

## Problèmes courants et solutions : imprimantes

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
Le document d'une application ne s'imprime pas.	Il y a une erreur de document dans la file d'attente d'impression.	Gérez les travaux d'impression en supprimant le document de la file d'attente, puis relancez l'impression.
Impossible d'ajouter une imprimante, ou erreur du spooler d'impression.	Le service d'impression est arrêté ou ne fonctionne pas correctement.	Démarrez le spooler d'impression et redémarrez l'ordinateur si nécessaire.
Les travaux d'impression sont envoyés dans la file d'attente d'impression, mais ils ne sont pas imprimés.	L'imprimante a été installée sur le mauvais port.	Utiliser les propriétés et les paramètres d'impression pour configurer le port de l'imprimante.
La file d'attente d'impression fonctionne correctement, mais l'imprimante n'imprime pas.	Un câble n'est pas connecté au bon endroit.	Vérifier qu'aucune broche du câble de l'imprimante n'est pliée et contrôler les raccordements de ce câble avec l'imprimante et l'ordinateur.
La file d'attente d'impression fonctionne correctement, mais l'imprimante n'imprime pas.	L'imprimante est en veille.	Rallumer manuellement l'imprimante, ou la mettre hors tension puis à nouveau sous tension.
La file d'attente d'impression fonctionne correctement, mais l'imprimante n'imprime pas.	L'imprimante rencontre une erreur : plus de papier, plus de toner ou bouchage papier.	Vérifier l'état de l'imprimante et corriger les éventuelles erreurs.
L'imprimante imprime des caractères inconnus ou n'imprime pas de page de test.	Un pilote d'imprimante erroné ou obsolète a été installé.	Désinstaller le pilote d'imprimante incorrect et installer le pilote approprié.
L'imprimante imprime des caractères inconnus ou n'imprime rien.	L'imprimante est peut-être connectée à un système d'alimentation sans coupure (UPS).	Raccorder directement l'imprimante à une prise murale ou à un parasurtenseur.
L'imprimante imprime des caractères inconnus ou n'imprime rien.	Un pilote d'imprimante incorrect est installé.	Désinstaller le pilote d'impression incorrect et installer le bon pilote.
L'imprimante imprime des caractères inconnus ou n'imprime rien.	Les câbles de l'imprimante sont mal branchés.	Rebrancher correctement les câbles de l'imprimante

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
L'imprimante imprime des caractères inconnus ou n'imprime rien.	Il n'y a pas de papier dans l'imprimante.	Mettre du papier dans l'imprimante.
Des bourrages papier se produisent lors de l'impression.	L'imprimante est sale.	Nettoyer l'imprimante.
Des bourrages papier se produisent lors de l'impression.	Le type de papier utilisé est incorrect.	Remplacez le papier par le type de papier recommandé par le fabricant.
Des bourrages papier se produisent lors de l'impression.	L'humidité provoque l'adhérence des feuilles entre elles.	Mettre du papier neuf dans le bac d'alimentation
La qualité d'impression est médiocre : les couleurs sont ternes.	Le niveau de toner est bas.	Remplacer la cartouche de toner.
La qualité d'impression est médiocre : les couleurs sont ternes.	La cartouche de toner est défectueuse.	Remplacer la cartouche de toner.
La qualité d'impression est médiocre : les couleurs sont ternes.	Le papier utilisé n'est pas compatible avec l'imprimante.	Changer de papier.
Le toner ne se fixe pas sur le papier.	La cartouche de toner est vide.	Remplacer la cartouche de toner.
Le toner ne se fixe pas sur le papier.	La cartouche de toner est défectueuse.	Remplacer la cartouche de toner.
Le toner ne se fixe pas sur le papier.	Le papier utilisé n'est pas compatible avec l'imprimante.	Changer de papier.
Le papier sort froissé de l'imprimante.	Le papier utilisé n'est pas conforme.	Retirer le papier de l'imprimante, vérifier que tout est en ordre et replacer le papier.
Le papier sort froissé de l'imprimante.	Le papier n'est pas chargé correctement.	Retirer le papier, le tasser de manière à ce qu'il soit bien aligné et le replacer dans le bac.
L'alimentation en papier ne fonctionne pas.	Le papier est froissé.	Retirer les pages froissées du bac.
L'alimentation en papier ne fonctionne pas.	L'imprimante est paramétrée pour un autre format de papier.	Changer les paramètres de format du papier.

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
Le message « Ce document n'a pas pu être imprimé » s'affiche.	Un câble est mal connecté ou déconnecté.	Vérifier le câble d'alimentation et le câble de données (USB ou parallèle).
Le message « Ce document n'a pas pu être imprimé » s'affiche.	L'imprimante utilisée n'est plus partagée.	Configurer le partage d'imprimantes.
Le message « Accès refusé » s'affiche lorsque l'utilisateur essaie d'installer une imprimante.	L'utilisateur ne dispose pas des droits d'administrateur ou d'utilisateur avec pouvoir.	L'utilisateur doit fermer sa session puis se connecter en tant qu'administrateur ou qu'utilisateur avec pouvoir.
Les couleurs imprimées sont incorrectes.	La cartouche est vide.	Remplacer la cartouche.
Les couleurs imprimées sont incorrectes.	La cartouche est défectueuse.	Remplacer la cartouche.
Les couleurs imprimées sont incorrectes.	Une cartouche incompatible est installée.	Remplacer la cartouche.
Les couleurs imprimées sont incorrectes.	Les têtes d'impression doivent être nettoyées et étalonnées.	Nettoyer et étalonner l'imprimante à l'aide du logiciel fourni.
L'imprimante imprime des pages vierges.	L'imprimante n'a plus d'encre ou de toner.	Remplacez la cartouche d'encre ou la cartouche de toner.
L'imprimante imprime des pages vierges.	La tête d'impression est bouchée.	Remplacer la cartouche d'encre.
L'imprimante imprime des pages vierges.	Le fil corona est en panne.	Remplacez le fil corona.
L'imprimante imprime des pages vierges.	Le bloc d'alimentation électrique haute tension est en panne.	Remplacez le bloc d'alimentation haute tension.
L'écran de l'imprimante ne comporte aucune image.	L'imprimante n'est pas allumée.	Allumez l'imprimante.
L'écran de l'imprimante ne comporte aucune image.	Le contraste de l'écran est trop faible.	Augmentez le contraste de l'écran.
L'écran de l'imprimante ne comporte aucune image.	L'écran est endommagé.	Remplacez l'écran.