

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

Résolution des problèmes liés aux imprimantes  
[www.ofppt.info](http://www.ofppt.info)



OFPPT

DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

SECTEUR NTIC

## Sommaire

1.	Introduction .....	2
2.	Résolution des problèmes liés aux pilotes d'imprimante .....	2
2.1.	Comment installer un pilote d'imprimante .....	3
2.2.	Comment mettre à jour un pilote d'imprimante .....	4
2.3.	Comment résoudre les problèmes liés aux pilotes d'imprimante .....	4
3.	Résolution des problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression .....	6
3.1.	Que sont les autorisations d'imprimante ? .....	6
3.2.	Comment gérer les autorisations d'imprimante .....	9
3.3.	Comment rediriger des travaux d'impression .....	10
3.4.	Comment déplacer et réinitialiser un spouleur d'impression .....	11
3.5.	Comment résoudre les problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression .....	11

<b>OFPPT @</b>	Document	Millésime	Page
	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	1 - 14

## 1.Introduction

Les utilisateurs peuvent directement connecter une imprimante à un ordinateur local et imprimer leurs documents à partir de cet ordinateur, ou bien partager l'imprimante locale avec d'autres utilisateurs du réseau. Un utilisateur relié à un réseau peut également se connecter à une imprimante réseau partagée qui est connectée à un autre ordinateur du réseau ou même connectée directement au réseau. Microsoft® Windows® XP Professionnel et Microsoft Windows XP Édition familiale offrent de nombreuses options avancées pour implémenter des imprimantes localement ou sur un réseau, y compris la capacité de faire fonctionner des imprimantes en groupes afin que les travaux d'impression de différents emplacements réseau puissent être dirigés vers une imprimante disponible pour plus de rapidité.

En tant que technicien du support technique pour la résolution de problèmes liés au poste de travail sous environnement Microsoft Windows (ou technicien DST (Desktop Support Technician)), vous devez savoir installer une imprimante locale et la partager avec le réseau. Vous devez également savoir accéder à une imprimante partagée, contrôler l'accès aux imprimantes, configurer une imprimante et gérer des documents en attente d'impression.

## 2.Résolution des problèmes liés aux pilotes d'imprimante

Il est primordial de choisir le pilote d'imprimante approprié pour que l'imprimante fonctionne correctement. Si vous choisissez un mauvais pilote, vous aurez probablement l'un des deux problèmes suivants : les fonctionnalités de l'imprimante ne seront pas toutes disponibles ou la sortie imprimante ne sera pas correcte. Cette section explique comment installer, mettre à jour et dépanner les pilotes d'imprimante.

Un *pilote d'imprimante* est un logiciel qui permet à d'autres programmes de communiquer avec une imprimante particulière. De nombreux problèmes d'impression proviennent du fait que le pilote d'imprimante a été mal installé et mal configuré ou que le pilote utilisé n'est pas le bon.

Windows installe ou met à jour automatiquement les pilotes du fichier Drivers.cab. Drivers.cab contient des milliers de fichiers couramment utilisés, y compris des pilotes d'imprimante. Drivers.cab est installé lors de l'installation du système d'exploitation Windows XP Professionnel.

Les pilotes d'imprimante sont généralement composés de plusieurs fichiers.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	2 - 14

Un pilote classique contient un fichier de configuration (.ini), un fichier de pilote (.dll), un fichier de données (.ppd), un fichier d'aide (.hlp), et un ou plusieurs fichiers dépendants (.ntf).

Windows XP stocke les fichiers des pilotes d'imprimante dans le dossier %systemroot%\System32\spool\Drivers\W32X86\3. Vous pouvez avoir besoin d'accéder à ce dossier si, par exemple, un fichier de pilote d'imprimante est endommagé et que vous devez le supprimer manuellement du dossier W32X86\3

## **2.1. Comment installer un pilote d'imprimante**

La meilleure méthode pour installer un pilote d'imprimante est d'utiliser le CD-ROM d'installation qui est fourni par le fabricant de l'imprimante. La plupart des fabricants d'imprimantes incluent un Assistant personnalisé sur le CD-ROM pour installer les pilotes nécessaires et configurer automatiquement les paramètres de l'imprimante.

Les utilisateurs peuvent également installer manuellement les pilotes d'une imprimante donnée à l'aide de l'Assistant Ajout d'imprimante. Lorsque vous utilisez l'Assistant, l'imprimante n'a pas besoin d'être connectée à l'ordinateur.

Toutefois, pour utiliser l'Assistant Ajout d'imprimante, vous devez spécifier :

- comment l'imprimante est connectée à l'ordinateur, c'est-à-dire s'il s'agit d'une imprimante locale ou réseau ;
- le port utilisé par l'imprimante ;
- le nom de l'imprimante.

Pour installer un pilote d'imprimante à l'aide de l'Assistant Ajout de pilote d'imprimante :

1. Dans le menu **Fichier** de la fenêtre Imprimantes et télécopieurs, cliquez sur **Propriétés du serveur**.
2. Sous l'onglet **Pilotes** de la boîte de dialogue **Propriétés de Serveur d'impression**, cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans l'Assistant Ajout de pilote d'imprimante, cliquez sur **Suivant**.
4. Dans la page Sélection du pilote d'imprimante, sélectionnez le fabricant et le modèle du pilote d'imprimante Windows XP à installer, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Dans la page Environnement et sélection du système d'exploitation, sélectionnez l'environnement et le système d'exploitation de tous les ordinateurs qui utiliseront le pilote que vous avez sélectionné à l'étape précédente, cliquez sur **Suivant**, puis cliquez sur **Terminer**.

Après avoir exécuté l'Assistant, le pilote d'imprimante est installé et le nom du pilote apparaît dans la liste des pilotes installés.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	3 - 14

## 2.2. Comment mettre à jour un pilote d'imprimante

Lors de la mise à jour d'un pilote d'imprimante, il vaut mieux se procurer la dernière version du pilote auprès du fabricant de l'imprimante et suivre la procédure recommandée pour installer la mise à jour. La plupart des fabricants d'imprimantes fournissent des outils personnalisés qui installent automatiquement le pilote mis à jour.

Cependant, dans certains cas, le pilote d'imprimante doit être manuellement mis à jour. Par exemple, si une imprimante provient d'une société qui n'existe plus et si un pilote récent n'est pas disponible, le pilote d'un autre type d'imprimante peut parfois être utilisé ; toutefois, vous devrez peut-être essayer plusieurs pilotes avant d'en trouver un qui convienne.

Pour mettre à jour un pilote d'imprimante :

1. Dans Imprimantes et télécopieurs, cliquez avec le bouton droit sur l'icône de l'imprimante, puis cliquez sur **Propriétés**.
2. Dans la boîte de dialogue **Propriétés**, sous l'onglet **Avancé**, si un pilote mis à jour est installé, sélectionnez-le dans la liste **Pilote**, cliquez sur **OK**, puis effectuez toutes les étapes de l'Assistant.
3. Si aucun pilote mis à jour n'est installé :
  - a. Cliquez sur **Nouveau pilote** pour démarrer l'Assistant Ajout de pilote d'imprimante.
  - b. Dans l'Assistant Ajout de pilote d'imprimante, sélectionnez le fabricant et le modèle, ou cliquez sur **Disque fourni** si vous connaissez l'emplacement des fichiers du pilote, puis effectuez toutes les étapes de l'Assistant.

En cliquant sur **Disque fourni**, vous avez la possibilité d'accéder à l'emplacement où les fichiers du pilote sont stockés, que ce soit sur le disque dur, sur une disquette, sur un CD-ROM ou sur un emplacement réseau. Après avoir exécuté l'Assistant, le pilote d'imprimante est installé et est automatiquement sélectionné en tant qu'imprimante active.

## 2.3. Comment résoudre les problèmes liés aux pilotes d'imprimante

Si un utilisateur ne réussit pas à imprimer, vous pouvez facilement déterminer si le pilote est à l'origine du problème en demandant à l'utilisateur d'essayer d'imprimer à partir du Bloc-notes. Si l'utilisateur peut imprimer à partir du Bloc-notes, le pilote d'imprimante fonctionne correctement, et le problème est lié à l'application. Si l'utilisateur ne réussit pas à imprimer à partir du Blocnotes, le problème est lié au pilote de l'imprimante.

Une autre méthode de résolution des problèmes liés aux pilotes d'imprimante

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	4 - 14

## Résolution du problème matériel

consiste à installer un autre pilote d'imprimante, puis à essayer d'imprimer un fichier. Si le problème disparaît, le problème est lié au pilote d'imprimante, et l'utilisateur doit alors réinstaller ou mettre à jour le pilote d'imprimante initial.

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour trouver les mises à jour de pilotes d'imprimante :

- Consultez le site Web du fabricant de l'imprimante.
- Accédez au site Windows Update pour analyser automatiquement l'ordinateur et vérifier si des nouveaux pilotes d'imprimante ou des mises à jour sont disponibles.
- Accédez à une autre source de pilotes d'imprimante.

Si vous choisissez un pilote compatible mais incorrect, vous pourrez utiliser les fonctionnalités de l'imprimante que le pilote sélectionné prend en charge. Par exemple, si vous choisissez un pilote HP LaserJet 4 pour une imprimante HP LaserJet 5si, vous aurez accès aux fonctionnalités de base de l'imprimante, mais les fonctions avancées de polices et de gestion du papier de la LaserJet 5si ne seront pas disponibles parce que le pilote ne les prend pas en charge.

Si vous choisissez un pilote d'imprimante incompatible, la sortie imprimante sera considérablement affectée et, dans la plupart des cas, elle ne sera pas reconnaissable. Si le pilote est incompatible, l'un des symptômes courants est la production par l'imprimante d'un caractère donné, ou d'une ligne de caractères, sur une page pendant une période considérable de temps (potentiellement des centaines ou des milliers de pages). Si ce problème se produit, éteignez l'imprimante pour effacer sa mémoire, supprimez le travail d'impression de la file d'attente d'impression s'il est toujours là, puis installez un pilote approprié.

La plupart des problèmes associés à l'installation d'une imprimante impliquent les pilotes d'imprimante. Voici quelques exemples de problèmes courants et leurs solutions :

! Un utilisateur reçoit un message d'erreur et ne peut pas imprimer à cause d'un pilote d'imprimante endommagé.

Supprimez puis réinstallez le pilote. Si au cours du processus de suppression l'utilisateur est invité à supprimer des fichiers supplémentaires sur le système, dites à l'utilisateur de cliquer sur **Oui**.

! Lorsqu'une utilisatrice clique sur **Terminer** dans l'Assistant Ajout de pilote d'imprimante, elle reçoit un message d'erreur indiquant que le pilote d'imprimante n'a pas été installé et que l'opération n'a pas pu être terminée.

Lorsque ce problème se produit :

- L'utilisateur a installé un pilote d'imprimante Windows 95, Windows 98 ou Windows Millennium Edition sur Windows XP. Les pilotes d'imprimante Windows

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	5 - 14

95 et Windows 98 ne sont pas compatibles avec Windows XP.

- Utilisez un pilote d'imprimante Windows XP qui est inclus dans Windows XP ou un pilote fourni par le fabricant de l'imprimante.

Si aucun pilote d'imprimante Windows XP n'est disponible, essayez d'installer un pilote d'imprimante Windows 2000 Professionnel.

- Alors que son pilote d'imprimante fonctionne correctement, un utilisateur utilise la Restauration du système pour créer un point de contrôle afin de conserver sa configuration actuelle. (Un *point de contrôle* est la représentation d'un état stocké d'un ordinateur.) L'utilisateur met ensuite à niveau le pilote ou installe un nouveau pilote avec des fichiers qui sont partagés avec le pilote actuellement installé. Après l'installation, l'utilisateur ne peut plus imprimer parce que l'un des fichiers du pilote d'imprimante est incompatible avec les autres fichiers de pilote d'imprimante qui sont installés sur son ordinateur. L'utilisateur restaure alors son ordinateur à partir du point de contrôle qu'il a créé avant d'utiliser la Restauration du système, mais l'imprimante ne fonctionne toujours pas.

Pour résoudre ce problème, dans Imprimantes et télécopieurs, cliquez avec le bouton droit sur l'icône de l'imprimante, cliquez sur **Propriétés**, puis sous l'onglet **Avancé**, dans la liste Pilote, sélectionnez le dernier pilote installé.

### 3. Résolution des problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression

Un *travail d'impression* est tout simplement un document attendant dans une file d'attente d'impression d'être imprimé. En tant que technicien DST, vous devez savoir comment contrôler l'accès aux imprimantes en utilisant les autorisations d'imprimante, comment rediriger les travaux d'impression, et comment déplacer et réinitialiser un spouleur d'impression.

#### 3.1. Que sont les autorisations d'imprimante ?

Les *autorisations d'imprimante* définissent le type d'accès dont dispose un utilisateur ou un groupe par rapport à une imprimante. Il est important de pouvoir utiliser et modifier des autorisations d'imprimante spécifiques dans un environnement professionnel où les imprimantes sont partagées à partir de serveurs et contrôlées par un administrateur. Dans la plupart des environnements réseau professionnels, les utilisateurs ne sont pas autorisés à partager des imprimantes à partir de leurs ordinateurs locaux. Toutefois, dans un environnement réseau domestique, les autorisations spécifiques ne sont pas

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	6 - 14

## Résolution du problème matériel

aussi importantes, et les autorisations par défaut sont suffisantes.

Vous pouvez attribuer des autorisations d'imprimante à des imprimantes dans Windows XP Professionnel. Windows XP Édition familiale ne prend pas en charge les autorisations d'imprimante. Dans Windows XP Professionnel, il n'existe qu'un seul ensemble d'autorisations qui s'appliquent aux imprimantes, et ces autorisations sont effectives aussi bien pour l'accès local que pour l'accès à distance à une imprimante.

Lorsqu'une imprimante est installée sur un réseau, des autorisations d'imprimante sont attribuées par défaut, permettant à tous les utilisateurs d'imprimer, et permettant à des groupes particuliers de gérer l'imprimante, les documents à imprimer, ou les deux. Étant donné que tous les utilisateurs du réseau peuvent accéder à l'imprimante, vous pouvez souhaiter limiter l'accès de certains utilisateurs en attribuant des autorisations d'imprimante spécifiques.

Vous pouvez par exemple accorder l'autorisation Imprimer à tous les utilisateurs non-administrateurs d'un service, et l'autorisation Imprimer et

Gestion des documents à tous les responsables. Ainsi, tous les utilisateurs et tous les responsables peuvent imprimer des documents, mais les responsables peuvent aussi changer l'état de tous les documents envoyés à l'imprimante.

Pour chaque compte d'utilisateur ou groupe, vous pouvez attribuer les autorisations d'imprimante de base suivantes : Imprimer, Gestion des documents, Gestion d'imprimantes, et Refuser. Lorsque plusieurs autorisations sont attribuées à un groupe d'utilisateurs, ce sont les autorisations les moins restrictives qui s'appliquent. Cependant, lorsque l'option Refuser est sélectionnée, elle l'emporte sur toutes les autres autorisations. Le tableau suivant présente et décrit les autorisations d'imprimante de base.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	7 - 14

## Résolution du problème matériel

Autorisation d'imprimante	Description
Imprimer	Permet aux utilisateurs ou aux groupes de se connecter à une imprimante, d'imprimer des documents et de gérer leurs propres documents qui se trouvent dans la file d'attente d'impression. La gestion d'un document comprend la possibilité de suspendre, de reprendre, de redémarrer et d'annuler l'impression d'un document.
Gestion des documents	Permet aux utilisateurs de se connecter à l'imprimante, de gérer tous les documents qui se trouvent dans la file d'attente d'impression, et de contrôler les paramètres d'impression de tous les documents. Cette autorisation n'inclut pas la possibilité d'imprimer des documents.
Gestion d'imprimantes	Permet à l'utilisateur d'effectuer toutes les tâches incluses dans les autorisations Imprimer et Gestion des documents. De plus, l'utilisateur peut interrompre et redémarrer l'imprimante, utiliser l'imprimante hors connexion, partager l'imprimante, modifier les propriétés de l'imprimante, supprimer une imprimante, et modifier les autorisations d'imprimante.

Vous pouvez contrôler la plupart des exigences de sécurité des imprimantes en utilisant des autorisations de base, mais vous pouvez parfois avoir besoin d'utiliser des autorisations spéciales. Les autorisations d'imprimante spéciales comprennent entre autres Autorisations de lecture, Modifier les autorisations et Appropriation.

Pour accéder aux autorisations spéciales, sur la page des propriétés de l'imprimante, sous l'onglet **Sécurité**, cliquez sur Paramètres avancés. En utilisant les Paramètres de sécurité avancés d'imprimante (où *imprimante* est le nom de votre imprimante), vous pouvez définir des autorisations d'imprimante de manière plus précise. Vous pouvez définir un type d'autorisation pour les documents seulement, pour l'imprimante seulement, ou pour l'imprimante et les documents.

Windows attribue des autorisations d'imprimante à six groupes d'utilisateurs.

Par défaut, chaque groupe se voit attribuer un ensemble d'autorisations Imprimer, Gestion de documents et Gestion d'imprimantes conformément au tableau suivant.

www.ofppt.info	Document	Millésime	Page
	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	8 - 14

## Résolution du problème matériel

Groupe	Imprimer	Gestion des documents	Gestion d'imprimantes
Administrateurs	X	X	X
Créateur propriétaire		X	
Tout le monde	X		
Utilisateurs avec pouvoir	X	X	X
Opérateurs d'impression	X	X	X
Opérateurs de serveur	X	X	X

Chaque autorisation se compose d'un groupe de droits spéciaux qui permettent à l'utilisateur d'effectuer des tâches spécifiques. Le tableau suivant récapitule le niveau d'accès qui est associé à chacune des autorisations de sécurité d'impression.

Tâche autorisée	Imprimer	Gestion des documents	Gestion d'imprimantes
Imprimer	X		X
Gestion des documents		X	
Gestion d'imprimantes			X
Autorisations de lecture	X	X	X
Modifier les autorisations		X	X
Appropriation		X	X

### 3.2. Comment gérer les autorisations d'imprimante

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des autorisations d'imprimante sous l'onglet **Sécurité** de la page Propriétés de l'imprimante.

Pour gérer les autorisations d'imprimante :

1. Dans Imprimantes et télécopieurs, cliquez avec le bouton droit sur l'icône d'une imprimante, puis cliquez sur **Propriétés**.
2. Dans la boîte de dialogue **Propriétés**, sous l'onglet **Sécurité**, dans la zone

<b>www.ofppt.info</b>	Document	Millésime	Page
	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	9 - 14

**Noms d'utilisateurs ou de groupes**, sélectionnez l'utilisateur ou le groupe de votre choix :

- Pour ajouter un utilisateur ou un groupe, cliquez sur **Ajouter**.
- Pour supprimer un utilisateur ou un groupe, cliquez sur **Supprimer**.
- Pour modifier les autorisations d'un utilisateur ou d'un groupe, sélectionnez le nom de l'utilisateur ou du groupe concerné, puis dans la zone **Autorisations pour nom d'utilisateur ou de groupe**, activez ou désactivez les cases à cocher appropriées.

3. Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés.

### **3.3. Comment rediriger des travaux d'impression**

La *redirection* permet d'envoyer des travaux d'impression qui se trouvent dans la file d'attente d'une imprimante vers une autre imprimante, à condition que les imprimantes soient identiques ou qu'elles utilisent des pilotes compatibles. Par exemple, si une imprimante cesse de fonctionner et que vous avez encore des travaux d'impression en attente, vous pouvez rediriger ces travaux d'impression vers une autre imprimante.

Lorsque vous redirigez une imprimante, vous configurez l'imprimante pour qu'elle imprime sur un port local qui est lui-même configuré pour envoyer les travaux d'impression vers une autre imprimante partagée du réseau.

Pour installer une imprimante avec un port local redirigé :

1. Dans Imprimantes et télécopieurs, cliquez sur **Ajouter une imprimante**.
2. Dans l'Assistant Ajout d'imprimante, cliquez sur **Suivant**.
3. Cliquez sur **Imprimante locale connectée à cet ordinateur**.
4. Désactivez la case à cocher **Détection et installation automatique de l'imprimante Plug-and-Play**, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Cliquez sur **Créer un nouveau port**.
6. Dans la zone **Type de port**, cliquez sur **Local Port**, puis cliquez sur **Suivant**.
7. Dans la zone **Entrez un nom de port**, tapez le nom de partage `\\Serveur_impression\Nom_partage`, où *Serveur\_impression* est le nom de l'ordinateur disposant du partage d'imprimante, et *Nom\_partage* est le nom de partage de l'imprimante, puis effectuez toutes les étapes de l'Assistant.

Pour modifier les paramètres de ports d'une imprimante en panne :

1. Dans Imprimantes et télécopieurs, cliquez avec le bouton droit sur l'icône de l'imprimante, puis cliquez sur **Propriétés**.

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	10 - 14

Résolution du problème matériel

2. Dans la boîte de dialogue **Propriétés**, sous l'onglet **Ports**, cliquez sur **Ajouter un port**.
3. Dans la boîte de dialogue **Ports d'imprimante**, cliquez sur **Local Port**, puis cliquez sur **Ajouter un port**.
4. Dans la zone **Nom du port**, tapez le nom de partage (`\\Serveur_impression\Nom_partage`), puis cliquez sur **OK**.

### ***3.4. Comment déplacer et réinitialiser un spouleur d'impression***

Dans Windows, un spouleur d'impression contrôle le processus de mise en file d'attente.

Dans certaines circonstances, par exemple en cas de manque d'espace de stockage sur le lecteur C, il est préférable de modifier l'emplacement du spouleur. Le spouleur se trouve par défaut à l'emplacement suivant : `C:\Windows\System32\spool\Printers`.

Pour modifier l'emplacement du spouleur d'impression :

1. Dans le menu **Fichier** de la fenêtre Imprimantes et télécopieurs, cliquez sur **Propriétés du serveur**.
2. Dans la boîte de dialogue **Propriétés de Serveur d'impression**, sous l'onglet **Avancé**, dans la zone **Dossier du spouleur**, tapez le chemin d'accès que vous voulez utiliser, puis cliquez sur **OK**.

Il peut parfois être nécessaire de réinitialiser le spouleur d'impression. Si par exemple un document reste bloqué dans la file d'attente et que vous n'arrivez pas à le supprimer ou à annuler l'impression, vous pouvez avoir besoin de réinitialiser le spouleur.

Pour réinitialiser le spouleur :

1. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Exécuter**.
2. Dans la zone **Exécuter**, tapez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**.
3. Dans la boîte de dialogue **Services**, cliquez avec le bouton droit sur **Spouleur d'impression**, puis cliquez sur **Redémarrer**.

### ***3.5. Comment résoudre les problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression***

Les problèmes d'impression peuvent être liés aux autorisations d'imprimante ou aux travaux d'impression proprement dits.

Si un utilisateur ne parvient pas à imprimer sur une imprimante réseau, vérifiez qu'il peut se connecter aux autres ressources réseau. Si par exemple l'utilisateur

	Document	Millésime	Page
<b>www.ofppt.info</b>	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	11 - 14

## Résolution du problème matériel

peut accéder aux partages réseau, le problème n'est sans doute pas lié à la connexion réseau.

Si un utilisateur essaie d'imprimer sur une imprimante réseau et qu'il reçoit un message indiquant que l'accès est refusé, le problème peut être lié aux autorisations qui sont accordées ou refusées à cet utilisateur. S'il s'agit d'un problème d'autorisation, vous devez le transmettre à un administrateur système qui pourra accorder les autorisations appropriées. Si l'utilisateur est l'administrateur, par exemple dans un réseau domestique, demandez-lui de vérifier les paramètres d'autorisation de l'ordinateur sur lequel est apparu le message d'erreur.

De nombreuses imprimantes affichent un message dans la file d'attente d'impression lorsqu'un problème d'impression se produit, par exemple lorsqu'il n'y a plus de papier. Si un utilisateur ne parvient pas à imprimer, demandez-lui de double-cliquer sur l'icône de l'imprimante pour afficher les documents qui se trouvent dans la file d'attente. Les problèmes associés au document apparaissent dans la colonne État.

Si un document envoyé vers une imprimante locale ne s'imprime pas, qu'il reste dans la file d'attente et qu'il est impossible de le supprimer, demandez à l'utilisateur d'arrêter et de redémarrer le service Spouleur d'impression dans le composant logiciel enfichable Services (services.msc).

### Mettre l'accent sur un point particulier



*Note d'attention particulière.*

<b>www.ofppt.info</b>	Document	Millésime	Page
	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	12 - 14

## Pour approfondir le sujet....

Proposition de références utiles permettant d'approfondir le thème abordé

## Sources de référence

Citer les auteurs et les sources de référence utilisées pour l'élaboration du support

<b>www.ofppt.info</b>	Document	Millésime	Page
	Résolution des problèmes liés aux imprimantes.doc	juillet 14	13 - 14