cliquez sur **Utiliser**.
9. Assurez-vous que **Cellulaire*** ou **Mobile**** est défini sur **Activé** et que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires*** ou **Utiliser cette carte SIM pour les données mobiles**** est défini sur **eSIM** pour vérifier la connexion au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

REMARQUE : Une mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur peut être nécessaire pour garantir la compatibilité avec le réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile. Dans ce cas, une notification semblable à celle que vous trouverez ci-dessous s'affiche : ne pas réinitialiser, redémarrer ou éteindre l'ordinateur pendant le téléchargement ou l'installation du firmware.

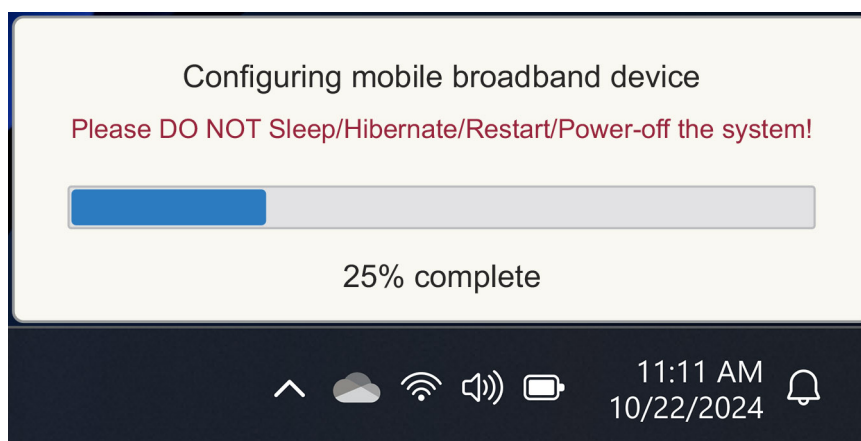


Figure 7. Notification lors du téléchargement du firmware

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un profil eSIM, la recherche de profils disponibles, l'utilisation d'un code d'activation ou la connexion aux données cellulaires à l'aide d'un profil eSIM, voir l'article [Utiliser une eSIM pour obtenir une connexion de données cellulaires sur votre ordinateur Windows](#).

Recherche d'un profil à l'aide d'un serveur de découverte (SM-DS)

Un fournisseur d'accès ou opérateur mobile peut envoyer une notification indiquant qu'une eSIM est prête à être téléchargée sur un serveur Discovery Server (SM-DS). Dans l'expérience OOBE (Out of the Box Experience), lors de son premier démarrage, Windows va automatiquement :

1. Répertoire les serveurs de découverte courants sur la page **Il est temps de vous connecter à un réseau**.
2. Si un profil eSIM existe, télécharger le profil eSIM et l'utiliser pour se connecter au réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile.

Pour plus d'informations sur la connexion du profil eSIM, consultez l'article [Utiliser une eSIM pour obtenir une connexion de données cellulaires sur votre PC Windows](#).

Suivez ces étapes pour rechercher un profil à l'aide du serveur de découverte (SM-DS) :

1. Sélectionnez **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire*** ou **Mobile**** pour vérifier la connexion au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile.
2. Assurez-vous que **Cellulaire*** ou **Mobile**** sont **Activés** et que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires*** ou **Utiliser cette carte SIM pour les données mobiles**** est défini sur **eSIM**.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur **Profils eSIM**.
4. Cliquez sur **Ajouter un nouveau profil**.
5. Sélectionnez **Rechercher des profils disponibles**.

REMARQUE :

- Si aucun profil n'est trouvé, un message d'erreur générique `Something went wrong` s'affiche. Ce message vous invite à contacter votre opérateur mobile, mais il peut également signifier que vous ne disposez pas de connectivité au serveur de découverte.
- Si un profil est trouvé, il est téléchargé.

6. Si vous avez téléchargé plusieurs profils eSIM, vous devez choisir celui qui doit être utilisé.

Accédez à **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire*** ou **Mobile**** et cliquez sur **Profils eSIM**.

7. Sélectionnez le nom du profil eSIM et cliquez sur **Utiliser**.

REMARQUE : Le message suivant s'affiche : « This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue? »

8. Cliquez sur **Yes (Oui)** pour continuer.
9. Sélectionnez **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire*** ou **Mobile**** pour vérifier la connexion au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

REMARQUE : Une mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur peut être nécessaire pour garantir la compatibilité avec le réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile. Dans ce cas, une notification semblable à celle que vous trouverez ci-dessous s'affiche : ne pas réinitialiser, redémarrer ou éteindre l'ordinateur pendant le téléchargement ou l'installation du firmware.

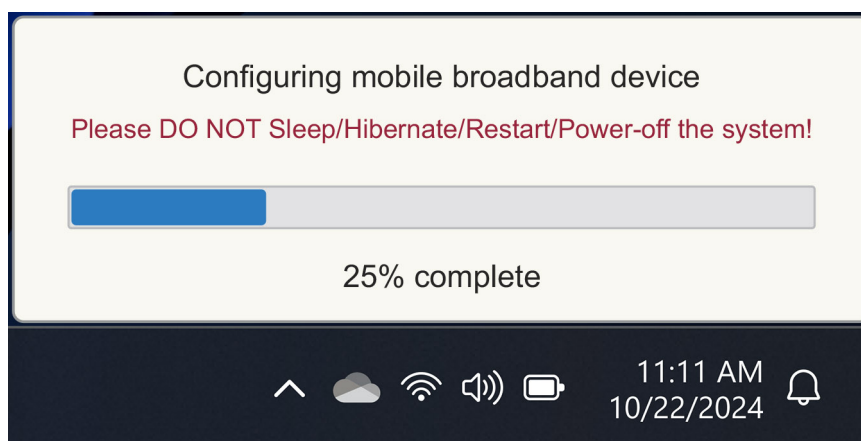


Figure 8. Notification lors du téléchargement du firmware

Windows est configuré par défaut pour utiliser le serveur de découverte GSMA reconnu à l'échelle internationale et indépendant de tout fournisseur d'accès ou opérateur mobile spécifique. En outre, Dell Technologies configure certains serveurs de découverte supplémentaires bien connus.

Toutefois, certains fournisseurs d'accès ou opérateurs de réseau privé utilisent leurs propres serveurs de découverte (SM-DS). Dans ce cas, vous devez modifier manuellement l'adresse.

Pour modifier manuellement l'adresse, accédez à **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire*** ou **Mobile****. Ensuite, sélectionnez **Profils eSIM** > **Default SM-DP server address** puis cliquez sur **Modifier**.

L'adresse peut être un nom DNS ou une adresse IP. Vous pouvez également supprimer l'adresse en cliquant sur le **X** dans la boîte de dialogue, puis sur **Enregistrer**.

Suivez ensuite manuellement les étapes 1 à 9 pour vérifier la nouvelle adresse du serveur de découverte (SM-DS) pour un profil eSIM.

REMARQUE : Vous pouvez également sélectionner **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile****. Ensuite, sélectionnez **Profils eSIM > Default SM-DP server address** pour rechercher manuellement un SM-DP+ pour votre profil eSIM.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

Votre organisation obtient des cartes eSIM en bloc auprès de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile

Si votre organisation dispose de nombreux ordinateurs portables à connecter au réseau d'un fournisseur d'accès, il est plus facile pour ce dernier ou pour l'opérateur mobile de recevoir un fichier contenant toutes les informations nécessaires pour créer les cartes eSIM individuelles pour chaque ordinateur.

Ce fichier contient généralement l'IMEI et l'eID de chaque ordinateur portable, qui se trouvent sur l'étiquette de la boîte. Si l'ordinateur est sous tension, vous pouvez obtenir ces informations dans les paramètres de l'ordinateur.

- Pour l'IMEI, accédez à **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile**** puis cliquez sur **Mobile operator settings**.
- Pour l'eID, accédez à **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile**** puis cliquez sur **Profils eSIM**.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

Si vous avez acheté votre ordinateur portable directement auprès de Dell, vous avez peut-être reçu un e-mail contenant votre IMEI et votre eID avant la livraison de l'ordinateur.

Vous pouvez également obtenir ces informations à partir de Mobile Device Manager (MDM), si votre ordinateur est enregistré auprès de MDM.

Par exemple, dans Microsoft Intune, vous pouvez trouver cette information sous **Appareils > Tous les appareils > Sélectionnez l'un de vos appareils répertoriés pour ouvrir ses détails > Matériel**.

Dell fournit également un outil en libre-service pour les clients de certaines régions afin de trouver un lot d'eID et d'IMEI achetant du matériel informatique directement auprès de Dell. Dans d'autres régions, il est possible que votre agent commercial Dell ait accès à un outil interne pour vous fournir ces informations.

Utilisation du profil eSIM à l'intérieur de l'ordinateur

Sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile** > Profils eSIM** pour afficher un ensemble de boutons pour chacun des profils que vous avez téléchargés.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

REMARQUE : La connectivité Wi-Fi est requise pour que les opérations **Utiliser** ou **Supprimer** fonctionnent correctement. En cas de problèmes de communication, un message d'erreur peut s'afficher.

- **Utiliser :** si vous avez téléchargé un profil eSIM, vous devez l'activer en acceptant la fenêtre contextuelle ou en sélectionnant **Utiliser**. Assurez-vous que vous êtes connecté au Wi-Fi avant de répondre à l'invite "This will use mobile data from your plan and may incur charges. Do you want to continue?" Choisissez **Oui** pour activer l'eSIM ou **Non** pour la désactiver mais la télécharger.
- **Modifier le nom :** si vous disposez d'un nom de profil eSIM difficile à reconnaître, par exemple, TSL_0210, vous pouvez le modifier lorsque vous y êtes invité.
- **Supprimer :** si vous devez supprimer un profil téléchargé, par exemple en raison de l'eUICC complète, sélectionnez **Supprimer**. Assurez-vous que vous êtes connecté au Wi-Fi avant de répondre à l'invite "This profile will be permanently deleted, and you might need to contact your mobile Carrier to add it again. Continue?" Choisissez **Oui** pour supprimer le profil ou **Non** pour conserver le profil sur votre ordinateur.

Gestion des profils eSIM sur Microsoft Intune

Il existe trois façons d'ajouter des profils à Microsoft Intune :

- Se connecter directement au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile à l'aide d'un orchestrateur.
- Envoyer une liste d'eID au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile, puis utiliser un service de répertoire eSIM.
- Envoyer une liste d'eID au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile, puis télécharger un fichier depuis ce dernier vers Microsoft Intune.

Ajout de nouveaux profils en se connectant à au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile

Connectez une instance Microsoft Intune directement au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile, ou via un orchestrateur Nokia IMPACT Mobile Device Manager ou The Smart Connect Hub d'IDEMIA.

Voir l'article [eSIM Enterprise Management - Windows Client Management | Microsoft Learn](#)

Ajout de nouveaux profils à l'aide d'un service de répertoire eSIM

L'entreprise envoie une liste des eID des ordinateurs au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile (voir [Votre organisation obtient des cartes eSIM en bloc auprès de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile](#) pour plus d'informations). Ces profils sont ensuite placés sur un serveur de téléchargement eSIM, par exemple (SM-DP+ ou SM-DS). L'entreprise connecte ensuite ce serveur de téléchargement eSIM à son instance Microsoft Intune à l'aide d'un nom de domaine complet (FQDN). Cette connexion permet aux ordinateurs d'accéder aux profils eSIM. Étant donné que les profils eSIM sont déjà associés aux eID, des codes d'activation individuels ne sont pas requis. Chaque ordinateur peut extraire automatiquement le profil eSIM approprié depuis le serveur de téléchargement.

L'administrateur de gestion des appareils mobiles crée un profil de configuration eSIM dans Microsoft Intune. Ce profil inclut les détails du serveur de téléchargement eSIM. L'administrateur attribue ensuite ce profil de configuration aux groupes d'ordinateurs appropriés.

Ajout de nouveaux profils en téléchargeant un fichier à partir de l'opérateur mobile

L'entreprise envoie une liste des eID et des IMEI des ordinateurs au fournisseur d'accès ou à l'opérateur mobile (voir [Votre organisation obtient des cartes eSIM en bloc auprès de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile](#)). Le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile fournit les profils en envoyant un fichier CSV avec un ensemble de codes d'activation et l'eID correspondant pour un maximum de 1 000 ordinateurs.

Ce profil est importé en sélectionnant **Appareils > Manage devices > eSIM cellular profiles > Ajouter**.

À présent, ajoutez le profil à un groupe d'appareils Microsoft Entra et attribuez-le à l'appareil souhaité en sélectionnant **Appareils > Manage devices > eSIM cellular profiles**.

Le format d'un fichier .CSV est le suivant :

```
eSIM Download Server FQDN (typically an SM-DP+ address)
```

```
ICCID, Activation Code
```

Par exemple :

smdp.rsp.kiren.com

6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU

6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV

6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW



REMARQUE :

1. Les codes d'activation doivent être uniques dans le fichier CSV.
2. Il ne peut y avoir qu'une seule liste par serveur de téléchargement eSIM, par fournisseur d'accès ou par opérateur mobile. Si vous devez ajouter de nouveaux codes d'activation eSIM, vous pouvez les ajouter au fichier CSV existant si certains de ces codes restent actifs, ou supprimer le fichier CSV actuel et ajouter un nouveau fichier avec les nouveaux codes d'activation.
3. Si vous avez besoin de plus de 1 000 codes d'activation actifs en même temps, il est recommandé de vous connecter directement au service de répertoire eSIM.

Informations importantes pour la réinitialisation ou la réinstallation de Windows

Lors de la réinitialisation ou de la réinstallation de Windows, l'utilisateur peut conserver ses données personnelles ou effectuer une réinitialisation complète. L'état de votre profil eSIM dépend du type de réinitialisation choisi.

- Si vous choisissez de réinitialiser ou de réinstaller Windows tout en conservant vos données personnelles, votre profil eSIM est conservé.
- Si vous choisissez de tout supprimer, y compris vos fichiers, applications et paramètres, votre profil eSIM est supprimé. Vous devez reconfigurer votre profil eSIM après la réinitialisation.

Méthodes de réinitialisation et de réinstallation de Windows 11

Windows 11 peut être réinitialisé à l'aide de l'une des trois méthodes suivantes :

1. Sous Windows, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Système > Récupération > Réinitialiser ce PC > Réinitialiser l'ordinateur**.
2.
 - a. Redémarrez votre ordinateur pour accéder à l'écran de connexion.
 - b. Maintenez la touche **Maj** enfoncée et appuyez sur l'icône **d'alimentation**.
 - c. Tout en maintenant la touche **Maj** enfoncée, sélectionnez **Redémarrer**.
Un nouvel écran s'ouvre après le redémarrage de l'ordinateur.
 - d. Sélectionnez **Dépanner > Réinitialiser ce PC**.
3.
 - a. Sélectionnez **Démarrer**.
 - b. Maintenez la touche **Maj** enfoncée et appuyez sur l'icône **d'alimentation**.
 - c. Tout en maintenant la touche **Maj** enfoncée, sélectionnez **Redémarrer**.
Un nouvel écran s'ouvre après le redémarrage de l'ordinateur.
 - d. Sélectionnez **Dépanner > Réinitialiser ce PC**.

REMARQUE : L'assistant de réinitialisation du PC dispose d'une page Paramètres. Sélectionnez **Paramètres supplémentaires > Modifier les paramètres > Paramètres**. La page **Paramètres supplémentaires** suit normalement la page « Comment souhaitez-vous réinstaller Windows ? ».

Vous pouvez réinstaller Windows 11 en téléchargeant l'outil de support d'installation de Windows à partir du site de [téléchargement de logiciels Microsoft](#). Vous pouvez utiliser l'outil pour créer un support d'installation, comme une clé USB, pour installer Windows sur votre ordinateur.

Sur les ordinateurs équipés de l'application Dell SupportAssist OS Recovery, appuyez sur **F12** lorsque l'ordinateur commence à accéder à l'application.

REMARQUE : Si vous souhaitez supprimer les fichiers utilisateur, les paramètres ou les applications, tout en conservant le profil eSIM, par exemple, lorsque vous remettez l'ordinateur à un nouvel employé :

- Sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Système > Récupération > Réinitialiser ce PC > Réinitialiser l'ordinateur**.
- Sélectionnez **Tout supprimer**.

REMARQUE : Cette opération s'applique indépendamment du téléchargement Cloud ou de la réinstallation locale.

- Cliquez sur **Modifier les paramètres** sur la page **Paramètres supplémentaires**.
- Pour le paramètre **Delete eSIM profiles?**, sélectionnez **Non**.

État eSIM pour chaque type de réinitialisation et de réinstallation

Ce tableau résume si l'eSIM est supprimée ou conservée pour toutes les options de réinitialisation et de réinstallation :

Tableau 2. État eSIM en fonction du type de réinitialisation et de réinstallation

Type de réinstallation ou de réinitialisation	Option de réinstallation ou de réinitialisation	État du profil eSIM
Réinitialisation de Windows 11	Conservation des fichiers	Conservée  REMARQUE : Indépendamment des options : téléchargement Cloud, réinstallation locale ou restauration des applications préinstallées.
	Suppression de la totalité du contenu de l'ordinateur	Supprimée  REMARQUE : Indépendamment des options : téléchargement Cloud, réinstallation locale ou restauration des applications préinstallées.
	Suppression de la totalité du contenu de l'ordinateur/Modification des paramètres/Suppression des profils eSIM ? = Non	Conservée  REMARQUE : Lorsque vous cliquez sur « Modifier les paramètres », la page peut s'intituler « Choose settings ».
	Suppression de la totalité du contenu de l'ordinateur/Modification des paramètres/Suppression des profils eSIM ? = Oui	Supprimée  REMARQUE : Lorsque vous cliquez sur « Modifier les paramètres », la page peut s'intituler « Choose settings ».
Réinstallation de Windows 11 à l'aide d'un support d'installation	Tout conserver (par défaut)	Conservée
	Conserver les données personnelles	Conservée
	Ne rien conserver	Conservée
Nouvelle installation en démarrant à partir d'une clé USB avec une image Windows	Non applicable (cette opération supprime et recrée toutes les partitions de disque)	Conservée
Utilisation de l'outil de « Gestion et maintenance des images de déploiement » (DISM.exe)	Non applicable	Conservée
Dell SupportAssist OS Recovery	Réinitialisation des paramètres par défaut	Conservée
Fichiers de sauvegarde/clonage de disque du système d'exploitation Dell SupportAssist	Sauvegarde	Non sauvegardé  REMARQUE : Le profil eSIM est stocké de manière sécurisée à l'intérieur de l'ordinateur et ne peut généralement pas être sauvegardé ou transféré vers un autre ordinateur.

Dépannage

Dépannage des problèmes de connectivité à l'aide des paramètres cellulaires

Cette section fournit des conseils de dépannage pour les problèmes les plus courants rencontrés par les équipes de support Dell.

Pour plus d'informations sur les paramètres eSIM de Windows 11, voir [Paramètres cellulaires dans Windows](#).

Le haut débit mobile Dell (WWAN) n'est pas détecté sur un ordinateur doté d'une nouvelle image

Dans certains cas, après la recreation d'une image d'un ordinateur Windows, le haut débit mobile Dell (WWAN) peut ne pas être détecté par le Gestionnaire de périphériques. Pour identifier et résoudre le problème, voir [Impossible de détecter le module Dell Mobile Broadband \(WWAN\) sur un ordinateur personnel Dell doté d'une nouvelle image | Dell US](#).

Carte SIM physique insérée, mais aucun signal cellulaire

- Vérifiez que vous voyez s'afficher les options **Cellulaire*** ou **Mobile**** dans **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet**. Si **Cellulaire*** ou **Mobile**** ne s'affichent pas, cela signifie que votre ordinateur dispose d'un logement SIM, mais qu'il ne possède pas de matériel de modem (également appelé carte WWAN). cela signifie que vous l'avez commandé sans modem, mais qu'il peut être mis à niveau ultérieurement. Contactez un agent commercial pour organiser la mise à niveau.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

- Assurez-vous que la carte nano-SIM est correctement placée dans le guide, que les contacts métalliques sont orientés vers le bas et que l'encoche est en position arrière gauche, et qu'elle est complètement insérée dans l'ordinateur.
- Vérifiez que la carte nano-SIM est activée par votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile.
- Si vous avez un signal cellulaire mais pas d'accès à Internet, voir [Signal cellulaire indiquant une connexion, mais aucun accès à Internet](#).

Téléchargement fréquent du logiciel du modem

Il est possible que l'utilisation d'un profil entraîne le téléchargement du firmware sur le modem. Ce processus peut prendre quelques minutes et peut impliquer le téléchargement de plusieurs éléments, avec plusieurs messages affichés dans le coin inférieur droit de votre écran. Si vous interrompez le téléchargement, vous devrez peut-être recommencer depuis le début, ce qui vous donnera l'impression de télécharger à plusieurs reprises le même logiciel.

Il est recommandé d'attendre quelques minutes pour que le téléchargement du logiciel se produise. Ce téléchargement de logiciel sur le modem ne nécessite pas d'accès à Internet, car il est déjà stocké dans le pilote du modem dans Microsoft Windows.

Signal cellulaire indiquant une connexion, mais aucun accès à Internet

Si votre signal cellulaire s'affiche comme connecté, mais que vous n'avez pas accès à Internet, voici quelques étapes que vous pouvez suivre pour résoudre le problème :

- Assurez-vous que vous disposez d'un abonnement actif auprès de votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile. Si votre carte SIM ou eSIM fournit un lien vers les paramètres de compte du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile, vous pouvez vérifier l'état de votre abonnement comme suit : cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile****.
- Sélectionnez **Paramètres de connexion > View my account**.

 **REMARQUE :** Si vous voyez le message **Connect with a data plan**, cela signifie que vous n'avez pas d'abonnement actif.

- Vous pouvez également appeler, envoyer un message ou consulter le site Web du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile.
- Il est possible que le nom du point d'accès de l'opérateur mobile (APN), nécessaire pour se connecter à Internet sur le réseau du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile, plutôt que sur le réseau radio cellulaire, ne soit pas reconnu par Windows. Ce problème se produit souvent avec les réseaux privés 5G et certains opérateurs de réseaux virtuels mobiles (MVNO) qui utilisent des cartes eSIM mais ne font pas partie des forfaits mobiles Microsoft Windows.
- Pour ajouter l'APN manuellement, accédez à **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire*** ou **Mobile****, sélectionnez **Mobile operator settings**, puis cliquez sur **Ajouter un APN**.

Contactez votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile, effectuez une recherche sur son site Internet ou recherchez les paramètres APN sur Internet pour obtenir l'APN, le nom d'utilisateur (le cas échéant), le mot de passe (le cas échéant) et le type d'informations de connexion (si besoin) nécessaires. Sinon, choisissez **Aucun**.

Choisissez le nom du profil et assurez-vous que le type d'APN est défini sur **Internet et Attach**.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

Code QR

Si vous rencontrez des problèmes avec le code QR, voici quelques étapes que vous pouvez suivre pour résoudre le problème.

Points clés à retenir lors de la lecture d'un code QR :

- Le code QR doit être suffisamment grand pour être facilement scanné. S'il est trop petit, essayez de l'agrandir.
- Si vous ne parvenez pas à le scanner à partir d'un écran, imprimez-le et essayez de le scanner sur une feuille de papier.
- Le code QR est une représentation visuelle de l'URL du code d'activation. Si la zone de texte Code d'activation est déjà saisie, le problème ne provient peut-être pas de la lecture du code QR, mais de l'URL du code d'activation elle-même.

Code d'activation

Si vous rencontrez des problèmes avec le code d'activation, voici quelques étapes que vous pouvez suivre pour résoudre le problème :

- La zone de texte du code d'activation est sensible aux espaces. Assurez-vous que le code d'activation saisi correspond exactement au code d'activation qui vous est fourni, sans espaces après le code d'activation.
- Parfois, l'URL du code d'activation contient du texte entre crochets placé par les produits de sécurité qui vérifient les URL à la recherche de problèmes de sécurité. Par exemple, dans **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D, [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]** a été inséré. Le code d'activation sera donc invalide. Le code d'activation correct est le suivant : **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

L'ordinateur ne peut pas télécharger de profil eSIM ou trouver le serveur de découverte

Si vous ne parvenez pas à télécharger un profil ou à trouver le serveur de découverte, il peut s'agir d'un problème de réseau de l'entreprise.

- Trouver le serveur de découverte ou télécharger un profil eSIM dépend de la capacité de l'ordinateur à atteindre le serveur de découverte et à télécharger le profil via HTTPS.

- Les pare-feux d'entreprise et les autres infrastructures de réseau, par exemple les VPN, doivent être informés adresses IP et ports du serveur de découverte eSIM (SM-DS) et du serveur de téléchargement eSIM (SM-DP+) pour permettre le téléchargement du profil eSIM. S'ils ne sont pas informés, ils bloqueront sans le savoir le téléchargement du profil eSIM, ce qui entraînera un message d'erreur étrange ou approximatif de Windows. Vous devrez peut-être télécharger le profil eSIM en dehors du réseau de l'entreprise.

Informations d'identification pour le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile

Cette section fournit des informations utiles qui permettent à l'équipe de support du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile d'identifier votre ordinateur ainsi que votre profil SIM ou eSIM.

Les paramètres suivants peuvent être nécessaires en cas d'échange avec votre fournisseur d'accès ou opérateur mobile. Le tableau ci-dessous décrit comment y accéder depuis votre ordinateur.

Le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile peut demander ces informations concernant votre ordinateur lorsque vous le contactez.

Tableau 3. Informations d'identification pour le fournisseur d'accès ou l'opérateur mobile

Nom de l'identifiant	Recherche de l'identifiant
Modem d'identité internationale d'équipement mobile IMEI (International Mobile Equipment Identity)	L'IMEI est le numéro qui identifie votre modem auprès du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile. Pour trouver le numéro IMEI du modem : - Sous Windows 10, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Réseau & Internet > Cellulaire > Options avancées. - Sous Windows 11, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire* ou Mobile** puis cliquez sur Mobile operator settings.  REMARQUE : Faites défiler l'écran vers le bas pour afficher l'IMEI. L'IMEI s'affiche.
Identifiant de la carte du circuit imprimé SIM ou eSIM (ICCID)	L'ICCID est le numéro qui identifie la carte SIM ou le profil eSIM auprès du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile. Pour trouver l'ICCID de la carte SIM ou du profil eSIM : - Sous Windows 10, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Réseau & Internet > Cellulaire > Options avancées. - Sous Windows 11, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire* ou Mobile** puis cliquez sur Mobile operator settings.  REMARQUE : Faites défiler l'écran vers le bas pour afficher l'ICCID. L'ICCID s'affiche.
Identifiant eSIM (eID)	L'eID identifie la puce eSIM à l'intérieur de l'ordinateur auprès du fournisseur d'accès ou de l'opérateur mobile. Pour trouver l'eID : - Sous Windows 10, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Réseau & Internet > Cellulaire > Gérer les profils eSIM. - Sous Windows 11, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Réseau & Internet > Cellulaire* ou Mobile** puis cliquez sur Profils eSIM.  REMARQUE : L'eID s'affiche sous le code QR dans les propriétés eSIM.

* En anglais américain, le terme « Cellular » est utilisé.

** Dans d'autres paramètres de langue anglaise (par exemple en anglais britannique), le terme « Mobile » est utilisé.

Installation des pilotes

La mise à jour des pilotes est une mesure préventive pour protéger l'ordinateur et s'assurer que les composants matériels et les périphériques fonctionnent correctement. Dell publie régulièrement des mises à jour de pilotes afin de garantir que votre ordinateur Dell dispose des derniers correctifs de sécurité et fonctionnalités disponibles.

Pour plus d'informations sur les pilotes et les téléchargements, reportez-vous à l'article de la base de connaissances [000123347](#).

1. Accédez au [site de support Dell](#).
2. Entrez le numéro de série de votre ordinateur et cliquez sur **Envoyer**.

 **REMARQUE :** Si vous ne disposez pas de l'étiquette de service, utilisez la fonction de détection automatique ou recherchez manuellement le modèle de votre ordinateur.

3. Cliquez sur **Rechercher des pilotes** dans **Drivers & Diagnostics**.
4. Sélectionnez votre **Système d'exploitation** à partir du menu déroulant.
5. Sélectionnez le pilote qui correspond à votre carte haut débit mobile dans la catégorie **Modem/Communication**.
6. Cliquez sur **Télécharger** afin de télécharger le pilote sur votre ordinateur.
7. Exécutez le programme d'installation et suivez ses instructions.

Obtenir de l'aide et contacter Dell Technologies

Ressources d'aide en libre-service

Vous pouvez obtenir des informations et de l'aide sur les produits et services Dell Technologies en utilisant ces ressources en libre-service :

Tableau 4. Ressources d'aide en libre-service

Ressources d'aide en libre-service	Emplacement de la ressource
Informations sur les produits et services Dell Technologies	Dell Site
Application MyDell	
Conseils	
Contactez le support	Dans la recherche Windows, saisissez Contact Support , puis appuyez sur Entrée.
Aide en ligne concernant le système d'exploitation	Site du support Windows
Accédez aux principaux diagnostics, pilotes, solutions et téléchargements et apprenez-en davantage sur votre ordinateur par le biais de vidéos, manuels et documents.	Votre ordinateur Dell Technologies est identifié de façon unique par une étiquette de service ou un code de service express. Pour afficher les ressources de support pertinentes pour votre ordinateur Dell Technologies, saisissez l'étiquette de service ou le code de service express sur www.dell.com/support. Pour plus d'informations sur l'étiquette de service de votre ordinateur, reportez-vous à la section Localiser l'étiquette de service ou le numéro de série de votre ordinateur.
Articles de la base de connaissances Dell Technologies	1. Accédez au site de support Dell. 2. Dans la barre de menus située en haut de la page Support, sélectionnez Support > Bibliothèque d'assistance. 3. Dans le champ Rechercher de la bibliothèque d'assistance, entrez un mot-clé, un sujet ou un numéro de modèle, puis cliquez ou appuyez sur l'icône de recherche pour afficher les articles associés.

Contacter Dell Technologies

Pour contacter Dell Technologies pour des questions commerciales, de support technique ou de service client, reportez-vous à la section [Contacter le support sur le site de support Dell](#).

 **REMARQUE :** La disponibilité des services peut varier en fonction du pays, de la région et du produit.

 **REMARQUE :** Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet active, vous trouverez les coordonnées sur votre facture d'achat, bordereau d'expédition, facture ou catalogue de produits Dell Technologies.