

Problèmes courants et solutions : autres terminaux mobiles

Identification du problème	Causes probables	Solutions possibles
L'appareil mobile ne peut pas se connecter à Internet.	<ul style="list-style-type: none"> Le réseau Wi-Fi n'est pas disponible. Aucun réseau de données n'est à portée. 	<ul style="list-style-type: none"> Se déplacer de façon à recevoir un réseau Wi-Fi. Se déplacer de façon à recevoir un réseau de données.
L'appareil mobile ne s'allume pas.	<ul style="list-style-type: none"> La batterie est déchargée. Le bouton d'alimentation est cassé. Le périphérique est défectueux. 	<ul style="list-style-type: none"> Charger l'appareil mobile ou utiliser une batterie chargée. Contacter le support client pour déterminer les actions à entreprendre.
Une tablette ne se charge pas ou se charge très lentement lorsqu'elle est branchée à une prise de courant.	<ul style="list-style-type: none"> La tablette est utilisée pendant que la batterie se recharge. L'adaptateur secteur n'est pas assez puissant. 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre la tablette hors tension pendant la charge. Utiliser l'adaptateur secteur fourni avec la tablette. Utiliser un adaptateur secteur dont l'intensité est correcte.
Un smartphone ne parvient pas à se connecter au réseau de l'opérateur.	La carte SIM n'est pas insérée.	Installer la carte SIM.
Le terminal mobile ne s'allume pas.	<ul style="list-style-type: none"> La batterie n'est pas chargée. La batterie ne tient pas la charge. Le bouton d'alimentation est cassé. 	<ul style="list-style-type: none"> Brancher l'appareil à l'alimentation secteur pour charger la batterie. Remplacer la batterie. Contacter le support client pour déterminer les actions à entreprendre. Utiliser un adaptateur secteur avec l'intensité correspondante.
La batterie du terminal mobile n'alimente le système que pendant un laps de temps réduit.	<ul style="list-style-type: none"> Les paramètres de l'appareil sont incorrects. La batterie ne tient pas la charge. 	<ul style="list-style-type: none"> Modifier le mode de gestion de l'alimentation afin de diminuer l'utilisation de la batterie. Remplacer la batterie.
L'appareil mobile ne peut pas se connecter à Internet.	<ul style="list-style-type: none"> Le réseau Wi-Fi n'est pas disponible. Le Wi-Fi est désactivé. Les paramètres Wi-Fi sont incorrects. Aucun réseau de données de l'opérateur n'est à portée. 	<ul style="list-style-type: none"> Activer le Wi-Fi. Désactiver le mode Avion. Configurer les paramètres Wi-Fi appropriés. Se déplacer de façon à recevoir un réseau Wi-Fi. Se déplacer de façon à recevoir un réseau de données.
Le terminal mobile ne peut pas se connecter via Bluetooth.	<ul style="list-style-type: none"> La fonction Bluetooth est désactivée. Les périphériques ne sont pas jumelés. L'appareil n'est pas à portée. 	<ul style="list-style-type: none"> Activer le Bluetooth. Jumeler l'appareil. Placer l'appareil à portée.

La batterie est gonflée.	<ul style="list-style-type: none"> • La batterie a été trop chargée. • Un chargeur non compatible a été utilisé. • La batterie est défectueuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacez la batterie par une batterie neuve fournie par le fabricant.
L'écran tactile ne réagit pas.	<ul style="list-style-type: none"> • L'écran tactile est sale. • L'écran tactile a subi un court-circuit à cause d'un dommage ou de la présence d'eau. • L'écran tactile est défectueux. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyer l'écran tactile. • Remplacer l'écran tactile.
La batterie du terminal offre une autonomie très limitée.	<ul style="list-style-type: none"> • La batterie a été chargée tellement souvent qu'elle ne tient pas beaucoup de charge. • La batterie est défectueuse. 	Remplacer la batterie
Le terminal est en surchauffe.	<ul style="list-style-type: none"> • Une application gourmande en énergie fonctionne lorsque l'appareil se charge. • De nombreuses radios sont activées lorsque l'appareil se charge. • La batterie est défectueuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fermer toutes les applications inutiles ou débrancher l'appareil du chargeur. • Désactiver toutes les radios inutiles ou débrancher l'appareil du chargeur. • Remplacer la batterie
Le système est bloqué ou ne répond pas.	<ul style="list-style-type: none"> • Il est nécessaire d'effacer les données de la mémoire RAM. • Les applications consomment un trop grand nombre de ressources système. 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuez une réinitialisation logicielle en redémarrant le terminal. Si cela ne fonctionne pas, une réinitialisation forcée peut être nécessaire. • Fermez les applications à l'aide de l'option Forcer l'arrêt sur Android, ou appuyez deux fois sur l'écran d'accueil et faites glisser l'application hors de l'écran dans iOS.
L'utilisateur ne peut pas ouvrir une série d'applications.	Les applications ont été déplacées ou installées sur une carte mémoire flash qui a été retirée.	Réinstallez les applications via l'App Store ou réinstallez la carte mémoire flash.
L'écran tactile ne répond pas ou ne fonctionne pas correctement.	L'écran est sale, comporte des taches de graisse ou est fissuré, le protecteur d'écran est décollé ou les applications consomment trop de ressources.	Effectuez une réinitialisation logicielle, supprimez des données ou des applications pour libérer des ressources, ou faites réparer l'appareil sous garantie.
L'utilisateur ne peut pas accéder à un terminal.	L'utilisateur a oublié le mot de passe ou un logiciel similaire à Localiser mon téléphone est activé.	<ul style="list-style-type: none"> • Patientez un moment avant de vous reconnecter. • Utilisez l'outil de récupération iTunes (terminaux iOS).
Les journaux d'erreurs d'application ne s'affichent pas.	L'application ne dispose pas des autorisations root requises.	<ul style="list-style-type: none"> • Accordez des autorisations root à l'application. Placez les terminaux Android en mode Développeur pour afficher les informations de diagnostic. • Sur un terminal iOS, utilisez les outils de développement Xcode pour afficher les journaux.