

# Guide d'installation de une SIM/eSIM pour Windows

Ce contenu a peut-être été traduit à l'aide de l'IA. Pour plus d'informations, consultez [ce lien](#).

## 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

<b>Chapitre 1: Présentation et conditions préalables.....</b>	<b>4</b>
<b>Chapitre 2: Installez la carte SIM et connectez-vous au service réseau de l'opérateur.....</b>	<b>5</b>
<b>Chapitre 3: Connexion au service réseau de l'opérateur avec une carte eSIM.....</b>	<b>9</b>
Obtention d'un profil eSIM à partir d'un réseau d'opérateur.....	9
Utilisation de Forfaits mobiles.....	9
Utilisation de codes QR ou de codes d'activation envoyés par le réseau de l'opérateur.....	10
Recherche d'un profil à l'aide d'un serveur Discovery (SM-DS).....	11
Votre organisation obtient des cartes eSIM en vrac auprès du réseau de votre opérateur.....	12
Utilisation du profil eSIM au sein de l'ordinateur.....	13
<b>Chapitre 4: Gestion des profils eSIM sur Microsoft Intune.....</b>	<b>14</b>
<b>Chapitre 5: Informations importantes lors de la réinitialisation ou de la réinstallation de Windows.....</b>	<b>16</b>
<b>Chapitre 6: Dépannage.....</b>	<b>18</b>
Dépannage des problèmes de connectivité à l'aide des paramètres cellulaires.....	18
Aucun modem trouvé : activez WWAN dans la configuration du BIOS.....	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 pas de signal cellulaire.....	18
Connexion de l'ordinateur au service réseau de l'opérateur.....	19
Téléchargement fréquent du logiciel du modem.....	19
Le signal cellulaire indique connecté, mais pas d'accès à Internet.....	19
Code QR.....	19
Code d'activation.....	20
L'ordinateur ne peut pas télécharger de profil eSIM ou trouver le serveur de découverte.....	20
<b>Chapitre 7: Informations d'identification pour le réseau de l'opérateur.....</b>	<b>21</b>
<b>Chapitre 8: Installation des pilotes.....</b>	<b>22</b>
<b>Chapitre 9: Obtenir de l'aide et contacter Dell Technologies.....</b>	<b>23</b>
<b>Chapitre 10: Historique des révisions.....</b>	<b>24</b>

# Présentation et conditions préalables

Vous pouvez vous connecter au service réseau de l'opérateur à l'aide d'une carte SIM installée sur votre ordinateur ou d'une fonctionnalité eSIM intégrée nécessitant l'envoi d'un profil eSIM à votre appareil par Internet. Certains ordinateurs Dell récents vous permettent de choisir l'une ou l'autre. Cependant, une seule des deux options 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 ne concernent que Windows 11.
- **Installation des pilotes** : assurez-vous que tous les pilotes sont à jour, notamment 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.

# Installez la carte SIM et connectez-vous au service réseau de l'opérateur

**AVERTISSEMENT** : Avant d'exécuter les procédures, prenez connaissance des consignes de sécurité fournies avec votre ordinateur et appliquez-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 du produit. Certains modèles sont dotés 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, consultez le Manuel du propriétaire ou le Manuel de maintenance de votre ordinateur sur le [site de support Dell](#).

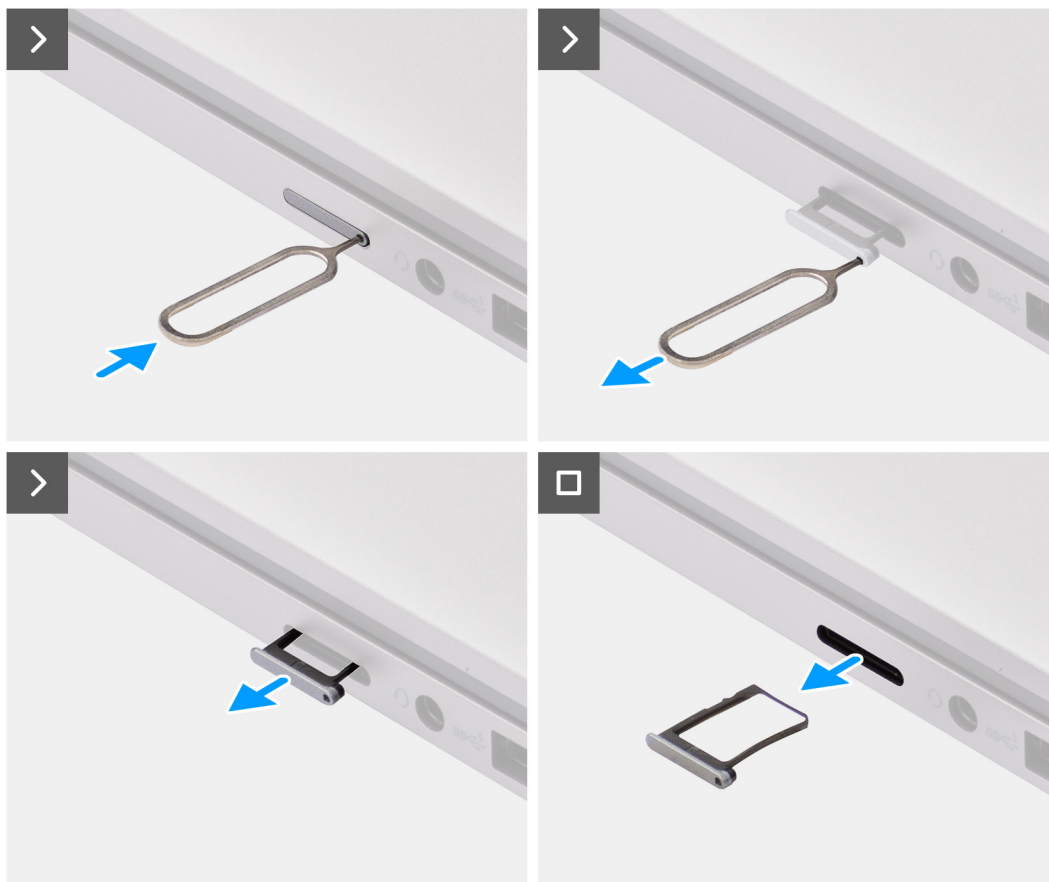


Figure 1. Exemple 1 : emplacement du logement de la carte SIM



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 plateau de carte SIM et poussez jusqu'à ce qu'il soit libéré.
2. Faites glisser le plateau de carte SIM hors du logement de l'ordinateur.

## Installation de la carte SIM dans l'ordinateur

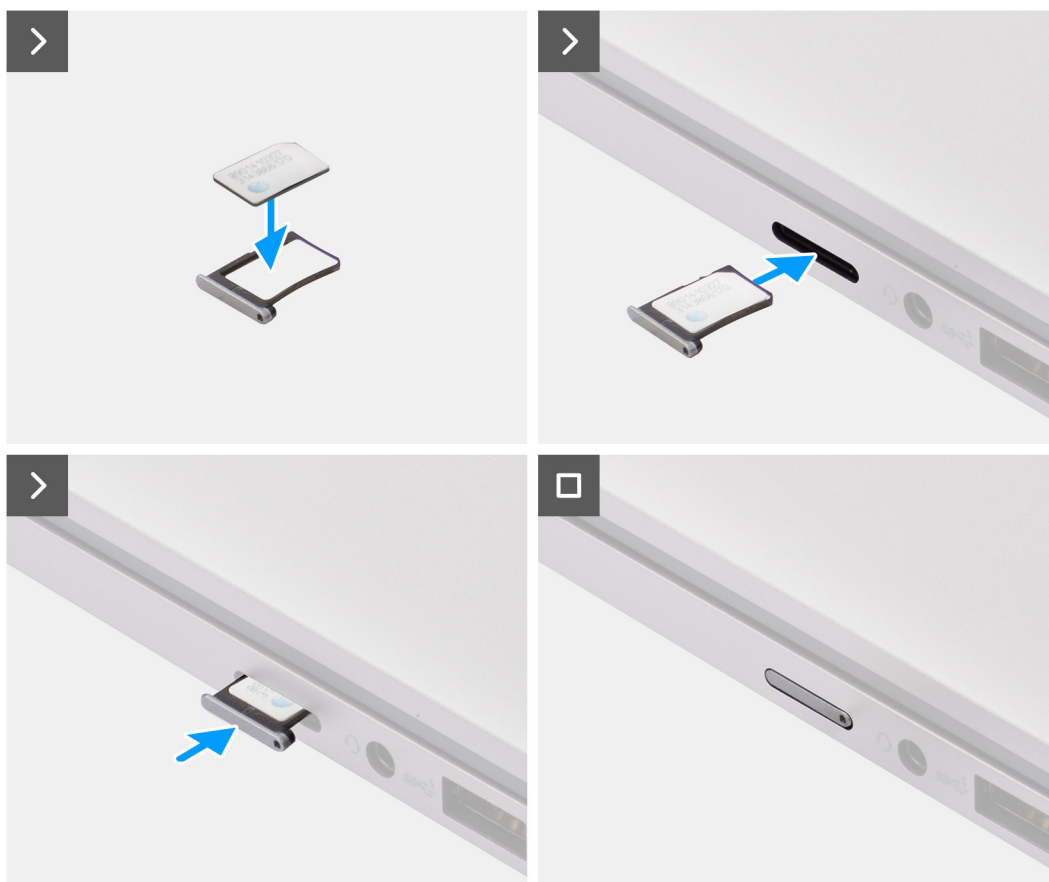


Figure 4. Installation de la carte SIM dans l'ordinateur

1. Alignez la carte SIM avec l'encoche sur le plateau de carte SIM, en la plaçant à plat dans le plateau.

**REMARQUE :** Positionnez la carte SIM à plat dans le plateau, afin que ses connecteurs soient orientés dans le bon sens.

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

## Connexion de l'ordinateur au service réseau de l'opérateur

1. Sous Windows, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire** pour vérifier la connexion au service réseau de l'opérateur.
2. Vérifiez que **Cellulaire** est **activé**.
3. Vérifiez que l'option **Utiliser cette carte SIM pour les réseaux cellulaires** est définie sur **SIM**.

**REMARQUE :** Si vous ne parvenez pas à vous connecter au service réseau de l'opérateur, voir [Résolution 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 de l'opérateur. Dans ce cas, une notification similaire à celle illustrée ci-dessous s'affiche : Ne redémarrez pas et n'éteignez pas l'ordinateur pendant le téléchargement ou l'installation du firmware.

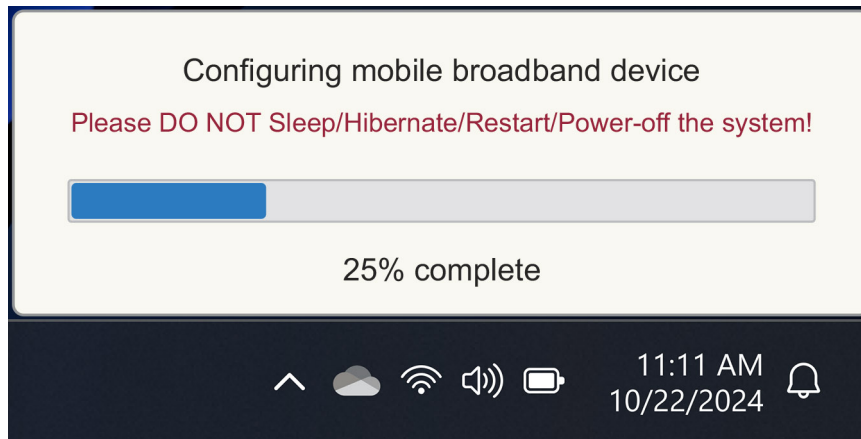


Figure 5. Notification lors de la mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur

# Connexion au service réseau de l'opérateur avec une carte eSIM

Cette section explique comment utiliser une fonctionnalité eSIM intégrée pour télécharger un profil SIM envoyé à votre appareil par Internet afin d'obtenir le service réseau de l'opérateur. Certains ordinateurs Dell récents peuvent prendre en charge une carte eSIM.


## Obtention d'un profil eSIM à partir d'un réseau d'opérateur

Il existe quatre méthodes pour obtenir un profil eSIM à partir d'un réseau d'opérateur.

Cliquez sur l'une d'entre elles pour obtenir des instructions sur l'obtention du profil eSIM.


- [Forfaits mobiles](#) : les forfaits mobiles sont une application Windows permettant à l'utilisateur de choisir, payer et télécharger un profil eSIM.
- [Codes QR ou codes d'activation envoyés par le réseau de l'opérateur](#) :
  1. Le réseau de l'opérateur 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 Discovery \(SM-DS\)](#) :
  1. Le réseau de l'opérateur informe Windows de l'existence d'un nouveau profil.
  2. Windows vérifie automatiquement lors du premier démarrage, ou les utilisateurs peuvent rechercher manuellement les mises à jour.
- [Votre organisation obtient des cartes eSIM en vrac auprès du réseau de votre opérateur](#) :
  1. L'entreprise achète des profils eSIM en vrac auprès du réseau de votre opérateur.
  2. Elle utilise ensuite un système de gestion pour télécharger les profils eSIM.


Les clients doivent contacter le réseau de l'opérateur pour savoir quelles options de téléchargement de profil eSIM sont disponibles.

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

## Utilisation de Forfaits mobiles


Dans 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 réseaux d'opérateurs sont affichés en fonction des paramètres de localisation de l'ordinateur. L'utilisateur a également la possibilité de sélectionner son pays dans la liste déroulante ou de sélectionner **Afficher tous les opérateurs** pour afficher tous les réseaux d'opérateurs disponibles dans Forfaits mobiles.

Une fois qu'un réseau d'opérateur est sélectionné, le site Web de ce réseau s'ouvre et l'utilisateur doit :

1. Configurer un nouveau compte en fournissant des informations comme le nom, l'adresse e-mail et un mot de passe, ou se connecter avec les détails du compte existant. Une vérification supplémentaire de l'utilisateur peut être nécessaire en fonction du réseau d'opérateur choisi.
2. Choisir un forfait (par exemple, un forfait pour un seul pays ou un forfait pour plusieurs pays) en spécifiant 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, puis met à jour les paramètres réseau pour se connecter au réseau de l'opérateur une fois le paiement effectué.

Sélectionnez **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire** pour vérifier la connexion au réseau de l'opérateur.

**REMARQUE** : Assurez-vous que **Cellulaire** est **Activé** et que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires** est défini 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 de l'opérateur. Dans ce cas, une notification similaire à celle illustrée ci-dessous s'affiche : Ne redémarrez pas et n'éteignez pas l'ordinateur pendant le téléchargement ou l'installation du firmware.

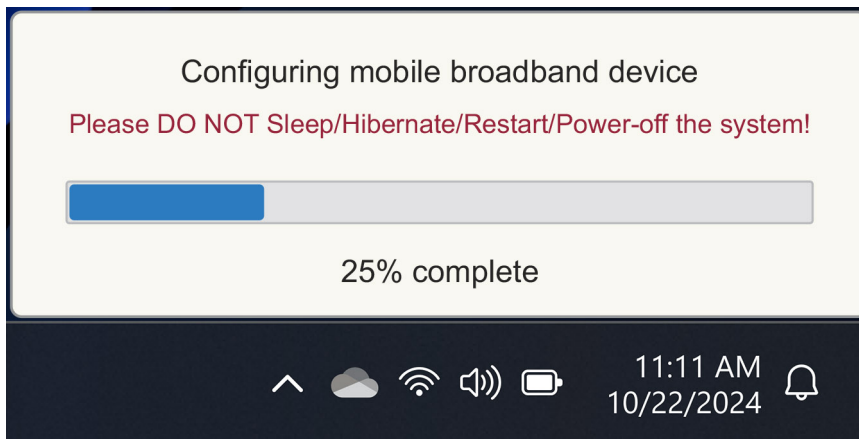



Figure 6. Notification lors du téléchargement du firmware

Si vous rencontrez des problèmes, consultez la section [Dépannage](#) pour les cartes SIM et eSIM.

## Utilisation de codes QR ou de codes d'activation envoyés par le réseau de l'opérateur

Le réseau de l'opérateur envoie un code QR ou un code d'activation par e-mail. Vous pouvez ensuite scanner le code QR à l'aide de l'appareil photo 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 créer un profil eSIM :

1. Cliquez sur **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire**.
2. Assurez-vous que **Cellulaire** est défini sur **Activé** et que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires** est défini sur **eSIM**.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur **profils eSIM**.
4. Cliquez sur **Ajouter un profil**.
5. Sélectionnez **Me laisser saisir un code d'activation que j'ai reçu de mon fournisseur de service mobile** et cliquez sur **Suivant**.

L'appareil photo s'allume.

6. Scannez le code QR.

**REMARQUE :** Une fois le code QR lu, Windows entre brièvement dans l'invite de lien. En fonction du réseau de votre opérateur, un écran supplémentaire peut s'afficher avant que le profil eSIM ne soit téléchargé.

7. Si vous avez téléchargé plusieurs profils eSIM, vous devez choisir celui que vous souhaitez utiliser.

Accédez à **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire**, puis cliquez sur **Profils eSIM**.

8. Sélectionnez le nom du profil eSIM, puis cliquez sur **Utiliser**.

9. Vérifiez que **Cellulaire** est **activé** et que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires** est défini sur **eSIM** pour vérifier la connexion au réseau de l'opérateur.

**REMARQUE :** Une mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur peut être nécessaire pour garantir la compatibilité avec le réseau de l'opérateur. Dans ce cas, une notification similaire à celle illustrée ci-dessous s'affiche : Ne redémarrez pas et n'éteignez pas l'ordinateur pendant le téléchargement ou l'installation du firmware.

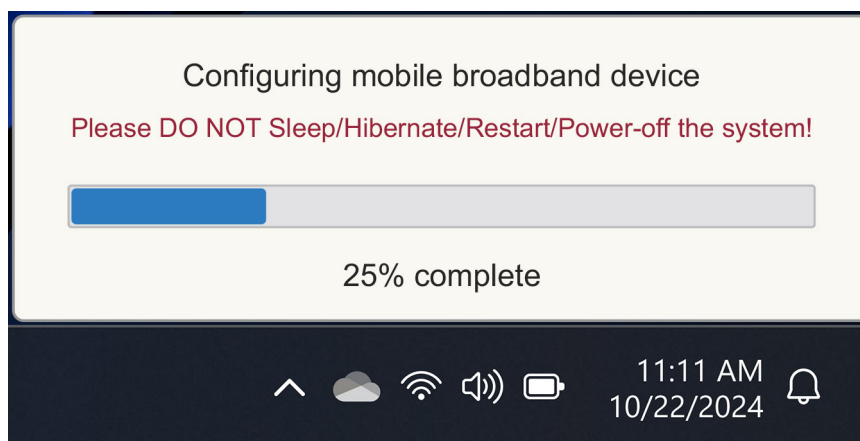


Figure 7. Notification lors du téléchargement du firmware

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 [Utiliser une carte eSIM pour obtenir une connexion de données cellulaires sur votre ordinateur Windows](#).

## Recherche d'un profil à l'aide d'un serveur Discovery (SM-DS)

Un réseau d'opérateur peut envoyer une notification indiquant qu'une carte eSIM est prête à être téléchargée sur un serveur Discovery (SM-DS). Lorsque Windows démarre pour la première fois, il effectue automatiquement les opérations suivantes :

1. Répertorier les serveurs Discovery courants sur la page de **Connexion à un réseau**.
2. Si un profil eSIM existe, Windows le télécharge et l'utilise pour se connecter au réseau de l'opérateur.

Pour plus d'informations sur la connexion au profil eSIM, voir [Utiliser une carte eSIM pour obtenir une connexion de données cellulaires sur votre PC Windows](#).

Suivez les étapes pour rechercher un profil à l'aide du serveur Discovery (SM-DS) :

1. Sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire** pour vérifier la connexion au réseau de l'opérateur.
2. Assurez-vous que l'option **Cellulaire** est **activée** et que **Utiliser cette carte SIM pour les données cellulaires** est défini sur **eSIM**.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur **profils eSIM**.
4. Cliquez sur **Ajouter un profil**.
5. Sélectionnez **Rechercher les profils disponibles**.

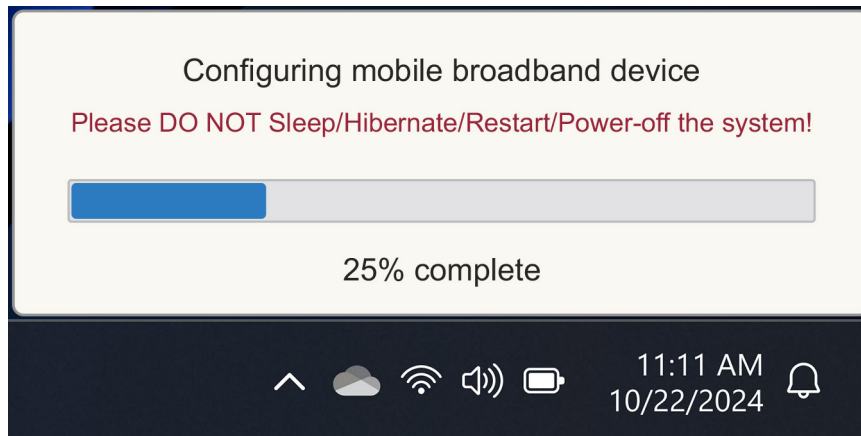
**REMARQUE :**

- Si aucun profil n'est trouvé, un message d'erreur standard `Something went wrong` s'affiche. Il vous invite à contacter votre opérateur mobile, mais il se peut également que vous n'ayez pas de connexion au serveur Discovery.
- Si un profil est trouvé, il est téléchargé.

- Si vous avez téléchargé plusieurs profils eSIM, vous devez choisir celui que vous souhaitez utiliser.  
Accédez à **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire**, puis cliquez sur **Profils eSIM**.
- Sélectionnez le nom du profil eSIM, puis cliquez sur **Utiliser**.

**REMARQUE** : Un message de confirmation s'affiche : "This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue?"

- Cliquez sur **Oui** pour continuer.
  - Sélectionnez **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire** pour vérifier la connexion au réseau de l'opérateur.
- REMARQUE** : Une mise à jour du firmware du module WWAN de l'ordinateur peut être nécessaire pour garantir la compatibilité avec le réseau de l'opérateur. Dans ce cas, une notification similaire à celle illustrée ci-dessous s'affiche : Ne redémarrez pas et n'éteignez pas 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 Discovery GSMA reconnu internationalement et indépendant de tout réseau d'opérateur spécifique. En outre, Dell Technologies configure d'autres serveurs Discovery bien connus.

Cependant, certains opérateurs de réseau privé utilisent leurs propres serveurs Discovery (SM-DS) et vous devez alors modifier manuellement l'adresse.

Pour modifier manuellement l'adresse, accédez à **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire**. Sélectionnez ensuite **Profils eSIM** > **Adresse du serveur SM-DP par défaut**, puis cliquez sur **Modifier**.

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

Vous devez ensuite suivre manuellement les étapes 1 à 9 pour vérifier la nouvelle adresse du serveur Discovery (SM-DS) pour un profil eSIM.

**REMARQUE** : Vous pouvez également utiliser **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire**. Sélectionnez ensuite **profils eSIM** > **Adresse du serveur SM-DP par défaut** pour rechercher manuellement un SM-DP+ pour votre profil eSIM également.

## Votre organisation obtient des cartes eSIM en vrac auprès du réseau de votre opérateur

Si vous êtes une organisation disposant de nombreux ordinateurs portables à connecter au réseau d'un opérateur, il est plus facile pour ce dernier 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 figurent sur l'étiquette de la boîte. Si l'ordinateur est allumé, vous pouvez obtenir ces informations à partir des paramètres de l'ordinateur.

- IMEI dans **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire**, puis cliquez sur **Paramètres d'opérateur mobile**.
- EID dans **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet** > **Cellulaire**, puis cliquez sur **Profils eSIM**.

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 sa livraison.


Mobile Device Manager (MDM) peut également vous fournir ces informations si votre ordinateur est enregistré auprès de MDM.

Par exemple, dans Microsoft Intune, vous pouvez trouver ces informations dans : **Appareils > Gérer les appareils > sélectionnez l'un de vos appareils répertoriés pour ouvrir ses détails > Matériel.**

Dell fournit aussi un outil en libre-service pour les clients de certaines régions afin de trouver un lot d'EID et d'IMEI en achetant du matériel 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 au sein de l'ordinateur

En sélectionnant **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire > > Profils eSIM**, vous trouverez un ensemble de boutons pour chacun des profils que vous avez téléchargés.

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

- **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 cellular data from your plan and may occur charges. Do you want to continue?" Choisissez **Oui** pour activer l'eSIM ou **Non** pour le garder désactivé, mais téléchargé.
- **Modifier le nom :** si vous disposez d'un nom de profil eSIM difficile à reconnaître, par exemple, TSL\_0210, vous pouvez le personnaliser lorsque vous y êtes invité.
- **Supprimer :** si vous devez supprimer un profil téléchargé, éventuellement en raison d'une carte eUICC complète, appuyez sur **Supprimer**. Assurez-vous que vous êtes connecté au Wi-Fi avant de répondre à l'invite : This profile will be permanently deleted, and you'll need to contact your mobile operator to add it again. Continue?" Choisissez **Oui** pour supprimer le profil ou **Non** pour le conserver sur votre ordinateur.

# Gestion des profils eSIM sur Microsoft Intune

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

- En se connectant directement au réseau de l'opérateur ou à l'aide d'un orchestrateur.
- En envoyant une liste d'EID au réseau de l'opérateur, puis en utilisant un service d'annuaire eSIM.
- En envoyant une liste d'EID au réseau de l'opérateur, puis en chargeant un fichier à partir du réseau de l'opérateur dans Microsoft Intune.

## Ajout de nouveaux profils en se connectant au réseau de l'opérateur

Connectez l'instance Microsoft Intune au réseau de l'opérateur directement ou via un orchestrateur comme Nokia IMPACT Mobile Device Manager ou IDEMIA Smart Connect Hub.

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

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

L'entreprise envoie une liste des EID des ordinateurs au réseau opérateur (voir [Votre organisation obtient des cartes eSIM en vrac auprès du réseau de votre opérateur](#) pour plus d'informations). Ces profils sont ensuite placés sur un serveur de téléchargement eSIM, par exemple un (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. Les profils eSIM étant déjà associés aux EID, les codes d'activation individuels ne sont pas nécessaires. Chaque ordinateur peut automatiquement extraire le bon profil eSIM du serveur de téléchargement.

L'administrateur MDM 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 concernés.

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

L'entreprise envoie une liste d'EID et d'IMEI des ordinateurs au réseau de l'opérateur (voir [Votre organisation obtient des cartes eSIM en vrac auprès du réseau de votre opérateur](#)). Le réseau de l'opérateur 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 > Gérer les appareils > Profils eSIM cellulaires > Ajouter**.

À présent, ajoutez le profil à un groupe d'appareils Microsoft Entra et attribuez-le à l'appareil en sélectionnant **Appareils > Gérer les appareils > Profils eSIM cellulaires**.

Le format du 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 ou par réseau d'opérateur. 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 d'annuaire eSIM.

# Informations importantes lors de la réinitialisation ou de la réinstallation de Windows

Lors de la réinitialisation ou de la réinstallation de Windows, l'utilisateur peut conserver ses données personnelles ou procéder à une réinitialisation complète. Le statut de votre profil eSIM dépend du type de réinitialisation choisi.

- Si vous choisissez de réinitialiser ou 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 le PC**.
2.
  - a. Redémarrez votre ordinateur pour accéder à l'écran de connexion.
  - b. Maintenez la touche **Maj** enfoncée, puis sélectionnez l'icône **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, puis sélectionnez l'icône **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 Réinitialiser le PC comporte 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 support d'installation de Windows à partir du site [Téléchargement de logiciels Microsoft](#). Vous pouvez utiliser l'outil pour créer un support d'installation, par exemple une clé USB, afin d'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 applications, mais conserver le profil eSIM, par exemple lorsque vous donnez l'ordinateur à un nouvel employé :

- Sélectionnez **Démarrer** > **Paramètres** > **Système** > **Récupération** > **Réinitialiser ce PC** > **Réinitialiser le PC**.
- Sélectionnez **Supprimer tout**.

**REMARQUE** : Cela s'applique indépendamment du téléchargement dans le Cloud ou de la réinstallation locale.

- Sur la page **Paramètres supplémentaires**, cliquez sur **Modifier les paramètres**.
- Définissez **Supprimer des profils eSIM ?** sur **Non**.

# Statut eSIM pour chaque type de réinitialisation et de réinstallation

Ce tableau récapitule si la carte eSIM est supprimée ou conservée pour tous les différents types d'options de réinitialisation et de réinstallation :

**Tableau 2. Statut eSIM pour le type de réinitialisation et de réinstallation**

Type de réinstallation ou de réinitialisation	Option de réinstallation ou de réinitialisation	Statut du profil eSIM
Réinitialisation de Windows 11	Conserver mes fichiers	Conservée <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Indépendamment des options : téléchargement dans le Cloud, réinstallation locale ou restauration des applications préinstallées.
	Supprimer tout	Supprimée <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Indépendamment des options : téléchargement dans le Cloud, réinstallation locale ou restauration des applications préinstallées.
	Supprimer tout/Modifier les paramètres/Supprimer les profils eSIM ? = Non	Conservée <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Lorsque vous cliquez sur « Modifier les paramètres », la page peut avoir le titre « Choisir les paramètres »
	Supprimer tout/Modifier les paramètres/Supprimer les profils eSIM ? = Oui	Supprimée <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Lorsque vous cliquez sur « Modifier les paramètres », la page peut avoir le titre « Choisir les paramètres ».
Réinstaller Windows 11 à l'aide d'un support d'installation	Tout conserver (par défaut)	Conservée
	Conserver les données personnelles	Conservée
	Ne rien conserver	Conservée
Installation propre en démarrant à partir d'une clé USB avec une image Windows	Non applicable (Supprime et recrée toutes les partitions de disque)	Conservée
Utilisation 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 du système d'exploitation Dell SupportAssist/clonage de disque	Sauvegarde	Non sauvegardé <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Le profil eSIM est stocké de manière sécurisée dans 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](#).

### Aucun modem trouvé : activez WWAN dans la configuration du BIOS

Si le message « No Modem Found » s'affiche, vous devrez peut-être activer le WWAN dans le BIOS.

1. Accès à la configuration du BIOS
  - Mettez votre ordinateur sous tension (ou redémarrez-le).
  - Appuyez immédiatement sur la touche F2 pour accéder à la configuration du BIOS.
2. Activer WWAN/GPS
  - Dans le menu de configuration du BIOS, accédez à **Connexion** > **Activer les périphériques sans fil**.
  - Localisez **WWAN/GPS**. Assurez-vous qu'il est défini sur **Activé**.

 **REMARQUE** : L'option **WWAN/GPS** est activée par défaut. Si elle est désactivée, activez-la.

3. Enregistrer et quitter
  - Enregistrez vos modifications et quittez la configuration du BIOS.

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

Dans certains cas, après la création d'une nouvelle 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 pas de signal cellulaire

- Vérifiez que **Cellulaire** s'affiche sous **Démarrer** > **Paramètres** > **Réseau et Internet**. Si **Cellulaire** ne s'affiche pas, votre ordinateur dispose d'un logement SIM, mais pas de modem (également appelé carte WWAN). Cela signifie que vous l'avez commandé sans modem, mais que l'ordinateur peut être mis à niveau ultérieurement. Contactez un agent commercial pour prévoir la mise à niveau.
- Assurez-vous que la carte nano-SIM est correctement placée dans le plateau, contacts métalliques orientés vers le bas et encoche positionnée à l'arrière gauche, et qu'elle est complètement insérée dans l'ordinateur.
- Vérifiez que la carte nano-SIM est activée par le réseau de votre opérateur.
- Si vous avez un signal cellulaire, mais pas d'accès à Internet, consultez [Le signal cellulaire s'affiche comme connecté, mais pas d'accès à Internet](#).

# Connexion de l'ordinateur au service réseau de l'opérateur

- Ouvrez **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire**.
- Vérifiez que **le réseau cellulaire** est activé.
- Assurez-vous que **l'option Utiliser cette carte SIM pour le réseau cellulaire** est définie sur **SIM**.
- Si le problème persiste, reportez-vous à la [section Carte SIM physique insérée, mais aucun signal cellulaire](#).

## 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.

## Le signal cellulaire indique connecté, mais pas d'accès à Internet

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

- Assurez-vous d'avoir un abonnement actif auprès du réseau de votre opérateur. Si votre carte SIM ou eSIM fournit un lien vers les paramètres du compte réseau de l'opérateur, vous pouvez vérifier l'état de votre abonnement en procédant comme suit : accédez à **Démarrer > Paramètres > Réseau et Internet > Cellulaire**.
- Sélectionnez **Paramètres de connexion > Consulter mon compte**.

 **REMARQUE** : Si le message **Se connecter avec un forfait de données** s'affiche, cela signifie que vous n'avez pas d'abonnement actif.

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

Contactez le réseau de votre opérateur, effectuez une recherche sur son site Web ou recherchez les paramètres APN sur le Web 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 (le cas échéant) nécessaires. Sinon, sélectionnez **Aucun**.

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

## 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 est : **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 des 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 réseau de l'opérateur

Cette section fournit des informations utiles permettant d'identifier votre ordinateur, votre carte SIM ou votre profil eSIM à l'équipe de support du réseau de l'opérateur.

Les paramètres suivants peuvent être nécessaires en cas d'échange avec le réseau de votre opérateur. Le tableau ci-dessous décrit comment y accéder depuis votre ordinateur.

Le réseau de l'opérateur peut demander ces informations au sujet de votre ordinateur lorsque vous le contactez.


**Tableau 3. Informations d'identification pour le réseau de l'opérateur**

Nom de l'identifiant	Trouver l'identifiant
Modem d'identité internationale d'équipement mobile IMEI (International Mobile Equipment Identity)	<p>L'IMEI est le numéro identifiant votre modem sur le réseau de l'opérateur.</p> <p>Pour trouver le numéro IMEI du modem :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous Windows 10, sélectionnez <b>Démarrer &gt; Paramètres &gt; Réseau et Internet &gt; Cellulaire &gt; Options avancées.</b></li> <li>• Sous Windows 11, sélectionnez <b>Démarrer &gt; Paramètres &gt; Réseau et Internet &gt; Cellulaire</b> et cliquez sur <b>Paramètres d'opérateur mobile.</b></li> </ul> <p> <b>REMARQUE :</b> Faites défiler l'écran vers le bas pour afficher l'IMEI.</p> <p>L'IMEI s'affiche.</p>
Identifiant de la carte du circuit imprimé SIM ou eSIM (ICCID)	<p>L'ICCID est le numéro identifiant la carte SIM ou le profil eSIM auprès du réseau de l'opérateur.</p> <p>Pour trouver l'ICCID de la carte SIM ou du profil eSIM :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous Windows 10, sélectionnez <b>Démarrer &gt; Paramètres &gt; Réseau et Internet &gt; Cellulaire &gt; Options avancées.</b></li> <li>• Sous Windows 11, sélectionnez <b>Démarrer &gt; Paramètres &gt; Réseau et Internet &gt; Cellulaire</b> et cliquez sur <b>Paramètres d'opérateur mobile.</b></li> </ul> <p> <b>REMARQUE :</b> Faites défiler l'écran vers le bas pour afficher l'ICCID.</p> <p>L'ICCID s'affiche.</p>
Identifiant eSIM (EID)	<p>L'EID identifie la puce eSIM au sein de l'ordinateur sur le réseau de l'opérateur.</p> <p>Pour trouver l'EID :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous Windows 10, sélectionnez <b>Démarrer &gt; Paramètres &gt; Réseau et Internet &gt; Cellulaire &gt; Gérer les profils eSIM.</b></li> <li>• Sous Windows 11, sélectionnez <b>Démarrer &gt; Paramètres &gt; Réseau et Internet &gt; Cellulaire</b> et cliquez sur <b>profils eSIM.</b></li> </ul> <p> <b>REMARQUE :</b> L'EID s'affiche sous le code QR dans les propriétés eSIM.</p>

# 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 **Systeme 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	<a href="#">Dell Site</a>
Contactez le support	Dans la recherche Windows, saisissez <code>Contact Support</code> , puis appuyez sur Entrée.
Aide en ligne concernant le système d'exploitation	<a href="#">Site du support Windows</a>
Accédez aux principaux diagnostics, pilotes, solutions et téléchargements et apprenez-en davantage sur votre ordinateur par le biais de vidéos, manuels et documents.	<p>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 <a href="http://www.dell.com/support">www.dell.com/support</a>.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'étiquette de service de votre ordinateur, reportez-vous à la section <a href="#">Localiser l'étiquette de service ou le numéro de série de votre ordinateur</a>.</p>
Articles de la base de connaissances Dell Technologies	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez au <a href="#">site de support Dell</a>.</li> <li>2. Dans la barre de menus située en haut de la page Support, sélectionnez <b>Support &gt; Bibliothèque d'assistance</b>.</li> <li>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.</li> </ol>

## Contactez 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.

## Historique des révisions

Effectue le suivi de toutes les mises à jour apportées au document. Il inclut généralement la date de la modification, le numéro de version et une brève description de la modification. Ce journal permet de maintenir la transparence, la responsabilité et une chronologie claire des progrès.

**Tableau 5. Historique des révisions**

Révision	Date	Description
A00	11-16-2021	Date de publication d'origine.
A04	07-07-2025	Interface utilisateur mise à jour pour les utilisateurs de la région des États-Unis.
A05	10-23-2025	Ajout de nouvelles rubriques de dépannage : <ul style="list-style-type: none"><li>• Aucun modem trouvé : activez WWAN dans la configuration du BIOS</li><li>• Connexion de l'ordinateur au service réseau de l'opérateur</li></ul>