

## AVEC WINDOWS

- ***L'imprimante ne veut pas imprimer / est marquée hors connexion :***

Vérifier si vous êtes connecté sur un VPN.

Si oui, il faut vous déconnecter pour pouvoir lancer une impression.

Si non, vérifier que l'imprimante soit bien allumée et que votre PC soit bien connecté au réseau – de préférence en filaire et non en wifi – Vérifier également que votre câble réseau soit correctement branché

- ***Si l'ordinateur vous demande le mot de passe administrateur***

Si une page s'affiche lors de l'exécution ou de l'installation du fichier il faut indiquer le mot de passe administrateur, différent de celui permettant d'ouvrir votre session.

Si vous ne le connaissez pas il faut contacter votre service informatique afin de pouvoir continuer l'installation

- ***La page de test renvoi une erreur compte introuvable :***

Vérifier que vous n'ayez pas fait de fautes de frappe en tapant votre code impression à 4 chiffres qui vous a été communiqué dans le mail.

*Si l'erreur persiste contactez l'accueil.*

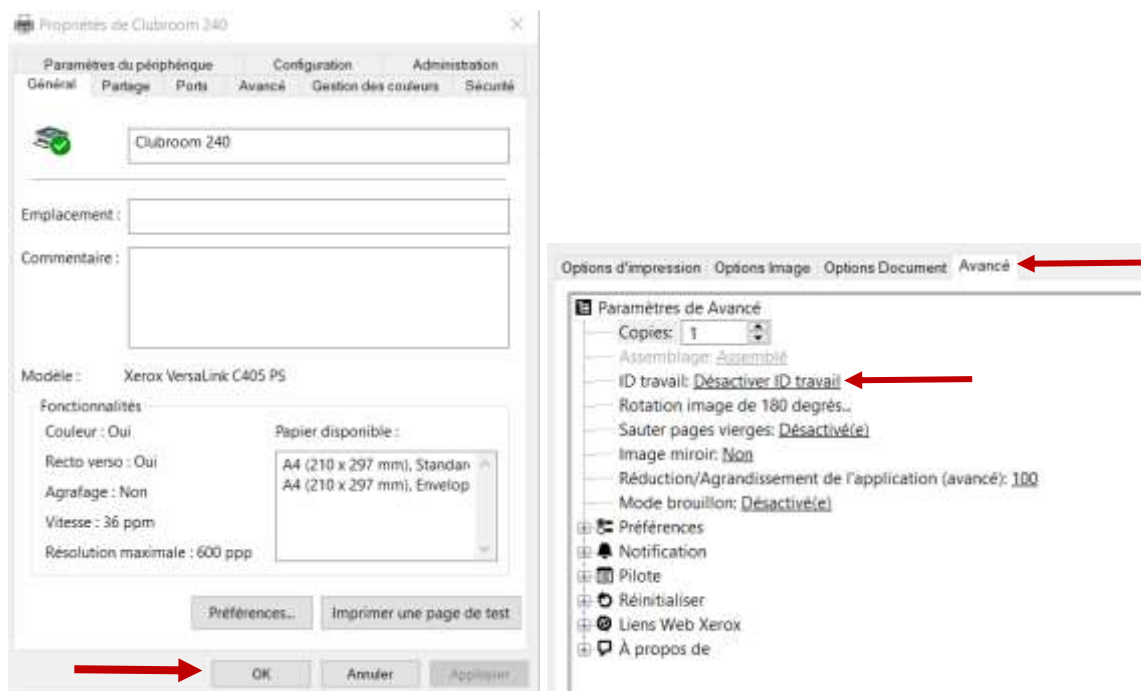
- **L'option de comptabilisation est grisée :**

- Essayer de déplacer le fichier d'installation du driver sur votre bureau et de relancer l'installation depuis cet emplacement
- Dans le panneau de configuration – dans imprimante et scanners – après avoir cliqué sur « gérer l'imprimante » rentrer les codes admin pour modifier les propriétés. (Si vous ne possédez pas ces codes, merci de contacter votre service informatique)
- \* Si aucune de ces 2 solutions ne fonctionnent, désinstaller et réinstaller le pilote  
Si l'erreur persiste contactez l'accueil.

- **Une page de garde s'imprime avec la page test :**

Il faut aller dans les paramètres de l'imprimante

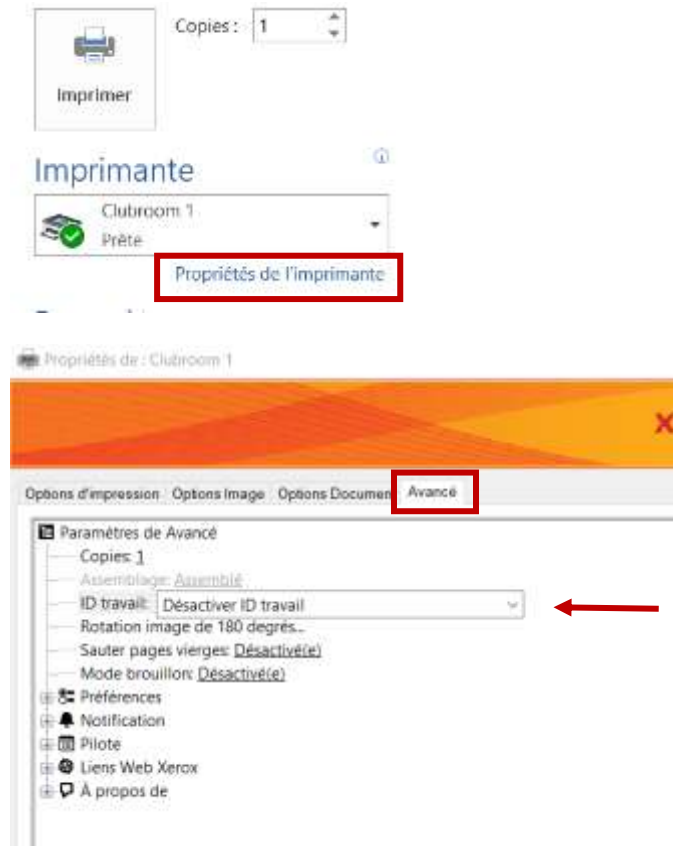
Puis dans l'onglet Général > Préférence > Avancé : ID du travail – Désactiver ID du travail



# INSTALLATION DES DRIVERS – PROBLEMES COURANTS

Si vous n'avez pas l'option « ID Travail » dans l'onglet « Avancé » en suivant cette méthode.

Vous pouvez essayer en accédant aux paramètres depuis la page de lancement d'une impression



- **L'imprimante n'imprime que des pages blanches :**

Aller dans les propriétés de imprimante

Aller dans l'onglet « Ports » puis cliquer sur « configurer le port »

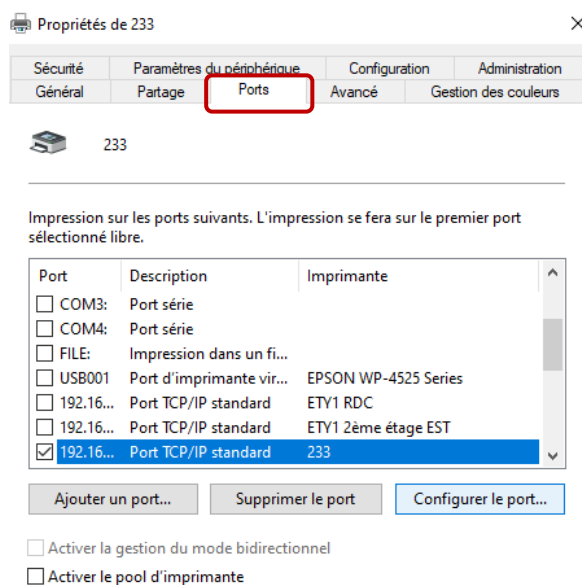
Dans protocole cocher **LPR** au lieu de **Raw**

Dans paramètres **LPR** écrire **Ip**

Cocher « **Comptage des octets** »

Désactiver « **État SNMP** »

Valider





- **Le journal d'impression affiche erreur/abandon (1360-1362)**  
Vérifier que le poste est paramétré en tant qu'utilisateur et non administrateur

## VOUS ÊTES SUR WINDOWS 11 ?

Certaines de nos imprimantes sont encore en transition concernant Windows 11.

N'hésitez pas à nous signaler si c'est le cas de vos ordinateurs.

## AVEC MAC

Avant de solliciter une aide externe, vérifiez que votre MAC soit bien à jour.

- **L'option Auditon / comptabilisation n'apparaît pas :**  
Essayer de lancer une impression depuis Adobe Reader et en ouvrant un PDF pour accéder à la comptabilisation.
- **La fonctionnalité Xerox n'apparaît pas au moment d'entrer la comptabilisation:**  
Si vous avez lancé une impression votre navigateur web, essayez de lancer l'impression en ouvrant un document PDF ou un document Word.