

Problèmes courants et solutions : systèmes d'exploitation des terminaux mobiles

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
Le terminal mobile ne peut pas se connecter à Internet.	Le Wi-Fi est désactivé.	Activer le Wi-Fi.
Le terminal mobile ne peut pas se connecter à Internet.	Les paramètres Wi-Fi sont incorrects.	Reconfigurer les paramètres Wi-Fi.
Le terminal mobile ne peut pas se connecter à Internet.	Le mode avion est activé.	Désactiver le mode avion.
Une application ne répond pas.	L'application ne fonctionne pas correctement.	Forcer la fermeture de l'application.
Une application ne répond pas.	L'application ne se ferme pas.	Redémarrer l'appareil mobile.
Une application ne répond pas.	La mémoire est insuffisante.	Réinstaller l'application.
Une application ne répond pas.	La mémoire est insuffisante.	Retirer et réinsérer la batterie, si possible.
Une application ne répond pas.	La mémoire est insuffisante.	Réinitialiser l'appareil mobile.
Une application ne répond pas.	Le terminal mobile n'a plus d'espace de stockage disponible.	Supprimer les fichiers inutiles.
Une application ne répond pas.	Le terminal mobile n'a plus d'espace de stockage disponible.	Désinstaller les applications inutiles.
L'appareil mobile ne répond pas.	Une erreur s'est produite au niveau du système d'exploitation.	Redémarrer l'appareil mobile.
L'appareil mobile ne répond pas.	Une application a entraîné le blocage du système d'exploitation.	Retirer et réinsérer la batterie, si possible.
L'appareil mobile ne répond pas.	Une application a entraîné le blocage du système d'exploitation.	Réinitialiser l'appareil mobile.
L'appareil mobile ne répond pas.	Le terminal mobile n'a plus de mémoire disponible.	Insérer une carte mémoire ou remplacer la carte mémoire par une carte de capacité supérieure, si possible.
L'appareil mobile ne répond pas.	Le terminal mobile n'a plus d'espace de stockage disponible.	Supprimer les fichiers inutiles.
L'appareil mobile ne répond pas.	Le terminal mobile n'a plus d'espace de stockage disponible.	Désinstaller les applications inutiles.
L'appareil mobile ne peut pas envoyer ou recevoir d'e-mails.	Le terminal mobile n'est pas connecté à Internet.	Connecter l'appareil à un réseau Wi-Fi ou cellulaire.

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
L'appareil mobile ne peut pas envoyer ou recevoir d'e-mails.	Les paramètres du compte de messagerie sont incorrects.	Reconfigurer les comptes de messagerie.
Il est impossible d'installer des applications supplémentaires ou d'enregistrer de nouvelles photos sur un appareil mobile.	L'appareil mobile n'a plus d'espace de stockage disponible.	Insérer une carte mémoire ou remplacer la carte mémoire par une carte de capacité supérieure, si possible.
Il est impossible d'installer des applications supplémentaires ou d'enregistrer de nouvelles photos sur un appareil mobile.	L'appareil mobile n'a plus d'espace de stockage disponible.	Supprimer les fichiers inutiles.
Il est impossible d'installer des applications supplémentaires ou d'enregistrer de nouvelles photos sur un appareil mobile.	L'appareil mobile n'a plus d'espace de stockage disponible.	Désinstaller les applications inutiles.
La connexion d'un terminal mobile avec un appareil Bluetooth ne fonctionne pas.	Le Bluetooth n'est pas activé sur l'appareil mobile.	Activer le Bluetooth sur l'appareil mobile.
La connexion d'un terminal mobile avec un appareil Bluetooth ne fonctionne pas.	Le périphérique Bluetooth est hors de portée.	Déplacer le périphérique Bluetooth pour qu'il soit à portée de l'appareil mobile.
La connexion d'un terminal mobile avec un appareil Bluetooth ne fonctionne pas.	L'appareil Bluetooth n'est pas allumé.	Allumer l'appareil Bluetooth.
La connexion d'un terminal mobile avec un appareil Bluetooth ne fonctionne pas.	Le code PIN est incorrect.	Entrer le bon code PIN.
L'affichage de l'appareil mobile est sombre.	La luminosité est trop faible dans les paramètres d'affichage.	Augmenter la luminosité dans les paramètres d'affichage.
L'affichage de l'appareil mobile est sombre.	La luminosité automatique ne fonctionne pas correctement dans les zones bien éclairées.	Désactiver la luminosité automatique.
L'affichage de l'appareil mobile est sombre.	La luminosité automatique n'est pas correctement étalonnée.	Recalibrer le capteur de luminosité.
L'appareil mobile ne peut assurer la diffusion sur un écran externe.	Aucun écran sans fil n'est disponible.	Installer un appareil compatible avec la technologie sans fil ou l'activer si elle est présente.
L'appareil mobile ne peut assurer la diffusion sur un écran externe.	Aucune technologie d'affichage sans fil comme Miracast, WiDi, AirPlay ou autre n'est activée.	Activer la fonctionnalité sans fil de l'écran.

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
Les performances de l'appareil mobile sont réduites.	Une application GPS fonctionne.	Arrêter le GPS ou fermer l'application GPS.
Les performances de l'appareil mobile sont réduites.	Une ou plusieurs applications gourmandes en énergie sont exécutées.	Fermer toutes les applications inutiles.
Les performances de l'appareil mobile sont réduites.	Le terminal mobile n'a plus de mémoire disponible.	Redémarrez le périphérique.
L'appareil mobile ne peut pas déchiffrer l'e-mail.	Votre client de messagerie n'est pas configuré pour déchiffrer les e-mails.	Configurer le client de messagerie pour qu'il déchiffre les e-mails chiffrés.
L'appareil mobile ne peut pas déchiffrer l'e-mail.	Vous ne disposez pas de la bonne clé de déchiffrement.	Récupérer la clé de déchiffrement de l'expéditeur de l'e-mail chiffré.
Le système d'exploitation de l'appareil mobile est bloqué.	Une application n'est pas compatible avec l'appareil.	Désinstaller l'application incompatible.
Le système d'exploitation de l'appareil mobile est bloqué.	La connectivité réseau est mauvaise.	Se déplacer dans une zone avec une meilleure couverture réseau.
Le système d'exploitation de l'appareil mobile est bloqué.	L'appareil contient des composants défectueux.	Remplacer tout composant matériel défectueux.
L'appareil mobile n'émet aucun son dans les haut-parleurs.	Le volume de l'appareil est trop faible dans les paramètres audio ou dans une application.	Augmenter le volume dans les paramètres audio ou dans l'application.
L'appareil mobile n'émet aucun son dans les haut-parleurs.	Le son est coupé.	Désactiver le mode muet de la fonctionnalité audio.
L'appareil mobile n'émet aucun son dans les haut-parleurs.	Le haut-parleur est défectueux.	Remplacer le haut-parleur.
L'écran tactile de l'appareil mobile ne réagit pas correctement.	L'écran tactile n'est pas étalonné dans les paramètres d'affichage ou dans une application.	Recalibrer l'écran tactile dans les paramètres d'affichage ou dans l'application.
L'écran tactile de l'appareil mobile ne réagit pas correctement.	L'écran tactile est sale.	Nettoyer l'écran tactile.
L'écran tactile de l'appareil mobile ne réagit pas correctement.	L'écran tactile subit des courts-circuits à cause d'un dommage ou de la présence d'eau.	Remplacer l'écran tactile.