

## OUTILS PARALLELS : RESOLUTION DES PROBLEMES

- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Desktop for Mac App Store Edition
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac Business Edition

### Problème

Il se peut que vous rencontriez différents problèmes lors de l'installation / désinstallation / mise à jour des Outils Parallels

### Cause

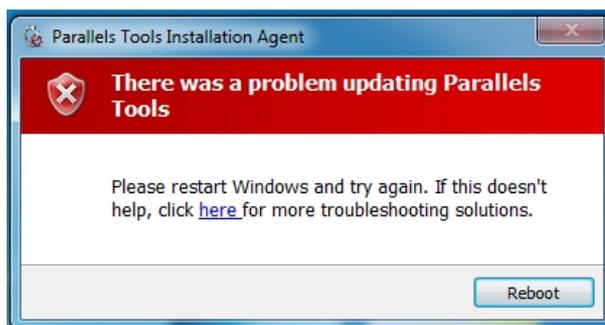
Les Outils Parallels peuvent échouer à l'installation à cause de diverses raisons, la plupart étant liées à une mauvaise configuration de Windows.

### Résolution

Pour déterminer la meilleure solution pour résoudre votre problème d'installation des Outils Parallels, veuillez lire attentivement les instructions ci-dessous :

**Etape 1.** Trouvez la situation exacte à laquelle vous êtes confrontée :

- Echec d'installation des Outils Parallels. Le message suivant apparaît : 'Agent d'installation des Outils Parallels' avec le texte 'Il y a eu un problème lors de la mise à jour des Outils Parallels'



Reportez-vous à l'**Etape 2.1**

- "Outils Parallels - Assistant de configuration" a démarré mais a échoué après quelques minutes. Le message suivant apparaît : 'Informations sur l'outil d'installation des Outils' avec le texte 'Erreur [xxx]. [error-description]'

Reportez-vous à l'**Etape 2.2**

- "Outils Parallels - Assistant de configuration" a démarré mais revien en arrière après quelques minutes et échoue. Le message suivant apparaît : 'Informations sur l'outil d'installation des Outils' avec le texte 'Erreur [xxx]. [error-description]'

Reportez-vous à l'**Etape 2.3**

- La machine virtuelle inclut un lecteur CD virtuel mais il n'y a aucun lecteur CD dans Poste de travail / Ordinateur. Impossible d'installer les Outils Parallels

Vous pouvez trouver une solution ici : <https://kb.parallels.com/fr/5076>

- Impossible d'installer le pilote audio Parallels dans la machine virtuelle Windows XP

Vous pouvez trouver une solution ici : <https://kb.parallels.com/fr/9324>

- Le message "Nouveau périphérique détecté" apparaît après le démarrage de Windows XP

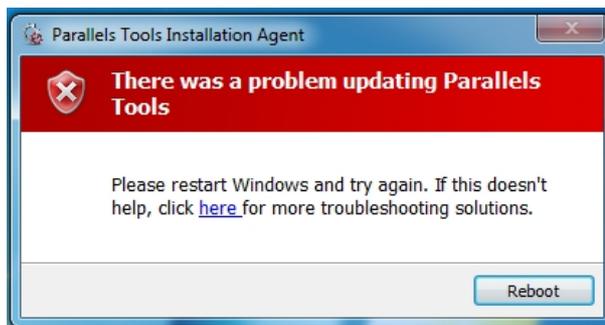
L'une des solutions est de supprimer le périphérique de la souris USB. Veuillez vous reporter à l'article suivant de la Base de connaissances : <https://kb.parallels.com/fr/9322>

- Autres problèmes avec l'installation des Outils Parallels

Vous pouvez trouver une solution dans l'article suivant : <https://kb.parallels.com/fr/8969>

## Etape 2.

### 2.1 Echec d'installation des Outils Parallels. La fenêtre suivante apparaît : 'Agent d'installation des Outils Parallels' 'Il y a eu un problème lors de la mise à jour des Outils Parallels'



- Le fichier /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.tar.gz manque ou est corrompu. Veuillez réinstaller Parallels Desktop.
- C'est la première installation des Outils Parallels dans cette machine virtuelle. Vérifiez que le fichier /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.iso existe et est connecté à la machine virtuelle.

Si le fichier est en place, vérifiez qu'il est connecté à la machine virtuelle.

Pour ce fait, allez dans le menu Périphériques et connectez-le à la Machine virtuelle comme décrit dans l'article KB suivant : <https://kb.parallels.com/fr/111743>

Si le fichier manque, veuillez réinstaller Parallels Desktop.

- Ouvrez le fichier c:\windows\Temp\parallels-tools-setup.log avec Bloc-Notes (Windows) ou TextEdit (Mac) et cherchez des messages d'erreur dans ce fichier suivant l'étape 3.
- Si les étapes précédentes n'aident pas, veuillez contacter [l'équipe d'assistance technique de Parallels](#)

### Etape 2.2. Codes d'erreur connus

Souvent, lorsque le message d'erreur apparaît, il contient un code d'erreur interne. Vous pouvez trouver les codes d'erreur connus ci-dessous.

- Erreur 1402 ou 1406

Error 1402: (Could not open key:

HKEY\_Local\_Machine32\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\InternetSettings

ou

Error 1402: (Could not open key:

HKEY\_Local\_Machine32\Software\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Inte

Les articles suivants peuvent aider à résoudre ce problème :

Article KB : <https://kb.parallels.com/fr/9379>

- Error 1714 "Impossible de mettre à jour ou de supprimer les Outils Parallels"  
Veuillez suivre cet article KB : <https://kb.parallels.com/fr/9418>
- Error 1935, le message contient "HRESULT: 0x080070057/ 0x800736FD/ 0x80070BC9":  
Error 1935.An error occurred during the installation of assembly component {98CB24AD-52FB-DB5F-A01F-C8B3B9A1E18E}. HRESULT: 0x80070BC9

Article KB : <https://kb.parallels.com/fr/6891>

- Error 2738 Could not access VBScript runtime for custom action  
Article KB : <https://kb.parallels.com/fr/5736>
- "Failed to marshal script action" (dans les machines virtuelles Windows 2000)

Reportez-vous à l'article KB de Microsoft KB suivant : <https://support.microsoft.com/kb/249873> to register Microsoft OLE Automation library OLEAUT32.DLL using Regsvr32:

```
regsvr32 oleaut32.dll
```

### Etape 2.3. Retours en arrière

Parfois, l'installation des Outils Parallels s'arrête en plein milieu de la procédure et revient en arrière sans message d'erreur. L'assistant d'installation des Outils Parallels peut tout simplement vous notifier que l'installation a échoué et qu'un reboot est nécessaire.

Dans ce cas, il faut analyser le fichier parallels-tools-setup.log qui est situé dans le dossier C:\WINDOWS\Temp.

Allez à la fin du fichier. Assurez-vous que la dernière chaîne contient la date & l'heure en cours de Windows :

```
"=== Verbose logging stopped: 7/4/2011 14:13:04 ==="
```

Le code de retour 3010 dans l'une des précédentes chaînes signifie OK. Les Outils Parallels ont bien été installés.

```
"MainEngineThread is returning 3010"
```

Le code de retour 1603 signifie 'échoué'. Notez que le message "Info 1603" n'est pas l'erreur elle-même !

Recherchez le début du log actuel. Défilez jusqu'à l'occurrence précédente "Verbose logging started". Assurez-vous que la date et l'heure du début du log sont actuels.

```
"=== Verbose logging started: 10/28/2010 15:38:10 Build type: SHIP UNICODE  
5.00.7600.00 Calling process: C:\Windows\SysWOW64\msiexec.exe ==="
```

Recherchez la première occurrence du message "Rollback:" comme premier symbole de la chaîne. Regardez le code d'erreur dans certaines chaînes au-dessus de ce "Rollback:"

### Erreur 1627 :

Recherchez les chaînes suivantes:

```
DIFXAPP: ERROR: InstallDriverPackages failed with error 0x65B
```

DIFXAPP: RETURN: InstallDriverPackages() 1627 (0x65B)

La solution à ce problème peut être trouvée [ici](#).

**Code d'erreur 0xE000100 : Le style de l'INF est différent de celui demandé**

<https://kb.parallels.com/fr/9388>

**Code d'erreur 0x3 : Le système n'arrive pas à trouver le chemin d'accès indiqué**

Could not open file

C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\prl\_mouf.inf\_x86\_neutral\_2209e2708eaa  
(Error code 0x3: The system cannot find the path specified.)

<https://kb.parallels.com/fr/9388>

---

© 2024 Parallels International GmbH. All rights reserved. Parallels, the Parallels logo and Parallels Desktop are registered trademarks of Parallels International GmbH. All other product and company names and logos are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.