



# **MG5500 series**

# **Manuel en ligne**

Dépannage

# Contenu

Dépannage. . . . .	7
Problèmes de communication réseau. . . . .	8
Problèmes liés à la machine lors de son utilisation avec le réseau. . . . .	9
La machine a soudainement cessé de fonctionner. . . . .	10
Le niveau d'encre restant n'est pas affiché sur l'écran d'état d'imprimante de la machine. . . . .	12
Vitesse d'impression lente. . . . .	13
Impossible d'utiliser la machine lors du remplacement d'un point d'accès ou de la modification de ses paramètres. . . . .	14
Impossible de détecter une machine sur un réseau. . . . .	15
Impossible de détecter la machine lors de la configuration des communications réseau. . . . .	16
Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 1. . . . .	17
Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 2. . . . .	18
Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 3. . . . .	19
Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 4. . . . .	20
Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 5. . . . .	21
Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 6. . . . .	22
Impossible de détecter la machine sur le réseau sans fil. . . . .	23
Autres problèmes liés au réseau. . . . .	25
Vous avez oublié un nom de point d'accès, un identificateur SSID ou une clé réseau. . . . .	26
Le message s'affiche sur l'écran de l'ordinateur pendant la configuration. . . . .	27
Le mot de passe d'administrateur défini pour la machine a été oublié. . . . .	28
Vérification des informations de réseau. . . . .	29
Envoi de paquets constant. . . . .	31
Procédure de restauration des paramètres réseau par défaut définis en usine de la machine. . . . .	32
Problèmes liés à l'impression. . . . .	33
L'impression ne démarre pas. . . . .	34
Bourrages papier. . . . .	36
L'alimentation du papier ne se fait pas normalement/Une erreur « Pas de papier » se produit. . . . .	37
Impression recto verso automatique impossible. . . . .	39
La copie/l'impression s'interrompt avant la fin. . . . .	40
Problèmes liés à la qualité d'impression. . . . .	41
Résultats de l'impression insatisfaisants. . . . .	42
Impossible de terminer l'impression d'un travail. . . . .	44
La page ne s'imprime pas dans sa totalité. . . . .	45

Aucun résultat d'impression/L'impression est floue/Les couleurs ne sont pas fidèles/Traces blanches. . . . .	46
Les lignes ne sont pas alignées. . . . .	49
La ligne ne s'imprime pas ou ne s'imprime qu'en partie. . . . .	50
L'image ne s'imprime pas ou ne s'imprime qu'en partie. . . . .	51
Le papier est gondolé ou présente des taches d'encre. . . . .	52
Le papier est taché/La surface imprimée est rayée. . . . .	53
Le verso du papier est taché. . . . .	57
Des lignes verticales sont imprimées sur les côtés du document imprimé. . . . .	58
Les couleurs sont inégales ou striées. . . . .	59
L'encre ne s'écoule pas. . . . .	61
<b>Problèmes liés à la numérisation. . . . .</b>	<b>62</b>
Problèmes liés à la numérisation. . . . .	63
Le scanner ne fonctionne pas. . . . .	64
ScanGear (pilote du scanner) ne démarre pas. . . . .	65
Un message d'erreur s'affiche et l'écran ScanGear (pilote du scanner) n'apparaît pas. . . . .	66
Impossible de numériser plusieurs éléments à la fois. . . . .	67
Impossible de numériser correctement en mode de numérisation automatique. . . . .	68
La vitesse de numérisation est lente. . . . .	69
Le message « Mémoire insuffisante. » s'affiche. . . . .	70
Le fonctionnement de l'ordinateur est interrompu pendant la numérisation. . . . .	71
Le scanner ne fonctionne pas après une mise à niveau de Windows. . . . .	72
L'image numérisée ne s'ouvre pas. . . . .	74
Résultats de la numérisation insatisfaisants. . . . .	75
La qualité de la numérisation (image affichée sur le moniteur) est médiocre. . . . .	76
Des zones blanches entourent l'image numérisée. . . . .	78
Numérisation impossible au format approprié. . . . .	79
Impossible de détecter correctement la position ou la taille de l'image lors de la numérisation à partir du panneau de contrôle. . . . .	80
L'élément est placé correctement, mais l'image numérisée est inclinée. . . . .	81
L'image numérisée est agrandie (ou réduite) sur le moniteur. . . . .	82
Problèmes logiciels. . . . .	83
Le client de messagerie électronique que vous souhaitez utiliser n'apparaît pas dans l'écran de sélection du client de messagerie électronique. . . . .	84
<b>Problèmes liés à la machine. . . . .</b>	<b>85</b>
Impossible de mettre la machine sous tension. . . . .	86
La machine se met hors tension de façon inattendue. . . . .	87
Impossible de se connecter correctement à l'ordinateur avec un câble USB. . . . .	88

Impossible de communiquer avec la machine via une connexion USB. . . . .	89
L'écran LCD n'est pas du tout visible. . . . .	90
Une langue inattendue est affichée sur l'écran LCD. . . . .	91
Le support de la tête d'impression n'est pas à l'emplacement correct pour le remplacement. . . . .	92
L'écran d'état de l'imprimante ne s'affiche pas. . . . .	93
<b>Problèmes liés à l'installation/le téléchargement. . . . .</b>	<b>94</b>
Impossible d'installer les pilotes MP Drivers. . . . .	95
Easy-WebPrint EX ne démarre pas ou le menu Easy-WebPrint EX ne s'affiche pas. . . . .	97
Procédure de mise à jour des MP Drivers dans un environnement réseau. . . . .	98
Désinstallation de IJ Network Tool. . . . .	99
<b>À propos des erreurs/messages affichés. . . . .</b>	<b>100</b>
En cas d'erreur. . . . .	101
Un message s'affiche. . . . .	102
Si vous ne pouvez pas résoudre le problème. . . . .	108
<b>Liste des codes de support. . . . .</b>	<b>109</b>
<b>Liste des codes de support (en cas de bouchage papier). . . . .</b>	<b>111</b>
1300. . . . .	112
1303. . . . .	114
1304. . . . .	116
Bouchage papier à l'intérieur de la machine. . . . .	119
Dans les autres situations. . . . .	122
1003. . . . .	123
1200. . . . .	124
1250. . . . .	125
1310. . . . .	126
1401. . . . .	127
1403. . . . .	128
1405. . . . .	129
1410. . . . .	130
1411. . . . .	131
1412. . . . .	132
1413. . . . .	133
1414. . . . .	134
1600. . . . .	135
1660. . . . .	136

1680.....	137
1681.....	138
1684.....	139
1688.....	140
1689.....	141
1700.....	142
1701.....	143
1712.....	144
1713.....	145
1714.....	146
1715.....	147
1890.....	148
2100.....	149
2101.....	150
2102.....	151
2103.....	152
2700.....	153
2900.....	154
4100.....	155
4103.....	156
5011.....	157
5012.....	158
5100.....	159
5200.....	160
5400.....	161
5B00.....	162
5B01.....	163
5B12.....	164
5B13.....	165
5B14.....	166
5B15.....	167
6000.....	168
6500.....	169
6502.....	170

6800.....	171
6801.....	172
6900.....	173
6901.....	174
6902.....	175
6910.....	176
6911.....	177
6930.....	178
6931.....	179
6932.....	180
6933.....	181
6936.....	182
6937.....	183
6938.....	184
6940.....	185
6941.....	186
6942.....	187
6943.....	188
6944.....	189
6945.....	190
6946.....	191
B200.....	192
C000.....	193

## Dépannage

- ➔ [Impossible de mettre la machine sous tension](#)
- ➔ [L'impression ne démarre pas](#)
- ➔ [L'alimentation du papier ne se fait pas normalement/Une erreur « Pas de papier » se produit](#)
- ➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)
- ➔ [L'encre ne s'écoule pas](#)
- ➔ [Bourrages papier](#)
- ➔ [En cas d'erreur](#)

### Rechercher chaque fonction

- ➔ [Problèmes de communication réseau](#)
- ➔ [Problèmes liés à l'impression](#)
- ➔ [Problèmes liés à la qualité d'impression](#)
- ➔ [Problèmes liés à la numérisation](#)
- ➔ [Problèmes liés à la machine](#)
- ➔ [Problèmes liés à l'installation/le téléchargement](#)
- ➔ [À propos des erreurs/messages affichés](#)
- ➔ [Si vous ne pouvez pas résoudre le problème](#)

## Problèmes de communication réseau

- ➔ [Problèmes liés à la machine lors de son utilisation avec le réseau](#)
- ➔ [Impossible de détecter une machine sur un réseau](#)
- ➔ [Autres problèmes liés au réseau](#)

## Problèmes liés à la machine lors de son utilisation avec le réseau

- ➔ [La machine a soudainement cessé de fonctionner](#)
- ➔ [Le niveau d'encre restant n'est pas affiché sur l'écran d'état d'imprimante de la machine](#)
- ➔ [Vitesse d'impression lente](#)
- ➔ [Impossible d'utiliser la machine lors du remplacement d'un point d'accès ou de la modification de ses paramètres](#)

## La machine a soudainement cessé de fonctionner

- ➔ [Impossible de communiquer avec la machine après modification des paramètres réseau](#)
- ➔ [Impossible de communiquer avec la machine sur le réseau sans fil](#)
- ➔ [Impossible d'imprimer ou de numériser à partir d'un ordinateur connecté au réseau](#)

### Impossible de communiquer avec la machine après modification des paramètres réseau

Attendez que l'adresse IP soit affectée à l'ordinateur. Il se peut que le redémarrage de votre ordinateur soit nécessaire.

Faites une nouvelle recherche de l'imprimante après confirmation qu'une adresse IP valide a été affectée à l'ordinateur.

### Impossible de communiquer avec la machine sur le réseau sans fil

**Contrôle 1** Assurez-vous que la machine est sous tension.

**Contrôle 2** Assurez-vous que les paramètres réseau de la machine sont identiques à ceux du point d'accès.

Reportez-vous au manuel fourni avec le point d'accès ou contactez le fabricant pour vérifier les paramètres du point d'accès et modifier les paramètres de la machine en conséquence.

- ➔ [Comment définir une clé WEP/WPA/WPA2](#)

**Contrôle 3** Assurez-vous que la machine n'est pas trop éloignée du point d'accès.

Le point d'accès est situé à l'intérieur, dans les limites de la portée d'émission pour la communication sans fil. Placez la machine à 50 m/164 pieds du point d'accès.

**Contrôle 4** Vérifiez l'absence de toute obstruction.

La communication sans fil d'une pièce à une autre ou entre différents étages est généralement médiocre. Changez les périphériques de place.

**Contrôle 5** Assurez-vous qu'il n'y a pas de source d'interférences d'ondes radio à proximité.

Un appareil tel qu'un four à micro-ondes peut utiliser la même bande de fréquence que la station sans fil. Placez les périphériques sans fil le plus loin possible de la source d'interférences.

**Contrôle 6** Assurez-vous que les paramètres réseau de l'ordinateur sont corrects.

Pour connaître les procédures de configuration et de connexion d'un périphérique réseau à un ordinateur, reportez-vous au manuel du périphérique réseau ou contactez le fabricant.

**Contrôle 7** Assurez-vous que l'état de la radio est bon et modifiez l'installation tout en surveillant l'état de la radio à l'aide d'IJ Network Tool.

- ➔ Surveillance de l'état du réseau sans fil

### **Contrôle 8** Assurez-vous que le canal sans fil valide est utilisé.

Le canal sans fil à utiliser peut être limité selon les périphériques réseau sans fil installés sur l'ordinateur. Reportez-vous au manuel fourni avec votre ordinateur ou votre périphérique réseau sans fil afin de spécifier le canal sans fil valide.

### **Contrôle 9** Assurez-vous que le canal défini sur le point d'accès est en mesure de communiquer avec l'ordinateur, objet du contrôle 8.

Si ce n'est pas le cas, modifiez le canal défini sur le point d'accès.

### **Contrôle 10** Assurez-vous que le pare-feu du logiciel de sécurité est désactivé.

Si la fonction de pare-feu de votre logiciel de sécurité est activée, un message peut apparaître avertissant que le logiciel Canon essaie d'accéder au réseau. Si c'est le cas, paramétrez le logiciel de sécurité pour qu'il autorise toujours l'accès.

Si vous utilisez des programmes qui changent l'environnement réseau, vérifiez leurs paramètres. Certains programmes activeront un pare-feu par défaut.

### **Contrôle 11** Si vous utilisez un routeur, connectez l'imprimante et l'ordinateur côté réseau (même segment réseau).

Si le problème persiste, procédez à la configuration à l'aide du CD-ROM d'installation ou conformément aux instructions de notre site Web.

- **Placement :**

Veillez à ce qu'aucune cloison ou qu'aucun autre obstacle ne se trouve entre le point d'accès et la machine.

## **Impossible d'imprimer ou de numériser à partir d'un ordinateur connecté au réseau**

### **Contrôle 1** Assurez-vous que les paramètres réseau de l'ordinateur sont corrects.

Pour connaître les procédures de configuration de l'ordinateur, reportez-vous au manuel qui l'accompagne ou contactez le fabricant.

### **Contrôle 2** Si les pilotes MP Drivers ne sont pas installés, installez les MP Drivers.

Installez les pilotes MP Drivers à l'aide du CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

### **Contrôle 3** Lorsque vous utilisez un réseau sans fil, assurez-vous que le contrôle d'accès n'est pas défini pour le point d'accès.

Pour connaître les procédures de connexion et de configuration d'un point d'accès, reportez-vous au manuel du point d'accès ou contactez le fabricant.

### **»» Remarque**

- Pour vérifier l'adresse MAC ou IP de l'ordinateur, reportez-vous à la section [Vérification de l'adresse IP ou MAC de l'ordinateur](#).

## Le niveau d'encre restant n'est pas affiché sur l'écran d'état d'imprimante de la machine

Utilisez le pilote d'imprimante doté de la communication bidirectionnelle.

Sélectionnez **Activer le support bidirectionnel** dans la feuille **Ports** de la boîte de dialogue des propriétés du pilote d'imprimante.

➡ Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante

## Vitesse d'impression lente

**Contrôle 1** Il est possible que la machine imprime ou numérise une tâche volumineuse lancée depuis un autre ordinateur.

**Contrôle 2** Assurez-vous que l'état de la radio est bon et modifiez l'installation tout en surveillant l'état à l'aide d'IJ Network Tool.

➔ Surveillance de l'état du réseau sans fil

Veillez à ce qu'aucune cloison ou qu'aucun autre obstacle ne se trouve entre le point d'accès et la machine. La communication sans fil d'une pièce à une autre ou entre différents étages est généralement médiocre. Le métal, le béton ou le bois avec matériaux métalliques, les murs en argile ou les isolants peuvent interrompre une communication sans fil. Si la machine ne peut pas communiquer avec l'ordinateur sur un réseau sans fil en raison des matériaux de construction du mur, placez la machine dans la même pièce ou au même étage.

**Contrôle 3** Assurez-vous qu'il n'y a pas de source d'interférences à proximité.

Un appareil tel qu'un four à micro-ondes utilisant la même bande de fréquence peut provoquer des interférences. Placez les périphériques sans fil le plus loin possible de la source d'interférences.

## Impossible d'utiliser la machine lors du remplacement d'un point d'accès ou de la modification de ses paramètres

Lorsque vous remplacez un point d'accès, effectuez à nouveau la configuration réseau de la machine. Effectuez de nouveau la configuration réseau à l'aide du CD-ROM d'installation ou conformément aux instructions de notre site Web.

Si le problème persiste, reportez-vous à la section ci-dessous.

➔ [Impossible de communiquer avec la machine après l'application d'un filtre d'adresses MAC/IP ou la saisie d'une clé WEP/WPA/WPA2 sur le point d'accès](#)

➔ [Lorsque le cryptage est activé, impossible de communiquer avec la machine après changement du type de cryptage sur le point d'accès](#)

### Impossible de communiquer avec la machine après l'application d'un filtre d'adresses MAC/IP ou la saisie d'une clé WEP/WPA/WPA2 sur le point d'accès

**Contrôle 1** Vérifiez le point d'accès.

Reportez-vous au manuel fourni avec le point d'accès ou contactez le fabricant pour vérifier le point d'accès. Assurez-vous que l'ordinateur et le point d'accès peuvent communiquer ensemble avec ce paramétrage.

**Contrôle 2** Si vous procédez à un filtrage des adresses MAC ou IP au niveau du point d'accès, confirmez que les adresses MAC ou IP de l'ordinateur ou du périphérique réseau et de l'imprimante sont enregistrées.

**Contrôle 3** Si vous utilisez une clé WEP/WPA/WPA2, assurez-vous que la clé de l'ordinateur ou du périphérique réseau et de l'imprimante correspond à celle définie au point d'accès.

Outre la clé WEP elle-même, la longueur de clé, le format de clé, l'ID de clé à utiliser ainsi que la méthode d'authentification doivent correspondre entre la machine, le point d'accès et l'ordinateur.

Normalement, sélectionnez **Auto** pour la méthode d'authentification. Si vous souhaitez spécifier la méthode manuellement, sélectionnez **Système ouvert** ou **Clé partagée** selon le paramètre du point d'accès.

➔ [Comment définir une clé WEP/WPA/WPA2](#)

### Lorsque le cryptage est activé, impossible de communiquer avec la machine après changement du type de cryptage sur le point d'accès

Si l'imprimante ne peut pas communiquer avec l'ordinateur après modification du type de cryptage de l'imprimante, assurez-vous que les types de cryptage de l'ordinateur et du point d'accès correspondent à celui défini pour l'imprimante.

➔ [Impossible de communiquer avec la machine après l'application d'un filtre d'adresses MAC/IP ou la saisie d'une clé WEP/WPA/WPA2 sur le point d'accès](#)

## Impossible de détecter une machine sur un réseau

- ➔ [Impossible de détecter la machine lors de la configuration des communications réseau](#)
- ➔ [Impossible de détecter la machine sur le réseau sans fil](#)

## Impossible de détecter la machine lors de la configuration des communications réseau

Si la machine ne peut pas être détectée sur le réseau lors de la configuration des communications réseau, vérifiez les paramètres réseau avant de rechercher à nouveau la machine.

➔ [Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 1](#)

### ▶▶ Remarque

- Vous pouvez configurer les communications réseau via USB. Pour une configuration via USB, activez la case à cocher **Configurer la connexion réseau via USB** sur l'écran **Vérifier paramètres d'impression** et cliquez sur **Suivant**.

## Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 1

### La machine et les périphériques réseau (routeur, point d'accès, etc.) sont-ils sous tension ?

Assurez-vous que la machine est sous tension.

➡ Vérification que la machine est sous tension

Assurez-vous que les périphériques réseau (routeur, point d'accès, etc.) sont sous tension.

### Si la machine ou le périphérique réseau est hors tension :

Mettez la machine ou le périphérique réseau sous tension.

Après avoir mis la machine ou le périphérique réseau sous tension, ce dernier requiert un peu de temps avant d'être prêt pour l'utilisation. Un peu après que la machine ou le périphérique réseau a été mis sous tension, cliquez sur **Redétecter** de l'écran **Vérifier paramètres d'impression**.

Une fois la machine détectée, suivez les instructions à l'écran pour poursuivre la configuration des communications réseau.

### Si la machine et le périphérique réseau sont sous tension :

Si la machine et le périphérique réseau sont activés ou si la machine ne peut pas être détectée après avoir cliqué sur **Redétecter**, accédez au contrôle 2.

➡ [Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 2](#)

## Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 2

### Les paramètres réseau sans fil de la machine sont-ils activés ?

Vérifiez que le voyant Wi-Fi de la machine est allumé en bleu.



### Si le voyant Wi-Fi est éteint :

Les paramètres réseau sans fil de la machine sont désactivés. Activez les paramètres réseau sans fil de la machine.

Après avoir activé les paramètres réseau sans fil, cliquez sur **Retour au début** dans l'écran **Vérifier paramètres d'impression** pour recommencer la configuration des communications réseau.

### Si le voyant Wi-Fi est allumé :

Passez au contrôle 3.

➡ [Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 3](#)

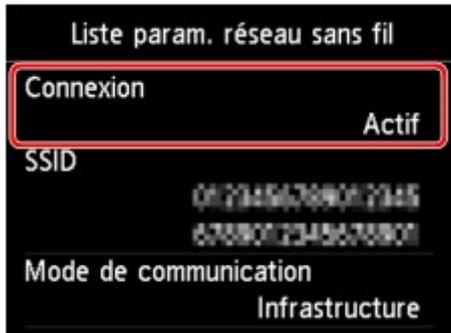
## Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 3

### La machine est-elle connectée au point d'accès ?

À l'aide du panneau de contrôle de la machine, assurez-vous que la machine est connectée au point d'accès.

Sélectionnez **Config.** sur l'écran **ACCUEIL**, ensuite sélectionnez **Paramètres périphérique > Paramètres réseau > Confirmer les paramètres réseau > Liste param. réseau sans fil.**

Assurez-vous que **Connexion** sur l'écran LCD est défini sur **Actif**.



### Si Connexion est défini sur Inactif :

La machine peut être placée à distance du point d'accès. Placez temporairement la machine à proximité du point d'accès, ensuite cliquez sur l'option **Redétecter** de l'écran **Vérifier paramètres d'impression**.

Une fois la machine détectée, suivez les instructions à l'écran pour poursuivre la configuration des communications réseau.

Si la machine ne peut pas être détectée, la machine n'est pas connectée au point d'accès. Connectez la machine au point d'accès.

Cliquez sur **Retour au début** sous **Vérifier paramètres d'impression** pour recommencer la configuration des communications réseau.

### Si Connexion est défini sur Actif :

Passez au contrôle 4.

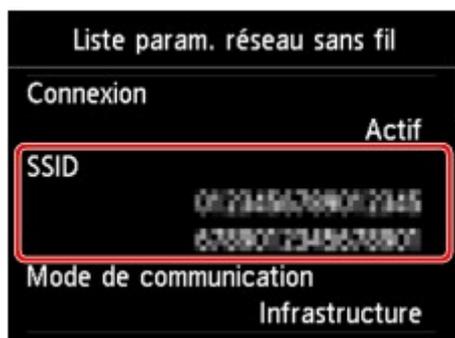
➡ [Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 4](#)

## Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 4

### Le SSID du point d'accès auquel se connecte votre ordinateur et celui de la machine sont-ils identiques ?

Vous pouvez vérifier le SSID défini pour la machine sur le LCD.

Sélectionnez **Config.** sur l'écran **ACCUEIL**, ensuite sélectionnez **Paramètres périphérique > Paramètres réseau > Confirmer les paramètres réseau > Liste param. réseau sans fil.**



Depuis votre ordinateur, vous pouvez vérifier le SSID du point d'accès auquel se connecte l'ordinateur. Sous Windows 8, Windows 7 ou Windows Vista, vérifiez le SSID depuis l'icône des communications réseau sans fil située dans la zone de notification du Bureau.

#### »»» Remarque

- Si le SSID du point d'accès ne s'affiche pas sur votre ordinateur, vérifiez les paramètres de l'ordinateur.

### Si le SSID du point d'accès et celui de la machine sont différents :

Cliquez sur **Retour au début** sous **Vérifier paramètres d'impression** pour recommencer la configuration des communications réseau. Lors de la configuration, définissez le même SSID de point d'accès pour la machine et pour votre ordinateur.

### Si le SSID du point d'accès et celui de la machine sont identiques :

Passez au contrôle 5.

➔ [Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 5](#)

## Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 5

### La fonction de pare-feu de votre logiciel de sécurité ou le système d'exploitation de l'ordinateur interfère-t-il avec la configuration des communications réseau ?

La fonction de pare-feu de votre logiciel de sécurité ou du système d'exploitation de l'ordinateur peut limiter les communications entre la machine et votre ordinateur. Vérifiez les paramètres de la fonction de pare-feu de votre logiciel de sécurité ou du système d'exploitation ou confirmez le message s'affichant sur votre ordinateur.

### En cas d'interférence de la fonction de pare-feu lors de la configuration :

- **Si ce message s'affiche sur votre ordinateur :**

Si un message indiquant que le logiciel Canon tente d'accéder au réseau s'affiche sur votre ordinateur, définissez le logiciel de sécurité de manière à autoriser l'accès.

Ensuite cliquez sur l'option **Redétecter** de l'écran **Vérifier paramètres d'impression**.

Une fois la machine détectée, suivez les instructions à l'écran pour poursuivre la configuration des communications réseau.

- **Si ce message ne s'affiche pas sur votre ordinateur :**

Supprimez la configuration, ensuite paramétrez le logiciel de sécurité pour qu'il autorise le logiciel Canon \* à accéder au réseau.

\* Sur le CD-ROM d'installation, sélectionnez **win > Driver > DrvSetup**, puis paramétrez le logiciel de sécurité pour autoriser le fichier **Setup.exe** ou **Setup64.exe** à accéder au réseau.

Après avoir configuré le logiciel de sécurité, recommencez la configuration des communications réseau.

### ▶▶ Remarque

- Pour le paramétrage du pare-feu du système d'exploitation ou du pare-feu du logiciel de sécurité, reportez-vous au manuel fourni avec l'ordinateur ou le logiciel, ou contactez le fabricant.

### Si aucun problème n'est lié aux paramètres du pare-feu :

Passez au contrôle 6.

➡ [Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 6](#)

## Impossible de détecter la machine lors de la configuration du réseau sans fil : Contrôle 6

### Vérifiez les paramètres du point d'accès.

Vérifiez les paramètres du point d'accès de la connexion réseau, tels que le filtrage des adresses IP, le filtrage des adresses MAC ou la fonction du serveur DHCP.

Pour plus d'informations sur la procédure de vérification des paramètres du point d'accès, reportez-vous au manuel fourni avec le point d'accès ou contactez le fabricant.

Après avoir vérifié les paramètres du point d'accès, cliquez sur **Redétecter** sur l'écran **Vérifier paramètres d'impression**.

Une fois la machine détectée, suivez les instructions à l'écran pour poursuivre la configuration des communications réseau.

Si ce problème persiste, activez la case à cocher **Configurer la connexion réseau via USB** sur l'écran **Vérifier paramètres d'impression** et cliquez sur **Suivant** pour configurer les communications réseau via USB.

## Impossible de détecter la machine sur le réseau sans fil

**Contrôle 1** Assurez-vous que la machine est sous tension.

**Contrôle 2** L'option **Réseau sans fil actif/inactif** dans **Paramètres réseau** sous **Paramètres périphérique** est-elle définie sur **Désactiver réseau** ?

**Contrôle 3** Lorsque la machine est connectée temporairement à l'ordinateur à l'aide d'un câble USB, assurez-vous que le câble USB est correctement raccordé.

Pour configurer la connexion du réseau sans fil au moyen d'un câble USB ou modifier les paramètres du réseau sans fil à l'aide de IJ Network Tool, connectez la machine et l'ordinateur de manière sécurisée.

➔ Connexion de la machine à l'ordinateur avec un câble USB

**Contrôle 4** Assurez-vous que la configuration de la machine est terminée.

Sinon, effectuez la configuration à l'aide du CD-ROM d'installation ou conformément aux instructions de notre site Web.

**Contrôle 5** Lorsque vous utilisez IJ Network Tool, cliquez sur **Mettre à jour** pour relancer la recherche d'imprimante.

➔ Écran Canon IJ Network Tool

**Contrôle 6** Si vous recherchez une imprimante sur un réseau, veillez à ce que la machine soit associée au port.

Si l'option **Aucun pilote** s'affiche sous **Nom** dans IJ Network Tool, il n'existe aucune association. Sélectionnez **Associer un port** dans le menu **Paramètres**, puis associez le port à l'imprimante.

➔ Lorsque le pilote d'imprimante n'est pas associé à un port

**Contrôle 7** Assurez-vous que les paramètres réseau de l'imprimante sont identiques à ceux du point d'accès.

Reportez-vous au manuel fourni avec le point d'accès ou contactez le fabricant pour vérifier les paramètres du point d'accès et modifier les paramètres de la machine en conséquence.

➔ [Comment définir une clé WEP/WPA/WPA2](#)

**Contrôle 8** Vérifiez l'absence de toute obstruction.

La communication sans fil d'une pièce à une autre ou entre différents étages est généralement médiocre. Changez les périphériques de place.

**Contrôle 9** Assurez-vous que la machine n'est pas trop éloignée du point d'accès.

Le point d'accès est situé à l'intérieur, dans les limites de la portée d'émission pour la communication sans fil. Placez la machine à 50 m/164 pieds du point d'accès.

**Contrôle 10** Assurez-vous qu'il n'y a pas de source d'interférences d'ondes radio à proximité.

Un appareil tel qu'un four à micro-ondes peut utiliser la même bande de fréquence que la station sans fil. Placez les périphériques sans fil le plus loin possible de la source d'interférences.

**Contrôle 11** Assurez-vous que les paramètres réseau de l'ordinateur sont corrects.

Assurez-vous que l'ordinateur peut communiquer avec l'imprimante et le point d'accès sur le réseau sans fil.

**Contrôle 12** Assurez-vous que l'option **Activer le support bidirectionnel** est sélectionnée dans la feuille **Ports** de la boîte de dialogue des propriétés du pilote d'imprimante.

**Contrôle 13** Assurez-vous que le pare-feu du logiciel de sécurité est désactivé.

Si la fonction de pare-feu de votre logiciel de sécurité est activée, un message peut apparaître avertissant que le logiciel Canon essaie d'accéder au réseau. Si c'est le cas, paramétrez le logiciel de sécurité pour qu'il autorise toujours l'accès.

Si vous utilisez des programmes qui changent l'environnement réseau, vérifiez leurs paramètres. Certains programmes activeront un pare-feu par défaut.

**Contrôle 14** Si vous utilisez un routeur, connectez l'imprimante et l'ordinateur côté réseau (même segment réseau).

Si le problème persiste, procédez à la configuration à l'aide du CD-ROM d'installation ou conformément aux instructions de notre site Web.

## Autres problèmes liés au réseau

- ➔ [Vous avez oublié un nom de point d'accès, un identificateur SSID ou une clé réseau](#)
- ➔ [Le message s'affiche sur l'écran de l'ordinateur pendant la configuration](#)
- ➔ [Le mot de passe d'administrateur défini pour la machine a été oublié](#)
- ➔ [Vérification des informations de réseau](#)
- ➔ [Envoi de paquets constant](#)
- ➔ [Procédure de restauration des paramètres réseau par défaut définis en usine de la machine](#)

## **Vous avez oublié un nom de point d'accès, un identificateur SSID ou une clé réseau**

➔ [Connexion impossible avec un point d'accès sur lequel une clé WEP/WPA/WPA2 est définie \(vous avez oublié la clé WEP/WPA/WPA2\)](#)

➔ [Comment définir une clé WEP/WPA/WPA2](#)

### **Connexion impossible avec un point d'accès sur lequel une clé WEP/WPA/WPA2 est définie (vous avez oublié la clé WEP/WPA/WPA2)**

Pour plus d'informations sur la configuration du point d'accès, reportez-vous au manuel fourni avec le point d'accès ou contactez le fabricant. Assurez-vous que l'ordinateur et le point d'accès peuvent communiquer ensemble, puis configurez la machine de sorte que ses paramètres correspondent à ceux du point d'accès.

### **Comment définir une clé WEP/WPA/WPA2**

Reportez-vous au manuel fourni avec le point d'accès ou contactez le fabricant et vérifiez les paramètres du point d'accès. Assurez-vous que l'ordinateur et le point d'accès peuvent communiquer ensemble, puis configurez la machine de sorte que ses paramètres correspondent à ceux du point d'accès.

#### **• Lors de l'utilisation de WEP**

La longueur de clé, le format de clé, la clé à utiliser (entre 1 et 4) ainsi que la méthode d'authentification doivent correspondre entre le point d'accès, l'imprimante et l'ordinateur.

Pour communiquer avec un point d'accès qui utilise des clés WEP générées automatiquement, vous devez configurer la machine afin qu'elle utilise la clé générée par le point d'accès en l'entrant au format hexadécimal.

Normalement, sélectionnez **Auto** pour la méthode d'authentification. Sinon, sélectionnez **Système ouvert** ou **Clé partagée** selon le paramètre du point d'accès.

Si l'écran **Détails WEP** s'affiche après avoir cliqué sur **Définir** dans l'écran **Rechercher**, suivez les instructions à l'écran et définissez la longueur, le format et le numéro de la clé, ainsi que l'authentification pour entrer une clé WEP.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Modification des paramètres détaillés WEP.

#### **• Lors de l'utilisation de WPA ou WPA2**

La méthode d'authentification, la phrase de passe et le type de cryptage dynamique doivent correspondre au niveau du point d'accès, de la machine et de l'ordinateur.

Entrez la phrase de passe configurée sur le point d'accès (une séquence de 8 à 63 caractères alphanumériques ou un nombre hexadécimal de 64 caractères).

Sélectionnez **TKIP (cryptage de base)** ou **AES (cryptage sécurisé)** comme méthode de cryptage dynamique.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Modification des paramètres détaillés WPA ou WPA2.

#### **»» Remarque**

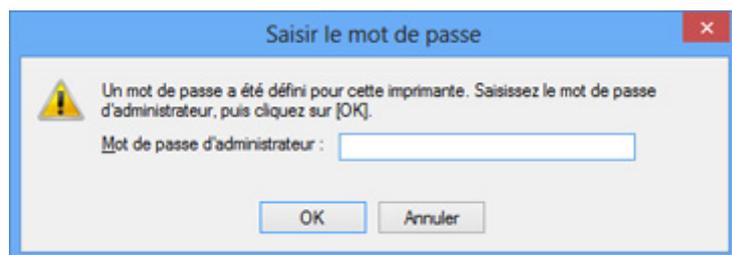
- Cette machine prend en charge WPA-PSK (WPA Personnel) et WPA2-PSK (WPA2 Personnel).

## Le message s'affiche sur l'écran de l'ordinateur pendant la configuration

- ➔ [L'écran Saisir le mot de passe s'affiche pendant la configuration](#)
- ➔ [L'écran permettant de définir le cryptage s'affiche une fois que le point d'accès est sélectionné sur l'écran Rechercher](#)
- ➔ [Le message « Vous êtes en train de connecter la machine au réseau sans fil non crypté » s'affiche](#)

### L'écran Saisir le mot de passe s'affiche pendant la configuration

L'écran s'affiche si un mot de passe d'administrateur est défini sur la machine qui a déjà été configurée.



Entrez le mot de passe d'administrateur que vous avez défini.

- ➔ [Modification des paramètres dans la feuille Mot de passe d'administrateur](#)

### L'écran permettant de définir le cryptage s'affiche une fois que le point d'accès est sélectionné sur l'écran Rechercher

Cet écran s'affiche une fois que le point d'accès sélectionné est chiffré. Dans ce cas, configurez les détails pour utiliser les mêmes paramètres de cryptage que ceux définis pour le point d'accès.

Pour plus d'informations sur les paramètres de cryptage, reportez-vous à la section Modification des paramètres de la feuille Réseau sans fil.

### Le message « Vous êtes en train de connecter la machine au réseau sans fil non crypté » s'affiche

La sécurité n'est pas configurée sur le point d'accès. La machine peut toujours être utilisée, vous pouvez donc terminer la procédure de configuration.

#### ►►► Important

- Si vous vous connectez à un réseau non protégé par des mesures de sécurité, des données risquent d'être divulguées à une tierce partie, telles que vos informations personnelles.

## **Le mot de passe d'administrateur défini pour la machine a été oublié**

Initialisez les paramètres réseau.

➡ [Procédure de restauration des paramètres réseau par défaut définis en usine de la machine](#)

Après avoir initialisé les paramètres réseau, procédez à la configuration à l'aide du CD-ROM d'installation ou conformément aux instructions de notre site Web.

# Vérification des informations de réseau

➔ [Vérification de l'adresse IP ou MAC de la machine](#)

➔ [Vérification de l'adresse IP ou MAC de l'ordinateur](#)

➔ [Vérification de la disponibilité de la communication entre l'ordinateur et la machine ou l'ordinateur et le point d'accès](#)

➔ [Vérification des informations de configuration réseau](#)

## Vérification de l'adresse IP ou MAC de la machine

Pour vérifier l'adresse IP ou MAC de la machine, affichez les informations de configuration réseau à l'aide du panneau de contrôle de la machine ou imprimez les informations de configuration réseau de la machine.

➔ Paramètres réseau

➔ Impression des informations de configuration réseau

Pour afficher les informations de configuration réseau à l'aide de IJ Network Tool, sélectionnez **Informations réseau** dans le menu **Affichage**.

➔ Écran Canon IJ Network Tool

## Vérification de l'adresse IP ou MAC de l'ordinateur

Pour vérifier l'adresse IP ou MAC attribuée à l'ordinateur, suivez la procédure ci-dessous.

1. Sélectionnez l'**invite de commandes** comme indiqué ci-dessous.

- Sous Windows 8, sélectionnez **Invite de commandes** dans l'écran **Démarrer**. Si l'option **Invite de commandes** n'apparaît pas dans l'écran **Démarrer**, sélectionnez l'icône **Rechercher**, puis recherchez « **Invite de commandes** ».
- Sous Windows 7, Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Démarrer** > **Tous les programmes** > **Accessoires** > **Invite de commandes**.

2. Saisissez « ipconfig/all » et appuyez sur la touche **Entrée**.

Les adresses IP et MAC des périphériques réseau installés sur votre ordinateur s'affichent. Lorsque le périphérique réseau n'est pas connecté au réseau, l'adresse IP ne s'affiche pas.

## Vérification de la disponibilité de la communication entre l'ordinateur et la machine ou l'ordinateur et le point d'accès

Pour vérifier que la communication est disponible, effectuez le test Ping.

1. Sélectionnez l'**invite de commandes** comme indiqué ci-dessous.

- Sous Windows 8, sélectionnez **Invite de commandes** dans l'écran **Démarrer**. Si l'option **Invite de commandes** n'apparaît pas dans l'écran **Démarrer**, sélectionnez l'icône **Rechercher**, puis recherchez « **Invite de commandes** ».
- Sous Windows 7, Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Démarrer** > **Tous les programmes** > **Accessoires** > **Invite de commandes**.

2. Entrez la commande ping et l'adresse IP de l'imprimante ou du point d'accès cible, et appuyez sur la touche **Entrée**.

ping XXX.XXX.XXX.XXX

« XXX.XXX.XXX.XXX » correspond à l'adresse IP du périphérique cible.

Si la communication est disponible, un message similaire à celui-ci s'affiche.

Reply from XXX.XXX.XXX.XXX: bytes=32 time=10ms TTL=255

Lorsque le message **La requête a expiré** s'affiche, la communication n'est pas disponible.

## Vérification des informations de configuration réseau

Pour vérifier l'adresse IP ou MAC de la machine, affichez les informations de configuration réseau à l'aide du panneau de contrôle de la machine ou imprimez les informations de configuration réseau de la machine.

➡ Paramètres réseau

➡ Impression des informations de configuration réseau

## Envoi de paquets constant

Quand il est activé, IJ Network Scanner Selector EX transmet régulièrement des paquets pour vérifier s'il peut communiquer avec la machine via le réseau. Lorsque vous utilisez l'ordinateur dans un environnement réseau autre que celui utilisé pour configurer la machine, désactivez IJ Network Scanner Selector EX.

Pour désactiver IJ Network Scanner Selector EX, cliquez avec le bouton droit sur l'icône  dans la zone de notification du Bureau, puis sélectionnez **Désactiver Canon IJ Network Scanner Selector EX**.

## Procédure de restauration des paramètres réseau par défaut définis en usine de la machine

### Important

- Notez que l'initialisation efface tous les paramètres réseau de la machine et les opérations d'impression et de numération à partir d'un ordinateur sur le réseau peuvent devenir impossibles. Pour utiliser la machine sur le réseau, procédez à une configuration à l'aide du CD-ROM d'installation ou conformément aux instructions de notre site Web.

Utilisez le panneau de contrôle de la machine pour initialiser le paramètre réseau.

➡ Réinitialiser paramètre

## Problèmes liés à l'impression

- ➔ [L'impression ne démarre pas](#)
- ➔ [Bourrages papier](#)
- ➔ [L'alimentation du papier ne se fait pas normalement/Une erreur « Pas de papier » se produit](#)
- ➔ [Impression recto verso automatique impossible](#)
- ➔ [La copie/l'impression s'interrompt avant la fin](#)

## L'impression ne démarre pas

**Contrôle 1** Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement branché, puis appuyez sur le bouton **MARCHE (ON)** pour mettre la machine sous tension.

Si le voyant **ALIMENTATION (POWER)** clignote, cela signifie que la machine est en cours d'initialisation. Attendez que le voyant **ALIMENTATION (POWER)** cesse de clignoter et reste allumé.

### »» Remarque

- En cas d'impression de documents volumineux, tels que des photos ou des graphiques, l'impression peut être plus longue à démarrer. Si le voyant **ALIMENTATION (POWER)** clignote, cela signifie que l'ordinateur traite les données pour les envoyer à la machine. Attendez que l'impression démarre.

**Contrôle 2** Assurez-vous que la machine est correctement connectée à l'ordinateur.

Si la machine est raccordée à l'ordinateur à l'aide d'un câble USB, assurez-vous que le câble USB est correctement raccordé à la machine et à l'ordinateur, puis vérifiez les points suivants :

- Si vous utilisez un périphérique relais, tel qu'un concentrateur USB, débranchez-le, raccordez la machine directement à l'ordinateur, puis relancez l'impression. Si l'impression démarre normalement, le problème vient du périphérique relais. Contactez le revendeur du périphérique relais pour plus d'informations.
- Il peut également y avoir un problème avec le câble USB. Remplacez le câble USB et relancez l'impression.

Si vous utilisez la machine sur le réseau, vérifiez que la machine est correctement configurée.

**Contrôle 3** Assurez-vous que le réceptacle avant est ouvert.

**Contrôle 4** Si vous imprimez depuis l'ordinateur, supprimez les tâches d'impression inutiles, le cas échéant.

➔ Suppression d'une tâche d'impression

**Contrôle 5** Assurez-vous que le nom de votre machine est sélectionné dans la boîte de dialogue Imprimer.

La machine risque de ne pas imprimer correctement si vous utilisez un pilote destiné à une autre imprimante.

Assurez-vous que le nom de votre machine est sélectionné dans la boîte de dialogue Imprimer.

### »» Remarque

- Pour que votre machine soit celle définie par défaut, sélectionnez **Définir comme imprimante par défaut**.

**Contrôle 6** Configurez correctement le port de l'imprimante.

Assurez-vous que le port de l'imprimante est configuré de façon appropriée.

1. Connectez-vous à l'aide d'un compte utilisateur bénéficiant de privilèges administrateur.
2. Sélectionnez les éléments comme indiqué ci-dessous :
  - Sous Windows 8, sélectionnez **Panneau de configuration** en cliquant sur l'icône **Paramètres** du **Bureau**, puis sur **Matériel et audio** et enfin sur **Périphériques et imprimantes**.
  - Sous Windows 7, sélectionnez **Périphériques et imprimantes** dans le menu **Démarrer**.
  - Sous Windows Vista, sélectionnez le menu **Démarrer** > **Panneau de configuration** > **Matériel et audio** > **Imprimantes**.

- Sous Windows XP, sélectionnez le menu **Démarrer > Panneau de configuration > Imprimantes et autres périphériques > Imprimantes et télécopieurs**.
3. Ouvrez les propriétés du pilote d'imprimante de la machine.
- Sous Windows 8 ou Windows 7, cliquez avec le bouton droit sur l'icône « Canon XXX Printer » (où « XXX » représente le nom de votre machine), puis sélectionnez **Propriétés de l'imprimante**.
  - Sous Windows Vista ou Windows XP, cliquez avec le bouton droit sur l'icône « Canon XXX Printer » (où « XXX » représente le nom de votre machine), puis sélectionnez **Propriétés**.
4. Cliquez sur l'onglet **Ports** afin de vérifier les paramètres du port.

Vérifiez qu'un port appelé « USBnnn » (où n est un nombre) accompagné de la mention « Canon XXX Printer » dans la colonne **Imprimante** est sélectionné pour **Impression sur les ports suivants**.

### ▶▶ Remarque

- Si vous utilisez la machine sur un réseau, le nom de port de la machine est affiché sous la forme CNBJNP\_XXXXXXXX. XXXXXXXX est la chaîne de caractères générée à partir de l'adresse MAC ou une chaîne de caractères spécifiée par l'utilisateur lors de la configuration de la machine.

- Si le paramètre est incorrect :

Réinstallez les pilotes MP Drivers à l'aide du CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

- L'impression ne démarre pas alors que la machine est raccordée à l'ordinateur via un câble USB et que le port « USBnnn » est sélectionné :

Sous Windows 8, sélectionnez **My Printer** dans l'écran **Démarrer** pour démarrer My Printer. Si **My Printer** n'apparaît pas dans l'écran **Démarrer**, sélectionnez l'icône **Rechercher**, puis recherchez « My Printer ».

Définissez le port d'imprimante adéquat sous **Diagnostic et réparation de l'imprimante**. Suivez les instructions à l'écran pour définir le port d'imprimante, puis sélectionnez le nom de votre machine.

Sous Windows 7, Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Démarrer**, puis sélectionnez **Tous les programmes, Canon Utilities, Canon My Printer, Canon My Printer** et enfin **Diagnostic et réparation de l'imprimante**. Suivez les instructions à l'écran pour définir le port d'imprimante, puis sélectionnez le nom de votre machine.

Si le problème n'est pas résolu, réinstallez les pilotes MP Drivers avec le CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

- L'impression ne démarre pas même alors que le port « CNBJNP\_XXXXXXXX » est sélectionné si vous utilisez la machine sur un réseau :

Lancez IJ Network Tool et sélectionnez « CNBJNP\_XXXXXXXX », ainsi que confirmé à l'étape 4, puis associez le port à l'imprimante à l'aide du paramètre **Associer un port** du menu **Paramètres**.

Si le problème n'est pas résolu, réinstallez les pilotes MP Drivers avec le CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

### Contrôle 7 La taille des données d'impression est-elle particulièrement volumineuse ?

Cliquez sur **Options d'impression** sous l'onglet **Configuration de la page** du pilote d'imprimante. Dans la boîte de dialogue affichée, définissez ensuite l'option **Prévention de la perte de données d'impression** sur **Activé**.

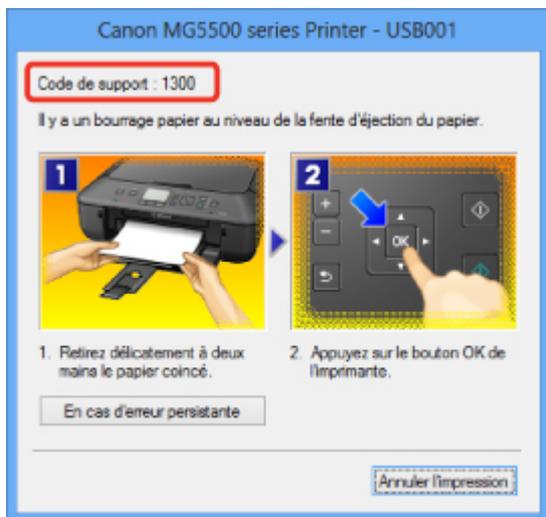
\* Lorsque **Activé** est sélectionné pour **Prévention de la perte de données d'impression**, la qualité d'impression peut être affectée.

### Contrôle 8 Si vous imprimez à partir de l'ordinateur, redémarrez-le.

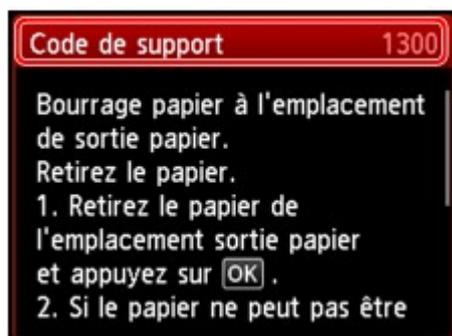
## Bourrages papier

En cas de bourrage papier, un message de dépannage s'affiche automatiquement. Suivez la procédure adéquate décrite dans le message.

- Lorsqu'un code support et un message s'affichent à l'écran :



- Lorsqu'un code support et un message s'affichent sur l'écran LCD :



Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour retirer le bourrage papier, reportez-vous à la section [Liste des codes de support \(en cas de bourrage papier\)](#).

### »»» Remarque

- Vous pouvez vérifier les actions par rapport aux erreurs avec les codes de support sur votre ordinateur ou sur l'écran LCD en recherchant un code de support.

➡ Cliquez ici pour lancer une recherche

## L'alimentation du papier ne se fait pas normalement/Une erreur « Pas de papier » se produit

**Contrôle 1** Vérifiez que du papier est chargé.

➔ Chargement du papier

**Contrôle 2** Procédez comme suit lorsque vous chargez du papier.

- Lorsque vous placez deux feuilles ou plus, feuilletez la pile avant de les charger.



- Lorsque vous placez deux feuilles ou plus, alignez les bords des feuilles avant de les charger.
- Lorsque vous chargez deux feuilles ou plus, vérifiez que la pile de papier ne dépasse pas la limite de chargement du papier.

Notez que le chargement de papier jusqu'à la capacité maximale peut, dans certains cas, s'avérer impossible en fonction du type de papier ou des conditions ambiantes (température et humidité très élevées ou très basses). Dans ce cas, réduisez le nombre de feuilles de papier chargées à un nombre inférieur à la moitié de la limite de chargement.

- Placez toujours le papier en orientation portrait, quelle que soit l'orientation d'impression.
- Lorsque vous chargez du papier, placez-le face à imprimer vers le BAS et faites coulisser les guides papier pour les aligner avec les deux côtés du papier.

➔ Chargement du papier

- Lorsque vous chargez le papier, insérez la pile de papier jusqu'à ce que le premier bord touche le côté le plus éloigné du réceptacle avant.

**Contrôle 3** Vérifiez que le papier n'est pas trop épais ou gondolé.

➔ Types de support ne pouvant pas être utilisés

**Contrôle 4** Procédez comme suit lorsque vous chargez du papier Hagaki ou des enveloppes.

- Si un papier Hagaki est gondolé, il est possible qu'il ne soit pas entraîné correctement, même si la pile de papier ne dépasse pas la limite de chargement du papier.

Chargez le papier Hagaki avec le code postal orienté vers le côté le plus éloigné du chargeur.

- Pour l'impression sur des enveloppes, reportez-vous à la section Chargement du papier, et préparez les enveloppes avant de commencer l'impression.

Une fois les enveloppes prêtes, chargez-les dans l'imprimante en orientation portrait. Si les enveloppes sont placées en orientation paysage, elles ne seront pas entraînées correctement.

**Contrôle 5** Le chargeur est-il convenablement défini ?

Appuyez sur le chargeur de manière à ce que la marque ▷ du réceptacle avant s'aligne sur la marque ◀ de la machine.

**Contrôle 6** Vérifiez que les paramètres définissant le format papier et le type de support correspondent au papier chargé.

**Contrôle 7** Si plusieurs feuilles de papier ordinaire sont chargées à partir de la machine, sélectionnez le paramètre permettant d'empêcher le chargement de deux feuilles de papier ordinaire.

Si plusieurs feuilles de papier ordinaire sont chargées à partir de la machine, sélectionnez le paramètre permettant d'empêcher le chargement de deux feuilles de papier ordinaire à l'aide du panneau de contrôle ou à partir de votre ordinateur.

\* Une fois l'impression terminée, désactivez ce paramètre pour éviter qu'il ne soit appliqué au cours de l'impression suivante.

- **Pour paramétrer à l'aide du panneau de contrôle**

Appuyez sur le bouton **ACCUEIL (HOME)**, sélectionnez **Config.**, **Paramètres périphérique** et **Paramètres d'impression** dans cet ordre, puis définissez **Empêcher chargmt deux feuilles** sur **Activé**.

➡ Modification des paramètres de la machine à partir de l'écran LCD

- **Pour paramétrer avec votre ordinateur**

Ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante, puis sous **Paramètres personnalisés** dans l'onglet **Entretien**, activez la case **Empêcher le chargement de deux feuilles** et cliquez sur **OK**.

Pour ouvrir la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante, reportez-vous à la section Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.

**Remarque**

- La vitesse d'impression sera réduite si vous activez la fonction Empêcher le chargement de deux feuilles.

**Contrôle 8** Nettoyez le rouleau d'entraînement du papier.

➡ Nettoyage du rouleau d'entraînement du papier

**Remarque**

- Dans la mesure où le nettoyage du rouleau d'entraînement du papier use le rouleau, cette procédure n'est à effectuer qu'en cas de nécessité.

Si vous ne parvenez pas à enlever le papier, si le papier se déchire à l'intérieur de la machine ou si l'erreur de bourrage papier persiste après enlèvement du papier coincé, contactez le centre de service.

## Impression recto verso automatique impossible

### Contrôle 1 Le paramètre d'impression recto/verso automatique est-il sélectionné ?

Assurez-vous que les cases **Impression recto/verso** et **Automatique** sont cochées dans la feuille **Configuration de la page** de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.

➔ Impression recto/verso

### Contrôle 2 Assurez-vous que le format du papier est adapté à l'impression recto verso automatique.

Les formats de supports compatibles avec l'impression recto verso automatique sont A4 et Lettre.

Chargez un papier au format adapté, puis appuyez sur le bouton **OK** de la machine.

### Contrôle 3 Assurez-vous que le paramètre de format de papier est correcte.

Assurez-vous que le paramètre de format de papier correspond au format du papier chargé et que ce format convient à l'impression recto verso automatique.

Vérifiez d'abord le paramètre de format de papier défini dans l'application utilisée pour l'impression.

Vérifiez ensuite que le paramètre **Format page** sous l'onglet **Configuration de la page** dans la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.

#### »» Remarque

- La disponibilité de l'impression recto verso dépend de la version de l'application.

### Contrôle 4 Assurez-vous que le paramètre de type de support est correcte.

Assurez-vous que le paramètre de type de support correspond au format du papier chargé et que ce format convient à l'impression recto verso automatique.

Assurez-vous que le type de papier chargé est adapté à l'impression recto verso automatique dans l'onglet **Principal** de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.

#### »» Remarque

- Pour passer en mode d'impression recto verso manuelle, procédez comme suit.

Ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante, désactivez la case **Automatique** sous l'onglet **Configuration de la page** et relancez l'impression.

Lors de l'impression recto verso manuelle, tenez compte des éléments suivants.

- Si vous imprimez trois pages ou plus d'un document à l'aide de l'impression recto verso manuelle, une seule face de toutes les pages sera d'abord imprimée. Retournez le papier, puis rechargez-le dans la machine pour imprimer l'autre face de toutes les feuilles. Veillez à ne pas modifier l'ordre des feuilles dans la pile.
- La procédure d'inversion des documents dépend du côté d'agrafage et de l'orientation de l'impression. Suivez les instructions affichées à l'écran.

## La copie/l'impression s'interrompt avant la fin

### Contrôle 1 Le papier est-il chargé ?

Vérifiez que du papier est chargé.

S'il n'y en a plus, chargez du papier dans la machine.

### Contrôle 2 Les documents à imprimer contiennent-ils de nombreuses photos ou illustrations ?

Étant donné que l'impression de documents volumineux, comme des photos ou des graphiques, nécessite un temps de traitement important au niveau de la machine et de l'ordinateur, la machine peut sembler à l'arrêt.

De plus, lorsque vous imprimez des données utilisant une grande quantité d'encre sur du papier ordinaire, la machine peut s'arrêter provisoirement. Dans les deux cas, attendez la fin du processus.

#### »» Remarque

- Si vous imprimez un document contenant une zone imprimable étendue ou si vous l'imprimez en de nombreux exemplaires, l'impression peut s'interrompre afin de laisser le temps à l'encre de sécher.

### Contrôle 3 La machine a-t-elle imprimé en continu pendant une période prolongée ?

En cas d'impression en continu de la machine pendant une période prolongée, la tête d'impression ou d'autres éléments à proximité risquent de surchauffer. La machine peut interrompre l'impression au niveau d'un saut de ligne avant de reprendre.

Dans ce cas, patientez quelques instants sans effectuer aucune tâche. Si l'impression ne reprend toujours pas, suspendez la session d'impression à un moment opportun et mettez la machine hors tension pendant au moins 15 minutes.

#### ⚠ Attention

- La tête d'impression et les pièces environnantes se trouvant à l'intérieur de la machine peuvent devenir extrêmement chaudes. Ne touchez jamais la tête d'impression ni les composants qui se trouvent à proximité.

## Problèmes liés à la qualité d'impression

- ➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)
- ➔ [L'encre ne s'écoule pas](#)

## Résultats de l'impression insatisfaisants

Si les résultats de l'impression ne sont pas satisfaisants (traces blanches, lignes mal alignées, couleurs inégales, etc.), commencez par vérifier les paramètres de qualité du papier et de l'impression.

### Contrôle 1 Les paramètres définissant le format de page et le type de support correspondent-ils au format et au type du papier chargé ?

Si ces paramètres ne sont pas correctement configurés, vous n'obtiendrez pas de résultats d'impression satisfaisants.

Si vous imprimez une photo ou une illustration, des paramètres de type de papier incorrects peuvent réduire la qualité des couleurs.

De plus, la surface d'impression risque d'être rayée.

Pour les impressions sans bordure, les couleurs peuvent s'imprimer de façon inégale selon le paramètre de type de papier associé au papier chargé.

La méthode utilisée pour vérifier les paramètres de qualité d'impression et de papier diffère selon l'usage que vous faites de la machine.

Copie à l'aide de la machine	Procédez aux vérifications nécessaires à l'aide du panneau de contrôle de la machine. ➔ Éléments de paramètre
Copie la photo à l'aide de la machine	Procédez aux vérifications nécessaires à l'aide du panneau de contrôle de la machine. ➔ Copie de photos
Impression dans un album photos en ligne à l'aide de la machine	Procédez aux vérifications nécessaires à l'aide du panneau de contrôle de la machine. ➔ Impression de photos dans un album photos en ligne
Impression à partir d'un ordinateur	Procédez aux vérifications nécessaires à l'aide du pilote d'imprimante. ➔ Impression avec les instructions d'installation simplifiée

### Contrôle 2 Assurez-vous que la qualité d'impression appropriée est sélectionnée en vous reportant au tableau du Contrôle 1.

Sélectionnez une qualité d'impression adaptée au papier choisi et à l'image à imprimer. Si vous remarquez des bavures ou des couleurs irrégulières, affinez le paramètre de qualité de l'impression et recommencez l'impression.

### Contrôle 3 Si le problème persiste, l'erreur peut avoir une autre origine.

Consultez également les rubriques suivantes :

- ➔ [Impossible de terminer l'impression d'un travail](#)
- ➔ [La page ne s'imprime pas dans sa totalité](#)
- ➔ [Aucun résultat d'impression/L'impression est floue/Les couleurs ne sont pas fidèles/Traces blanches](#)
- ➔ [Les lignes ne sont pas alignées](#)
- ➔ [La ligne ne s'imprime pas ou ne s'imprime qu'en partie](#)
- ➔ [L'image ne s'imprime pas ou ne s'imprime qu'en partie](#)

- ➡ [Le papier est gondolé ou présente des taches d'encre](#)
- ➡ [Le papier est taché/La surface imprimée est rayée](#)
- ➡ [Le verso du papier est taché](#)
- ➡ [Des lignes verticales sont imprimées sur les côtés du document imprimé](#)
- ➡ [Les couleurs sont inégales ou striées](#)

## Impossible de terminer l'impression d'un travail

**Contrôle 1** Sélectionnez le paramètre permettant d'empêcher la compression des données à imprimer.

Si vous sélectionnez le paramètre permettant d'empêcher la compression des données à imprimer avec un logiciel d'application que vous utilisez, la qualité de l'impression sera améliorée.

Cliquez sur **Options d'impression** sous l'onglet **Configuration de la page** du pilote d'imprimante. Cochez la case **Ne pas autoriser l'application à compresser les données d'impression**, puis cliquez sur **OK**.

\* Décochez la case lorsque l'impression est terminée.

**Contrôle 2** La taille des données d'impression est-elle particulièrement volumineuse ?

Cliquez sur **Options d'impression** sous l'onglet **Configuration de la page** du pilote d'imprimante. Dans la boîte de dialogue affichée, définissez ensuite l'option **Prévention de la perte de données d'impression** sur **Activé**.

\* Lorsque **Activé** est sélectionné pour **Prévention de la perte de données d'impression**, la qualité d'impression peut être affectée.

**Contrôle 3** L'espace sur le disque dur de votre ordinateur est-il suffisant ?

Supprimez des fichiers inutiles afin de libérer de l'espace.

## La page ne s'imprime pas dans sa totalité

**Contrôle** Avec l'impression recto/verso automatique, la raison possible est la suivante.

En impression recto verso automatique, la zone imprimable située en haut de la page est réduite de 2 mm / 0,08 pouce.

Pour cette raison, la partie inférieure de la page risque de ne pas être imprimée. Pour éviter ce problème, sélectionnez le paramètre permettant de réduire l'impression à partir du pilote d'imprimante.

### Important

- Selon le document, l'impression réduite peut modifier la mise en page.

Si le logiciel offre une fonction d'agrandissement/de réduction de l'impression, appliquez le paramètre d'impression défini à l'aide du logiciel d'application.

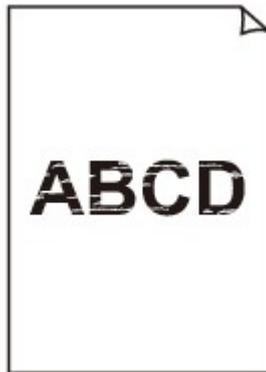
1. Ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.
  - ➡ Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante
2. Activez la case à cocher **Impression recto/verso** dans l'onglet **Configuration de la page**.
3. Cliquez sur **Configuration de la zone imprimable**, puis sélectionnez **Utiliser l'impression réduite**.

# Aucun résultat d'impression/L'impression est floue/Les couleurs ne sont pas fidèles/Traces blanches

❖ Aucun résultat d'impression



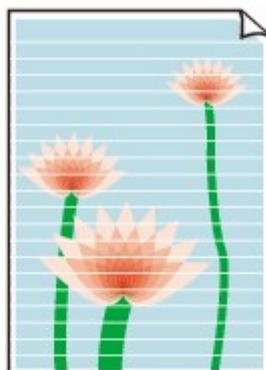
❖ L'impression est floue



❖ Les couleurs ne sont pas fidèles



❖ Traces blanches



### Contrôle 1 Avez-vous configuré les paramètres de qualité d'impression et de papier ?

➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)

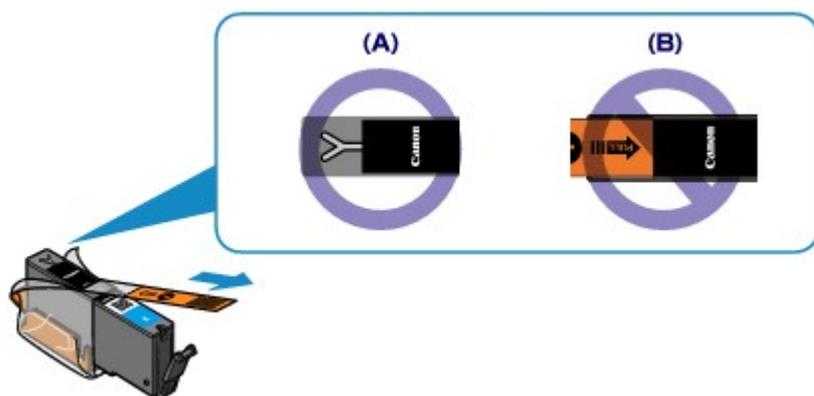
**Contrôle 2** Vérifiez le niveau des réservoirs d'encre. Si la cartouche d'encre est vide, remplacez-la.

➔ Remplacement d'une cartouche d'encre

### Contrôle 3 Le ruban orange ou le film protecteur est-il toujours en place ?

Vérifiez que tous les films protecteurs sont retirés et que le trou d'arrivée d'air en forme de Y n'est pas obstrué, comme illustré en (A).

Si le ruban orange est toujours présent, tel qu'illustré dans (B), tirez dessus pour le retirer.



**Contrôle 4** Imprimez le motif de vérification des buses et effectuez les opérations d'entretien nécessaires telles que le nettoyage de la tête d'impression.

Imprimez le motif de vérification des buses afin de déterminer si l'encre s'écoule correctement des buses de la tête d'impression.

Reportez-vous à la section L'impression devient pâle ou les couleurs ne s'impriment plus correctement relative à l'impression d'un motif de vérification des buses, au nettoyage de la tête d'impression et au nettoyage en profondeur de la tête d'impression.

- Si le motif de vérification des buses ne s'imprime pas correctement :

Vérifiez qu'aucune cartouche d'encre couleur n'est vide.

Si le motif de la vérification des buses ne s'imprime pas correctement du fait d'un niveau d'encre insuffisant, effectuez un nettoyage de la tête d'impression, puis essayez à nouveau d'imprimer le motif de vérification des buses.

- Si le problème persiste après deux nettoyages de la tête d'impression :

Procédez à un nettoyage en profondeur de la tête d'impression.

Si le problème persiste après le nettoyage en profondeur de la tête d'impression, mettez la machine hors tension et effectuez un autre nettoyage en profondeur de la tête d'impression après 24 heures.

- Si le problème persiste après deux nettoyages en profondeur de la tête d'impression :

Si le problème persiste après le nettoyage en profondeur de la tête d'impression, cette dernière est peut-être endommagée. Contactez le centre de service.

**Contrôle 5** Lorsque vous utilisez du papier dont une seule face est imprimable, assurez-vous qu'il est chargé avec la face à imprimer orientée vers le bas.

Chargez le papier avec la face à imprimer vers le bas.

Reportez-vous au mode d'emploi fourni avec le papier pour de plus amples informations concernant la face imprimable.

**Pour la copie, consultez également les rubriques suivantes :**

**Contrôle 6** La vitre d'exposition est-elle sale ?

Nettoyez la vitre d'exposition.

➔ Nettoyage de la vitre d'exposition et du couvercle du scanner

**Contrôle 7** Vérifiez que l'original est chargé correctement sur la vitre d'exposition.

➔ Chargement des originaux

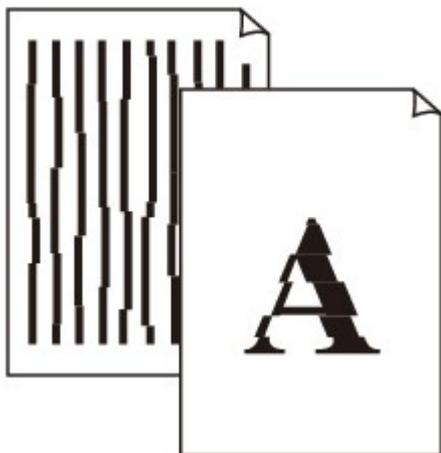
**Contrôle 8** L'original est-il chargé sur la vitre d'exposition avec la face à copier tournée vers le bas ?

**Contrôle 9** Copiez-vous une impression réalisée sur cette machine ?

Si vous utilisez une impression réalisée avec cette machine en tant qu'original, la qualité d'impression peut être affectée en fonction de l'état de l'original.

Imprimez directement à partir de votre machine ou relancez l'impression à partir de votre ordinateur si vous le pouvez.

## Les lignes ne sont pas alignées



**Contrôle 1** Avez-vous configuré les paramètres de qualité d'impression et de papier ?

➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)

**Contrôle 2** Effectuez un alignement de la tête d'impression.

Si des lignes imprimées sont mal alignées ou si les résultats de l'impression ne vous donnent pas satisfaction, vous devez régler la position de la tête d'impression.

➔ Alignement de la tête d'impression

### ➤➤ Remarque

- Si le problème persiste après l'alignement de la tête d'impression, procédez à un alignement manuel en vous reportant à la section Alignement de la tête d'impression à partir de votre ordinateur.

**Contrôle 3** Affinez le paramètre de qualité de l'impression, puis relancez l'impression.

Le fait d'augmenter la qualité d'impression depuis le panneau de contrôle de la machine ou le pilote d'imprimante peut permettre d'améliorer le résultat d'impression.

## La ligne ne s'imprime pas ou ne s'imprime qu'en partie

**Contrôle 1** Utilisez-vous la fonction d'impression avec mise en page ou de marge de reliure ?

Lorsque vous utilisez la fonction d'impression avec mise en page ou de marge de reliure, il est possible que les lignes fines ne soient pas imprimées. Essayez d'épaissir les lignes du document.

**Contrôle 2** La taille des données d'impression est-elle particulièrement volumineuse ?

Cliquez sur **Options d'impression** sous l'onglet **Configuration de la page** du pilote d'imprimante. Dans la boîte de dialogue affichée, définissez ensuite l'option **Prévention de la perte de données d'impression** sur **Activé**.

\* Lorsque **Activé** est sélectionné pour **Prévention de la perte de données d'impression**, la qualité d'impression peut être affectée.

## L'image ne s'imprime pas ou ne s'imprime qu'en partie

**Contrôle 1** Sélectionnez le paramètre permettant d'empêcher la compression des données à imprimer.

Si vous sélectionnez le paramètre permettant d'empêcher la compression des données à imprimer avec un logiciel d'application que vous utilisez, la qualité de l'impression sera améliorée.

Cliquez sur **Options d'impression** sous l'onglet **Configuration de la page** du pilote d'imprimante. Cochez la case **Ne pas autoriser l'application à compresser les données d'impression**, puis cliquez sur **OK**.

\* Décochez la case lorsque l'impression est terminée.

**Contrôle 2** La taille des données d'impression est-elle particulièrement volumineuse ?

Cliquez sur **Options d'impression** sous l'onglet **Configuration de la page** du pilote d'imprimante. Dans la boîte de dialogue affichée, définissez ensuite l'option **Prévention de la perte de données d'impression** sur **Activé**.

\* Lorsque **Activé** est sélectionné pour **Prévention de la perte de données d'impression**, la qualité d'impression peut être affectée.

## Le papier est gondolé ou présente des taches d'encre

❖ Le papier présente des taches d'encre



❖ Le papier est gondolé



**Contrôle 1** Avez-vous configuré les paramètres de qualité d'impression et de papier ?

➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)

**Contrôle 2** Si l'intensité définie est élevée, réduisez la valeur du paramètre Intensité, puis relancez l'impression.

Si vous utilisez du papier ordinaire pour imprimer des images avec une intensité élevée, le papier peut absorber une trop grande quantité d'encre. Il risque alors d'onduler, provoquant une abrasion du papier.

- Impression depuis l'ordinateur

Vous pouvez vérifier l'intensité à l'aide du pilote d'imprimante.

➔ Réglage de l'intensité

- Lors de la copie

➔ Éléments de paramètre

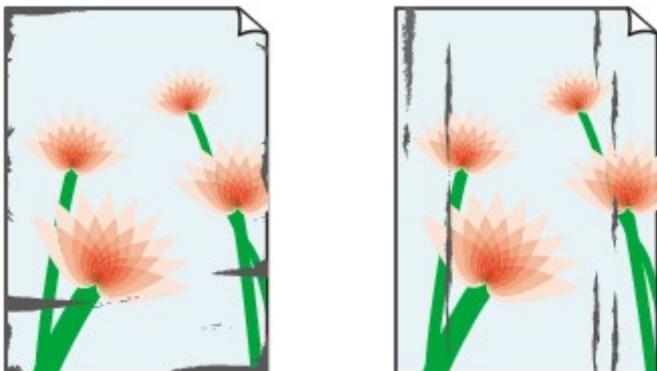
**Contrôle 3** Utilisez-vous du papier photo pour l'impression de photographies ?

En cas de saturation des couleurs élevée (lors de l'impression de photos ou d'images fortement saturées, par exemple), nous vous recommandons d'utiliser le Papier Photo Glacé Extra II ou un autre papier Canon spécial.

➔ Types de support pouvant être utilisés

## Le papier est taché/La surface imprimée est rayée

### Le papier est taché



Les bords du papier sont tachés La surface imprimée est tachée



### La surface imprimée est rayée

**Contrôle 1** Avez-vous configuré les paramètres de qualité d'impression et de papier ?

➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)

**Contrôle 2** Utilisez-vous un type de papier adéquat ? Vérifiez les points suivants :

- Assurez-vous que le papier utilisé est adapté au type d'impression souhaité.
  - ➔ Types de support pouvant être utilisés
- Lorsque vous effectuez une impression sans bordure, assurez-vous que le papier utilisé est adéquat.  
Si le papier utilisé n'est pas adapté à l'impression sans bordure, la qualité peut être réduite au niveau des bords supérieur et inférieur du papier.
  - ➔ Zone d'impression

**Contrôle 3** Chargez le papier après l'avoir aplani.

Lorsque vous utilisez du Papier Photo Satiné, chargez les feuilles une par une dans l'état où elles sont, même si elles sont gondolées. Le fait de rouler ce papier pour l'aplanir risque de provoquer des craquelures sur la surface et d'affecter la qualité d'impression.

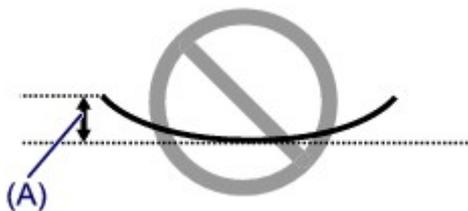
Il est recommandé de replacer le papier non utilisé dans son emballage et de le stocker sur une surface plane.

- **Papier ordinaire**

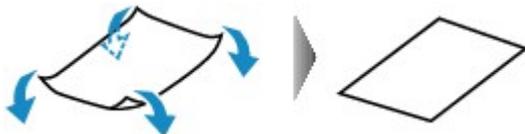
Retournez le papier et chargez-le de manière à imprimer sur l'autre face.

- **Autre papier**

Si la feuille de papier est gondolée aux quatre coins sur une épaisseur supérieure à 3 mm / 0,1 pouce (A), le papier peut être taché ou l'alimentation risque de ne pas s'effectuer correctement. Dans ce cas, suivez la procédure décrite ci-dessous afin de corriger le gondolement.



1. Roulez le papier dans le sens opposé au gondolage, comme illustré ci-dessous.

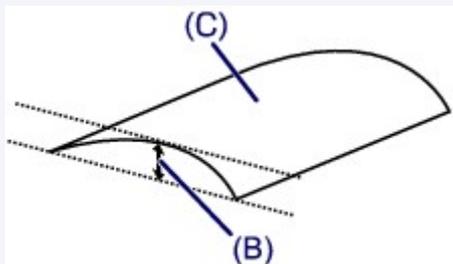


2. Assurez-vous que le papier est désormais bien plat.

Lorsque le papier est gondolé, il est conseillé d'imprimer une seule feuille à la fois.

### Remarque

- Selon le type de support, il est possible que le papier soit taché ou ne soit pas entraîné correctement, et ce, même s'il n'est pas gondolé vers l'intérieur. Dans ce cas, suivez la procédure décrite ci-dessous afin de rouler le papier vers l'extérieur sur 3 mm / 0,1 pouce (B) d'épaisseur avant l'impression. Cela peut améliorer la qualité de l'impression.



(C) Face à imprimer

Lorsque le papier est gondolé vers l'extérieur, il est recommandé d'imprimer une seule feuille à la fois.

### Contrôle 4 Ajustez le paramètre permettant d'empêcher l'abrasion du papier.

Cette opération permet d'augmenter l'espace entre la tête d'impression et le papier chargé. Si la surface d'impression est usée alors que le type de support défini correspond au papier chargé, réglez la machine de manière à éviter l'abrasion du papier à l'aide du panneau de contrôle de la machine ou de l'ordinateur.

La vitesse d'impression peut être réduite si vous activez le paramètre permettant d'empêcher l'abrasion du papier.

\* Réajustez le paramètre permettant d'empêcher l'abrasion du papier à la fin de l'impression. Sinon, ce paramètre restera activé pour tous les travaux d'impression ultérieurs.

#### • Pour paramétrer à l'aide du panneau de contrôle

Appuyez sur le bouton **ACCUEIL (HOME)**, sélectionnez **Config.**, **Paramètres périphérique** et **Paramètres d'impression** dans cet ordre. Ensuite, définissez **Empêcher abrasion papier** sur **Activé**.

➡ Modification des paramètres de la machine à partir de l'écran LCD

#### • Pour paramétrer avec votre ordinateur

Ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante, puis, sous **Paramètres personnalisés** dans l'onglet **Entretien**, activez la case **Empêcher l'abrasion du papier** et cliquez sur **OK**.

Pour ouvrir la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante, reportez-vous à la section Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.

**Contrôle 5** Si l'intensité définie est élevée, réduisez la valeur du paramètre Intensité, puis relancez l'impression.

Si vous utilisez du papier ordinaire pour imprimer des images avec une intensité élevée, le papier peut absorber une trop grande quantité d'encre. Il risque alors d'onduler, provoquant une abrasion du papier.

- Impression depuis l'ordinateur

Réduisez la valeur du paramètre Intensité dans le pilote d'imprimante, puis relancez l'impression.

1. Ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.

➡ Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante

2. Dans l'onglet **Principal**, sélectionnez **Manuel** pour **Couleur/Intensité**, puis cliquez sur **Définir....**

3. Faites glisser le curseur **Intensité** de l'onglet **Réglage des couleurs** sur la valeur souhaitée.

- Lors de la copie

➡ Éléments de paramètre

**Contrôle 6** L'impression est-elle effectuée hors de la zone d'impression recommandée ?

Si vous imprimez hors de la zone imprimable recommandée de votre papier, des taches d'encre peuvent apparaître sur le bord inférieur de celui-ci.

Redimensionnez le document original dans votre application.

➡ Zone d'impression

**Contrôle 7** La vitre d'exposition est-elle sale ?

Nettoyez la vitre d'exposition.

➡ Nettoyage de la vitre d'exposition et du couvercle du scanner

**Contrôle 8** Le rouleau d'entraînement du papier est-il sale ?

Nettoyez le rouleau d'entraînement du papier.

➡ Nettoyage du rouleau d'entraînement du papier

#### ▶▶▶ Remarque

- Dans la mesure où le nettoyage du rouleau d'entraînement du papier use le rouleau, cette procédure n'est à effectuer qu'en cas de nécessité.

**Contrôle 9** L'intérieur de la machine est-il sale ?

L'impression recto verso peut laisser de l'encre à l'intérieur de la machine, ce qui risque de tacher le papier.

Procédez au nettoyage de la platine inférieure pour nettoyer l'intérieur de la machine.

➡ Nettoyage de l'intérieur de la machine (nettoyage de la platine inférieure)

#### ▶▶▶ Remarque

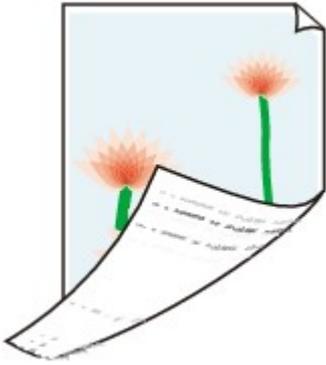
- Pour éviter que l'intérieur de la machine ne se salisse, définissez un format de page correct.

**Contrôle 10** Définissez une durée plus longue pour le séchage de la surface d'impression.

Cela laisse suffisamment de temps pour le séchage de la surface d'impression, ce qui permet d'éviter que le papier soit taché ou rayé.

1. Assurez-vous que la machine est sous tension.
2. Ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.
  - ➡ Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante
3. Cliquez sur l'onglet **Entretien**, puis sur **Paramètres personnalisés**.
4. Faites glisser le curseur **Temps d'attente pour le séchage d'encre** afin de définir le temps d'attente, puis cliquez sur **OK**.
5. Validez le message et cliquez sur **OK**.

## Le verso du papier est taché



**Contrôle 1** Avez-vous configuré les paramètres de qualité d'impression et de papier ?

➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)

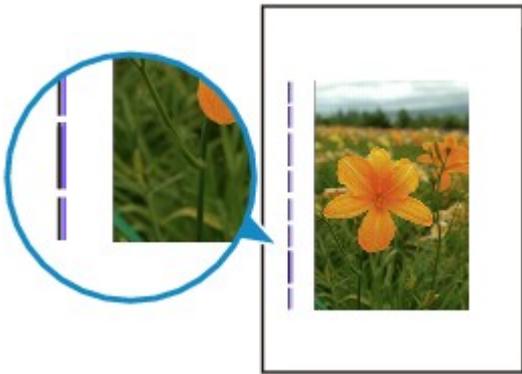
**Contrôle 2** Procédez au nettoyage de la platine inférieure pour nettoyer l'intérieur de la machine.

➔ Nettoyage de l'intérieur de la machine (nettoyage de la platine inférieure)

### ➤➤ Remarque

- En cas d'utilisation de l'impression sans bordure ou d'une impression trop importante, l'intérieur de la machine peut être taché d'encre.

## Des lignes verticales sont imprimées sur les côtés du document imprimé



### Contrôle Le format du papier chargé est-il correct ?

Les lignes verticales peuvent s'imprimer dans la marge si la taille du papier chargé est supérieure à celle que vous avez spécifiée.

Définissez la taille du papier appropriée en fonction du papier chargé.

➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)

### »» Remarque

- Le sens du motif de ligne verticale peut varier suivant les données de l'image ou le paramètre d'impression.
- Cette machine effectue un nettoyage automatique lorsque le besoin s'en fait sentir pour conserver des impressions propres. Une petite quantité d'encre est éjectée lors du nettoyage.

Bien que l'encre soit généralement éjectée sur l'absorbant d'encre, il est possible qu'elle soit projetée sur le papier si la largeur du papier chargé est supérieure à celle que vous avez spécifiée.

## Les couleurs sont inégales ou striées

### Les couleurs sont inégales



### Les couleurs sont striées



**Contrôle 1** Avez-vous configuré les paramètres de qualité d'impression et de papier ?

➔ [Résultats de l'impression insatisfaisants](#)

**Contrôle 2** Imprimez le motif de vérification des buses et effectuez les opérations d'entretien nécessaires telles que le nettoyage de la tête d'impression.

Imprimez le motif de vérification des buses afin de déterminer si l'encre s'écoule correctement des buses de la tête d'impression.

Reportez-vous à la section L'impression devient pâle ou les couleurs ne s'impriment plus correctement relative à l'impression d'un motif de vérification des buses, au nettoyage de la tête d'impression et au nettoyage en profondeur de la tête d'impression.

- Si le motif de vérification des buses ne s'imprime pas correctement :

Vérifiez qu'aucune cartouche d'encre couleur n'est vide.

Si le motif de la vérification des buses ne s'imprime pas correctement du fait d'un niveau d'encre insuffisant, effectuez un nettoyage de la tête d'impression, puis essayez à nouveau d'imprimer le motif de vérification des buses.

- Si le problème persiste après deux nettoyages de la tête d'impression :

Procédez à un nettoyage en profondeur de la tête d'impression.

Si le problème persiste après le nettoyage en profondeur de la tête d'impression, mettez la machine hors tension et effectuez un autre nettoyage en profondeur de la tête d'impression après 24 heures.

- Si le problème persiste après deux nettoyages en profondeur de la tête d'impression :

Si le problème persiste après le nettoyage en profondeur de la tête d'impression, cette dernière est peut-être endommagée. Contactez le centre de service.

### Contrôle 3 Effectuez un alignement de la tête d'impression.

➔ Alignement de la tête d'impression

#### »» Remarque

- Si le problème persiste après l'alignement de la tête d'impression, procédez à un alignement manuel en vous reportant à la section Alignement de la tête d'impression à partir de votre ordinateur.

# L'encre ne s'écoule pas

## Contrôle 1 L'encre est-elle épuisée ?

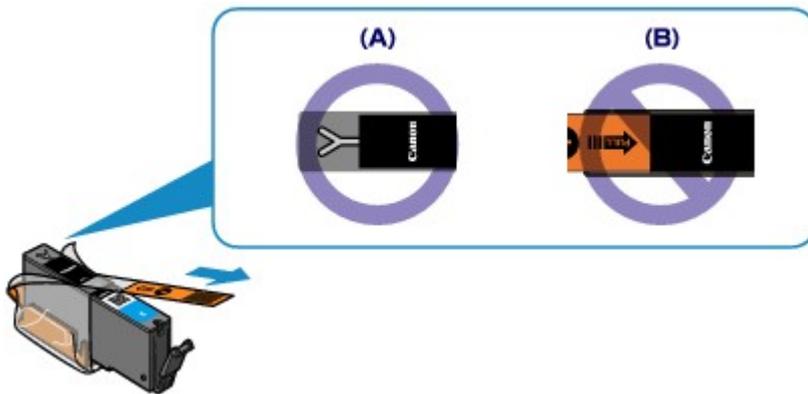
Consultez le code de support qui s'affiche sur l'écran LCD et prenez les mesures appropriées pour résoudre le problème.

➔ [Liste des codes de support](#)

## Contrôle 2 Le ruban orange ou le film protecteur est-il toujours en place ?

Vérifiez que tous les films protecteurs sont retirés et que le trou d'arrivée d'air en forme de Y n'est pas obstrué, comme illustré en (A).

Si le ruban orange est toujours présent, tel qu'illustré dans (B), tirez dessus pour le retirer.



## Contrôle 3 Les buses de tête d'impression sont-elles obstruées ?

Imprimez le motif de vérification des buses afin de déterminer si l'encre s'écoule correctement des buses de la tête d'impression.

Reportez-vous à la section L'impression devient pâle ou les couleurs ne s'impriment plus correctement relative à l'impression d'un motif de vérification des buses, au nettoyage de la tête d'impression et au nettoyage en profondeur de la tête d'impression.

- Si le motif de vérification des buses ne s'imprime pas correctement :

Vérifiez qu'aucune cartouche d'encre couleur n'est vide.

Si le motif de la vérification des buses ne s'imprime pas correctement du fait d'un niveau d'encre insuffisant, effectuez un nettoyage de la tête d'impression, puis essayez à nouveau d'imprimer le motif de vérification des buses.

- Si le problème persiste après deux nettoyages de la tête d'impression :

Procédez à un nettoyage en profondeur de la tête d'impression.

Si le problème persiste après le nettoyage en profondeur de la tête d'impression, mettez la machine hors tension et effectuez un autre nettoyage en profondeur de la tête d'impression après 24 heures.

- Si le problème persiste après deux nettoyages en profondeur de la tête d'impression :

Si le problème persiste après le nettoyage en profondeur de la tête d'impression, cette dernière est peut-être endommagée. Contactez le centre de service.

## Problèmes liés à la numérisation

- ➔ [Problèmes liés à la numérisation](#)
- ➔ [Résultats de la numérisation insatisfaisants](#)
- ➔ [Problèmes logiciels](#)

## Problèmes liés à la numérisation

- Le scanner ne fonctionne pas
- ScanGear (pilote du scanner) ne démarre pas
- Un message d'erreur s'affiche et l'écran ScanGear (pilote du scanner) n'apparaît pas
- Impossible de numériser plusieurs éléments à la fois
- Impossible de numériser correctement en mode de numérisation automatique
- La vitesse de numérisation est lente
- Le message « Mémoire insuffisante. » s'affiche
- Le fonctionnement de l'ordinateur est interrompu pendant la numérisation
- Le scanner ne fonctionne pas après une mise à niveau de Windows
- L'image numérisée ne s'ouvre pas

## **Le scanner ne fonctionne pas**

**Contrôle 1 : assurez-vous que votre scanner ou imprimante est sous tension.**

**Contrôle 2 : branchez le câble USB sur un autre port USB de l'ordinateur.**

**Contrôle 3 : si le câble USB est raccordé à un concentrateur USB, débranchez-le du concentrateur USB et connectez-le à un port USB de l'ordinateur.**

**Contrôle 4 : redémarrez l'ordinateur.**

## ScanGear (pilote du scanner) ne démarre pas

### Contrôle 1 : vérifiez que les pilotes MP Drivers sont installés.

Si nécessaire, installez MP Drivers depuis le CD-ROM d'installation ou depuis la page Web.

### Contrôle 2 : sélectionnez votre scanner ou imprimante dans le menu des applications.

#### ►► Important

- Si le nom de votre scanner ou imprimante est affiché plusieurs fois, sélectionnez celui qui ne comporte pas WIA.

#### ►► Remarque

- Cette opération peut être légèrement différente selon l'application utilisée.
- Utilisez le pilote WIA lors de la numérisation à partir d'une application compatible WIA.
  - ➔ Numérisation à l'aide du pilote WIA

### Contrôle 3 : assurez-vous que l'application prend en charge TWAIN.

Vous ne pouvez pas démarrer ScanGear (pilote du scanner) à partir d'applications non compatibles TWAIN.

### Contrôle 4 : numérisez et enregistrez des images avec IJ Scan Utility, et ouvrez les fichiers dans votre application.

## **Un message d'erreur s'affiche et l'écran ScanGear (pilote du scanner) n'apparaît pas**

**Contrôle 1 : assurez-vous que votre scanner ou imprimante est sous tension.**

**Contrôle 2 : mettez votre scanner ou votre imprimante hors tension, puis rebranchez le câble USB et le cordon d'alimentation.**

**Contrôle 3 : branchez le câble USB sur un autre port USB de l'ordinateur.**

**Contrôle 4 : si le câble USB est raccordé à un concentrateur USB, débranchez-le du concentrateur USB et connectez-le à un port USB de l'ordinateur.**

**Contrôle 5 : vérifiez que les pilotes MP Drivers sont installés.**

Si nécessaire, installez MP Drivers depuis le CD-ROM d'installation ou depuis la page Web.

**Contrôle 6 : sélectionnez votre scanner ou imprimante dans le menu des applications.**

### **»» Remarque**

- Cette opération peut être légèrement différente selon l'application utilisée.

**Contrôle 7 : assurez-vous que l'application prend en charge TWAIN.**

Vous ne pouvez pas démarrer ScanGear (pilote du scanner) à partir d'applications non compatibles TWAIN.

**Contrôle 8 : quittez ScanGear s'il est en cours d'exécution dans une autre application.**

## **Impossible de numériser plusieurs éléments à la fois**

**Contrôle 1 : vérifiez que les éléments sont placés correctement.**

➔ Mise en place des éléments (lors de la numérisation à partir d'un ordinateur)

**Contrôle 2 : vérifiez que vous pouvez numériser correctement un élément.**

Certaines applications ne prennent pas en charge la numérisation de plusieurs images. Dans ce cas, numérisez chaque élément individuellement.

## **Impossible de numériser correctement en mode de numérisation automatique**

**Contrôle 1 : vérifiez que les éléments sont placés correctement.**

➔ Mise en place des éléments (lors de la numérisation à partir d'un ordinateur)

**Contrôle 2 : la numérisation de plusieurs éléments n'est peut-être pas prise en charge.**

Certaines applications ne prennent pas en charge la numérisation de plusieurs images. Dans ce cas, numérisez chaque élément individuellement.

## **La vitesse de numérisation est lente**

**Contrôle 1 : pour afficher l'image à l'écran, réglez la résolution sur 150 ppp. Pour imprimer, configurez la résolution sur 300 ppp.**

➔Résolution

**Contrôle 2 : définissez les options Correction de l'atténuation, Correction du grain, etc. sur Aucun(e).**

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Paramètres d'image » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

**Contrôle 3 : dans IJ Scan Utility, décochez la case Corriger le document texte incliné / Détecter l'orientation des documents texte et pivoter l'image, puis numérisez à nouveau.**

➔Boîte de dialogue Paramètres (Numérisation document)

➔Boîte de dialogue Paramètres (Numérisation personnalisée)

## **Le message « Mémoire insuffisante. » s'affiche**

**Contrôle 1 : fermez les autres applications et recommencez.**

**Contrôle 2 : réduisez la résolution ou le format de sortie, puis relancez la numérisation.**

➔ Résolution

## **Le fonctionnement de l'ordinateur est interrompu pendant la numérisation**

**Contrôle 1 : redémarrez l'ordinateur, réduisez la résolution dans ScanGear (pilote du scanner) et relancez la numérisation.**

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Paramètres de sortie » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

**Contrôle 2 : supprimez les fichiers inutiles pour récupérer suffisamment de place sur votre disque dur, puis relancez la numérisation.**

Ce message d'erreur peut s'afficher si l'espace disponible sur le disque dur n'est pas suffisant pour numériser et enregistrer, lorsque la taille de l'image est trop grande (par exemple lorsque vous numérisez un élément de grande taille avec une résolution élevée).

**Contrôle 3 : pour Dossier d'enregistrement des fichiers temporaires dans IJ Scan Utility, spécifiez un dossier sur un disque disposant de suffisamment d'espace libre.**

➔ Boîte de dialogue Paramètres (Paramètres généraux)

**Contrôle 4 : plusieurs périphériques sont peut-être connectés aux ports USB.**

Déconnectez les périphériques autres que votre scanner ou imprimante.

# Le scanner ne fonctionne pas après une mise à niveau de Windows

**Contrôle : débranchez le câble USB, puis désinstallez (supprimez) et réinstallez les pilotes MP Drivers et IJ Scan Utility.**

- **Étape 1 : désinstallez les pilotes MP Drivers.**

Pour plus d'informations sur la suppression des pilotes MP Drivers, reportez-vous à la section « Suppression des MP Drivers inutiles » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

- **Étape 2 : désinstallez IJ Scan Utility.**

- **Windows 8 :**

1. Cliquez sur l'icône **Paramètres > Panneau de configuration > Programmes > Désinstaller un programme.**
2. Double-cliquez sur **Canon IJ Scan Utility.**
3. Lorsqu'une confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui.**
4. Une fois la désinstallation terminée, cliquez sur **OK.**

IJ Scan Utility est supprimé.

### »»» Remarque

- Sous Windows 8, un message de confirmation ou d'avertissement peut apparaître lors de l'installation, de la désinstallation ou du lancement du logiciel.  
Ce message s'affiche lorsque des droits d'administration sont nécessaires pour effectuer une tâche.  
Si vous êtes connecté en tant qu'administrateur, suivez les instructions à l'écran.

- **Windows 7 / Windows Vista :**

1. À partir du menu **Démarrer**, sélectionnez **Panneau de configuration > Programmes > Désinstaller un programme.**
2. Double-cliquez sur **Canon IJ Scan Utility.**

3. Lorsqu'une confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui**.
4. Une fois la désinstallation terminée, cliquez sur **OK**.  
IJ Scan Utility est supprimé.

### »» Remarque

- Sous Windows 7 et Windows Vista, un message de confirmation ou d'avertissement peut apparaître lors de l'installation, de la désinstallation ou du lancement du logiciel.  
Ce message s'affiche lorsque des droits d'administration sont nécessaires pour effectuer une tâche.  
Si vous êtes connecté en tant qu'administrateur, suivez les instructions à l'écran.

#### • Windows XP :

1. À partir du menu **Démarrer**, sélectionnez **Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes**.
2. Sélectionnez **Canon IJ Scan Utility**, puis cliquez sur **Modifier/Supprimer**.
3. Lorsqu'une confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui**.
4. Une fois la désinstallation terminée, cliquez sur **OK**.  
IJ Scan Utility est supprimé.

#### • Étape 3 : réinstallez les pilotes MP Drivers et IJ Scan Utility.

Réinstallez les MP Drivers et IJ Scan Utility depuis le CD-ROM d'installation ou depuis la page Web.

## **L'image numérisée ne s'ouvre pas**

**Contrôle : si le format de données n'est pas géré par l'application, numérisez à nouveau l'image et sélectionnez un format de données standard lors de l'enregistrement, par exemple JPEG.**

Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel de l'application. Pour toutes questions, contactez le fabricant de l'application.

## Résultats de la numérisation insatisfaisants

- La qualité de la numérisation (image affichée sur le moniteur) est médiocre
- Des zones blanches entourent l'image numérisée
- Numérisation impossible au format approprié
- Impossible de détecter correctement la position ou la taille de l'image lors de la numérisation à partir du panneau de contrôle
- L'élément est placé correctement, mais l'image numérisée est inclinée
- L'image numérisée est agrandie (ou réduite) sur le moniteur

## La qualité de la numérisation (image affichée sur le moniteur) est médiocre

**Contrôle 1 : augmentez la résolution de numérisation si l'image est irrégulière.**

→ Résolution

**Contrôle 2 : réglez la taille d'affichage sur 100 %.**

Certaines applications n'affichent pas les images correctement si la taille d'affichage est trop petite.

**Contrôle 3 : si un effet de moiré (motif rayé) apparaît, suivez les étapes ci-dessous et relancez la numérisation.**

- Définissez l'un des paramètres suivants dans la boîte de dialogue **Paramètres (Numérisation document)**, **Paramètres (Numérisation personnalisée)** ou **Paramètres (Numériser et créer un panorama)** de IJ Scan Utility, puis numérisez à partir de l'écran principal de IJ Scan Utility.
  - Définissez **Sélectionner source** sur **Magazine** et **Mode couleur** sur **Couleur**.
  - Cochez la case **Réduire le moiré** dans la boîte de dialogue **Paramètres de traitement d'image**
    - ➔ Boîte de dialogue Paramètres (Numérisation document)
    - ➔ Boîte de dialogue Paramètres (Numérisation personnalisée)
    - ➔ Boîte de dialogue Paramètres (Numériser et créer un panorama)
- Sous l'onglet **Mode de base** de ScanGear (pilote du scanner), sélectionnez **Magazine (couleur)** dans **Sélectionner source**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Onglet Mode de base » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.
- Sous l'onglet **Mode avancé** de ScanGear, définissez **Elimination moiré** dans **Paramètres d'image** sur **Activé**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Paramètres d'image » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

### »» Remarque

- Si du moiré apparaît lors de la numérisation d'une photo numérique, procédez de la façon suivante et relancez la numérisation.

**Contrôle 4 : vérifiez la profondeur des couleurs du moniteur.**

Pour vérifier la profondeur des couleurs du moniteur, reportez-vous à l'Aide de Windows ou au manuel du moniteur.

### **Contrôle 5 : nettoyez la vitre et le couvercle du scanner.**

### **Contrôle 6 : si le document est endommagé (sale, terni, etc.), utilisez les options Réduction des imperfections, Correction de l'atténuation, Correction du grain, etc. des Paramètres d'image sous l'onglet Mode avancé de ScanGear.**

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Paramètres d'image » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

### **Contrôle 7 : si la tonalité des images est différente de celle du document d'origine, suivez les étapes ci-dessous et relancez la numérisation.**

- Sous l'onglet **Mode avancé** de ScanGear, définissez **Réglage de l'image** dans **Paramètres d'image** sur **Aucun(e)**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Paramètres d'image » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

- Sous l'onglet **Paramètres de couleur** de la boîte de dialogue **Préférences** de ScanGear, définissez **Correspondance des couleurs**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Onglet Paramètres de couleur » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

## Des zones blanches entourent l'image numérisée

### Contrôle : spécifiez la zone de numérisation.

Cliquez sur  (Découpage automatique) dans la vue de l'image entière de ScanGear (pilote du scanner) pour afficher automatiquement le cadre de découpe (zone de numérisation) en fonction de la taille de l'élément.

Vous pouvez également spécifier manuellement la zone de numérisation dans la vue des miniatures, lorsqu'il y a des marges blanches autour de l'élément (par exemple, dans les photos) ou lorsque vous souhaitez créer des cadres de découpe personnalisés.

➔ Ajustement des cadres de découpe dans la fenêtre Image panorama

## **Numérisation impossible au format approprié**

**Contrôle : vérifiez que les éléments sont placés correctement.**

➔ Mise en place des éléments (lors de la numérisation à partir d'un ordinateur)

# Impossible de détecter correctement la position ou la taille de l'image lors de la numérisation à partir du panneau de contrôle

## **Contrôle 1 : vérifiez que les éléments sont placés correctement.**

➔ Mise en place des éléments (lors de la numérisation à partir d'un ordinateur)

## **Contrôle 2 : vérifiez que les paramètres correspondent à l'élément à numériser.**

Si vous ne pouvez pas effectuer correctement la numérisation par le biais de la détection automatique du type d'élément, spécifiez le type et le format de l'élément.

- **Lors de la numérisation à partir du panneau de contrôle**

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres lors de la numérisation à partir du panneau de contrôle, reportez-vous à la section « Configuration de paramètres à partir du panneau de contrôle de la machine » correspondant à votre modèle et accessible depuis l'accueil du *Manuel en ligne*.

- **Lors de la numérisation avec IJ Scan Utility**

- ➔ Numérisation de photos
- ➔ Numérisation de documents
- ➔ Numérisation à l'aide des paramètres favoris

## **L'élément est placé correctement, mais l'image numérisée est inclinée**

**Contrôle : lorsque le type d'élément Document ou Magazine est sélectionné, décochez la case Corriger le document texte incliné et numérisez à nouveau l'élément.**

➔ Boîte de dialogue Paramètres (Numérisation document)

➔ Boîte de dialogue Paramètres (Numérisation personnalisée)

## **L'image numérisée est agrandie (ou réduite) sur le moniteur**

### **Contrôle 1 : modifiez les paramètres d'affichage dans l'application.**

Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel de l'application. Pour toutes questions, contactez le fabricant de l'application.

#### **»» Remarque**

- Vous ne pouvez pas réduire la taille de l'image dans Paint. Pour réduire le format d'affichage, ouvrez les images dans une application.

### **Contrôle 2 : modifiez le paramètre de résolution dans ScanGear (pilote du scanner) et relancez la numérisation.**

Plus la résolution est élevée, plus l'image sera grande.

➔ Résolution

## Problèmes logiciels

- Le client de messagerie électronique que vous souhaitez utiliser n'apparaît pas dans l'écran de sélection du client de messagerie électronique

## **Le client de messagerie électronique que vous souhaitez utiliser n'apparaît pas dans l'écran de sélection du client de messagerie électronique**

### **Contrôle : vérifiez que le MAPI du client de messagerie électronique est activé.**

Reportez-vous au manuel du client de messagerie électronique pour savoir comment configurer l'interface MAPI.

Si le problème persiste même lorsque le MAPI est activé, sélectionnez **Aucun(e) (Joindre manuellement)** dans l'écran de sélection de client de messagerie électronique, puis joignez manuellement l'image à l'e-mail sortant.

## Problèmes liés à la machine

- ➔ [Impossible de mettre la machine sous tension](#)
- ➔ [La machine se met hors tension de façon inattendue](#)
- ➔ [Impossible de se connecter correctement à l'ordinateur avec un câble USB](#)
- ➔ [Impossible de communiquer avec la machine via une connexion USB](#)
- ➔ [L'écran LCD n'est pas du tout visible](#)
- ➔ [Une langue inattendue est affichée sur l'écran LCD](#)
- ➔ [Le support de la tête d'impression n'est pas à l'emplacement correct pour le remplacement](#)
- ➔ [L'écran d'état de l'imprimante ne s'affiche pas](#)

## Impossible de mettre la machine sous tension

**Contrôle 1** Appuyez sur le bouton **MARCHE (ON)**.

**Contrôle 2** Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement branché au connecteur du cordon d'alimentation de la machine, puis remettez-la sous tension.

**Contrôle 3** Débranchez le cordon d'alimentation de la machine, puis rebranchez-le à la machine et remettez la machine sous tension après avoir attendu au moins 3 minutes.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## La machine se met hors tension de façon inattendue

**Contrôle** Désactivez le paramètre de mise hors tension automatique de la machine.

Lorsque vous activez le paramètre de mise hors tension automatique, la machine se met hors tension automatiquement lorsque le délai défini est écoulé.

Si vous ne souhaitez pas que la machine se mette hors tension automatiquement, ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante, puis dans **Alim. auto**, sous **Entretien**, sélectionnez **Désactiver** pour **Alim. auto désactivée**.

### ▶▶ Remarque

- Vous pouvez activer le paramètre de mise sous/hors tension automatique de la machine à partir du panneau de contrôle de la machine ou de ScanGear (pilote du scanner).
  - À partir du panneau de contrôle de la machine :
    - ➡ À propos des Paramètres ECO
  - À partir de ScanGear (pilote du scanner) :
    - ➡ Onglet Scanner

## Impossible de se connecter correctement à l'ordinateur avec un câble USB

### Vitesse d'impression ou de numérisation lente/La connexion USB Hi-Speed ne fonctionne pas/Le message « Cet appareil peut fonctionner plus rapidement » s'affiche

Si votre environnement système n'est pas entièrement compatible avec la connexion USB Hi-Speed, la machine fonctionne à une vitesse inférieure, sous USB 1.1. La machine fonctionne alors correctement, mais la vitesse d'impression ou de numérisation risque d'être ralentie du fait de la vitesse de communication.

**Contrôle** Vérifiez les points suivants pour être sûr que votre environnement système prend en charge une connexion USB Hi-Speed.

- Le port USB de votre ordinateur prend-il en charge la connexion USB Hi-Speed ?
- Le câble USB ou le concentrateur USB prend-il en charge la connexion USB Hi-Speed ?  
Assurez-vous d'utiliser un câble USB Hi-Speed agréé. Il est vivement recommandé d'utiliser un câble d'une longueur maximale de 3 mètres / 10 pieds.
- Le système d'exploitation de votre ordinateur prend-il en charge la connexion USB Hi-Speed ?  
Procurez-vous la dernière mise à jour pour votre ordinateur et installez-la.
- Le pilote USB Hi-Speed fonctionne-t-il correctement ?  
Procurez-vous la version la plus récente du pilote USB Hi-Speed (compatible avec votre matériel) et installez-la sur votre ordinateur.

#### **»»» Important**

- Pour plus d'informations sur la connexion USB Hi-Speed de votre environnement système, contactez le fabricant de votre ordinateur, de votre câble USB ou de votre concentrateur USB.

## Impossible de communiquer avec la machine via une connexion USB

**Contrôle 1** Assurez-vous que la machine est sous tension.

**Contrôle 2** Vérifiez que le câble USB est correctement raccordé.

Reportez-vous à la section Connexion de la machine à l'ordinateur avec un câble USB pour raccorder correctement le câble USB.

**Contrôle 3** Ne démarrez pas IJ Network Tool pendant une impression.

**Contrôle 4** Ne lancez pas d'impression lorsque IJ Network Tool est en cours d'exécution.

**Contrôle 5** Assurez-vous que l'option **Activer le support bidirectionnel** est sélectionnée dans la feuille **Ports** de la boîte de dialogue des propriétés du pilote d'imprimante.

➔ Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante

## L'écran LCD n'est pas du tout visible

- **Si le voyant ALIMENTATION (POWER) est éteint :**

La machine n'est pas sous tension. Branchez le cordon d'alimentation et appuyez sur le bouton **MARCHE (ON)**.

- **Si le voyant ALIMENTATION (POWER) est allumé :**

L'écran LCD est peut-être en mode économie d'énergie. Appuyez sur l'un des boutons du panneau de contrôle.

## Une langue inattendue est affichée sur l'écran LCD

Sélectionnez la langue souhaitée en procédant comme suit.

1. Appuyez sur le bouton **ACCUEIL (HOME)** et attendez environ 5 secondes.



2. Sélectionnez **Config.** dans l'écran **ACCUEIL**.

➔ LCD et panneau de contrôle



3. Sélectionnez **Paramètres périphérique**, puis appuyez sur le bouton **OK**.

4. Appuyez trois fois sur le bouton ▼, puis appuyez sur le bouton **OK**.

5. Utilisez le bouton ▲▼ pour sélectionner la langue d'interface de l'écran LCD, puis appuyez sur le bouton **OK**.

## Le support de la tête d'impression n'est pas à l'emplacement correct pour le remplacement

### Contrôle 1 Le témoin **ALIMENTATION (POWER)** est-il éteint ?

Vérifiez si le voyant **ALIMENTATION (POWER)** est allumé.

Le support de tête d'impression se déplace uniquement lorsque la machine est sous tension. Si le voyant **ALIMENTATION (POWER)** est éteint, fermez le panneau de contrôle et mettez la machine sous tension.

Si le voyant **ALIMENTATION (POWER)** clignote, cela signifie que la machine est en cours d'initialisation. Attendez que le voyant **ALIMENTATION (POWER)** cesse de clignoter et reste allumé, puis rouvrez le panneau de contrôle.

### Contrôle 2 Est-ce qu'un message d'erreur s'affiche sur l'écran LCD ?

Fermez le panneau de contrôle, suivez le Code de support (numéro d'erreur) affiché dans le message d'erreur pour corriger l'erreur et rouvrez le panneau de contrôle. Pour plus d'informations sur la résolution de l'erreur, reportez-vous à la section [Liste des codes de support](#).

### Contrôle 3 Le panneau de contrôle est-il resté ouvert pendant 10 minutes ou plus ?

Si le panneau de contrôle reste ouvert pendant plus de 10 minutes, le support de tête d'impression se déplace de façon à empêcher que la tête d'impression ne sèche. Fermez et ouvrez à nouveau le panneau de contrôle pour ramener le support de tête d'impression à l'emplacement correct pour le remplacement.

### Contrôle 4 La machine a-t-elle imprimé en continu pendant une période prolongée ?

Fermez le panneau de contrôle, patientez quelques instants, puis rouvrez-le.

En cas d'impression continue de la machine pendant une période prolongée, le support de tête d'impression risque de ne pas revenir à l'emplacement correct pour le remplacement en raison de la surchauffe de la tête d'impression.

### »» Remarque

- Lorsque vous ouvrez le panneau de contrôle en cours d'impression, le support de tête d'impression se déplace pour se protéger. Fermez le panneau de contrôle, puis rouvrez-le une fois l'impression terminée.

## L'écran d'état de l'imprimante ne s'affiche pas

**Contrôle** L'écran d'état de l'imprimante est-il activé ?

Assurez-vous que l'option **Démarrer écran d'état** est sélectionnée dans le menu **Option** de l'écran d'état de l'imprimante.

1. Ouvrez la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante.
  - ➡ Ouverture de la fenêtre de configuration du pilote d'imprimante
2. Dans la feuille **Entretien**, cliquez sur **Afficher l'état de l'imprimante**.
3. Le cas échéant, sélectionnez l'option **Démarrer écran d'état** dans le menu **Option**.

## Problèmes liés à l'installation/le téléchargement

- ➔ [Impossible d'installer les pilotes MP Drivers](#)
- ➔ [Easy-WebPrint EX ne démarre pas ou le menu Easy-WebPrint EX ne s'affiche pas](#)
- ➔ [Procédure de mise à jour des MP Drivers dans un environnement réseau](#)
- ➔ [Désinstallation de IJ Network Tool](#)

# Impossible d'installer les pilotes MP Drivers

- Si l'installation ne démarre pas même lorsque le CD-ROM d'installation est inséré dans le lecteur de votre ordinateur :

Lancez l'installation en procédant comme suit.

1. Sélectionnez les éléments comme indiqué ci-dessous :

- Sous Windows 8, sélectionnez l'icône **Explorateur** dans la **Barre des tâches** sur le **Bureau**, puis sélectionnez **Ordinateur** dans la liste de gauche.
- Sous Windows 7 ou Windows Vista, cliquez sur **Démarrer** puis sur **Ordinateur**.
- Sous Windows Vista, cliquez sur **Démarrer** puis sur **Ordinateur**.
- Sous Windows XP, cliquez sur **Démarrer** puis sur **Poste de travail**.

2. Double-cliquez sur l'icône  **CD-ROM** dans la fenêtre qui s'affiche.

Si le contenu du CD-ROM s'affiche, double-cliquez sur **MSETUP4.EXE**.

Si vous ne parvenez pas à installer les pilotes MP Drivers se trouvant sur le CD-ROM d'installation, installez les pilotes disponibles sur notre site Web.

## »» Remarque

- Si l'icône n'apparaît pas, procédez comme suit :
  - Retirez le CD-ROM du lecteur, puis réintroduisez-le.
  - Redémarrez l'ordinateur.

Si le problème persiste, insérez un autre disque. Si l'icône de cet autre disque apparaît, cela signifie qu'il y a un problème avec le CD-ROM d'installation. Dans ce cas, contactez le centre de service.

- Si vous ne pouvez pas aller au-delà de l'écran Connexion de l'imprimante :



## »» Remarque

- La mention **L'imprimante n'a pas été détectée. Vérifiez la connexion.** peut être affichée selon l'ordinateur que vous utilisez.

**Contrôle 1** Assurez-vous que le câble USB est correctement connecté à la machine et à l'ordinateur.

**Contrôle 2** Suivez les procédures ci-dessous pour connecter de nouveau la machine et l'ordinateur.

1. Mettez la machine hors tension.
2. Débranchez le câble USB de la machine et de l'ordinateur, puis connectez-le de nouveau.
3. Mettez la machine sous tension.

**Contrôle 3** Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, suivez la procédure décrite ci-dessous pour réinstaller les pilotes MP Drivers.

1. Cliquez sur **Annuler**.
2. Cliquez sur **Recommencer** dans l'écran **Échec de l'installation**.
3. Cliquez sur **Quitter** dans l'écran « PIXMA XXX » (où « XXX » représente le nom de votre machine, puis retirez le CD-ROM.
4. Mettez la machine hors tension.
5. Redémarrez l'ordinateur.
6. Assurez-vous d'avoir fermé toutes les applications ouvertes.
7. Insérez à nouveau le CD-ROM, puis installez les MP Drivers.

• **Dans les autres situations :**

Réinstallez les MP Drivers.

Si les MP Drivers n'ont pas été installés correctement, désinstallez-les MP Drivers, redémarrez l'ordinateur, puis réinstallez les MP Drivers.

➔ Suppression des MP Drivers inutiles

Si vous réinstallez les pilotes MP Drivers, installez les pilotes MP Drivers avec le CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

## »» Remarque

- Si le programme d'installation a été interrompu en raison d'une erreur Windows, le système est peut-être instable. Dans ce cas, vous ne pouvez peut-être pas installer les pilotes d'imprimante. Redémarrez votre ordinateur avant de le réinstaller.

## Easy-WebPrint EX ne démarre pas ou le menu Easy-WebPrint EX ne s'affiche pas

Si Easy-WebPrint EX ne démarre pas ou si son menu ne s'affiche pas dans Internet Explorer, vérifiez les points suivants.

**Contrôle 1** **Canon Easy-WebPrint EX** apparaît-il dans le menu **Barres d'outils** du menu **Affichage** d'Internet Explorer ?

Si **Canon Easy-WebPrint EX** n'est pas affiché, Easy-WebPrint EX n'est pas installé sur votre ordinateur. Installez la dernière mise à jour Easy-WebPrint EX sur votre ordinateur depuis notre site Web.

### ▶▶ Remarque

- Si Easy-WebPrint EX n'est pas installé sur votre ordinateur, un message vous demandant si vous souhaitez l'installer peut s'afficher dans la zone de notification du Bureau. Cliquez sur le message, puis suivez les instructions s'affichant sur l'écran de l'ordinateur pour installer Easy-WebPrint EX.
- Pendant l'installation ou le téléchargement d'Easy-WebPrint EX, il est nécessaire d'avoir accès à Internet.

**Contrôle 2** **Canon Easy-WebPrint EX** est-il sélectionné dans le menu **Barres d'outils** du menu **Affichage** d'Internet Explorer ?

Si **Canon Easy-WebPrint EX** n'est pas sélectionné, Easy-WebPrint EX est désactivé. Sélectionnez **Canon Easy-WebPrint EX** pour l'activer.

## Procédure de mise à jour des MP Drivers dans un environnement réseau

Téléchargez au préalable la dernière version des MP Drivers.

Pour obtenir les derniers MP Drivers, accédez à notre site Web via Internet et téléchargez les MP Drivers plus récents correspondant à votre modèle.

Désinstallez les pilotes MP Drivers, puis installez les MP Drivers les plus récents selon la procédure habituelle. Sur l'écran de sélection de la méthode de connexion, sélectionnez **Utiliser l'imprimante avec une connexion réseau sans fil**. La machine sera automatiquement détectée sur le réseau.

Après avoir vérifié que la machine est bien détectée, installez les MP Drivers en suivant les instructions à l'écran.

### ▶▶ Remarque

- Vous pouvez utiliser la machine sur un réseau sans avoir à reconfigurer l'ordinateur.

# Désinstallation de IJ Network Tool

Suivez les étapes ci-dessous pour désinstaller IJ Network Tool de votre ordinateur.

## »» Important

- Même si IJ Network Tool est désinstallé, vous pouvez imprimer et numériser à partir de l'ordinateur sur le réseau. Cependant, vous ne pourrez pas modifier les paramètres réseau à partir du réseau.
- Connectez-vous à un compte utilisateur bénéficiant de privilèges administrateur.

### 1. Pour désinstaller IJ Network Tool, procédez comme suit.

- Dans Windows 8 :

1. Sélectionnez **Panneau de configuration** en cliquant sur l'icône **Paramètres** du **Bureau**, puis sur **Programmes** et enfin sur **Programmes et fonctionnalités**.
2. Sélectionnez **Canon IJ Network Tool** dans la liste des programmes, puis cliquez sur **Désinstaller**.  
Si l'écran **Contrôle de compte d'utilisateur** apparaît, cliquez sur **Continuer**.

- Sous Windows 7 ou Windows Vista :

1. Cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration > Programmes > Programmes et fonctionnalités**.
2. Sélectionnez **Canon IJ Network Tool** dans la liste des programmes, puis cliquez sur **Désinstaller**.  
Si l'écran **Contrôle de compte d'utilisateur** apparaît, cliquez sur **Continuer**.

- Sous Windows XP :

1. Cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration > Ajouter/Suppression de programmes**.
2. Sélectionnez **Canon IJ Network Tool** dans la liste des programmes, puis cliquez sur **Supprimer**.

### 2. Cliquez sur **Oui** lorsque le message de confirmation apparaît.

Lorsque le message vous demandant de redémarrer l'ordinateur s'affiche, cliquez sur **OK** pour le redémarrer.

## À propos des erreurs/messages affichés

➔ [En cas d'erreur](#)

➔ [Un message s'affiche](#)

## En cas d'erreur

Lorsqu'une erreur survient pendant l'impression (s'il n'y a plus de papier dans la machine ou si un bouchage papier survient, par exemple), un message de dépannage s'affiche automatiquement. Suivez la procédure adéquate décrite dans le message.

Lorsqu'une erreur se produit, un code de support (numéro de l'erreur) s'affiche sur l'écran de l'ordinateur ou sur l'écran LCD.

- **Lorsqu'un code support et un message s'affichent à l'écran :**



- **Lorsqu'un code support et un message s'affichent sur l'écran LCD :**



Pour plus d'informations sur la résolution des erreurs avec les codes de support, reportez-vous à la section [Liste des codes de support](#).

### »»» Remarque

- Vous pouvez vérifier les actions par rapport aux erreurs avec les codes de support sur votre ordinateur ou sur l'écran LCD en recherchant un code de support.

➡ Cliquez ici pour lancer une recherche

Pour plus d'informations sur la résolution des erreurs sans aucun code de support, reportez-vous à la section [Un message s'affiche](#).

## Un message s'affiche

Cette section décrit certaines erreurs ou certains messages.

### »» Remarque

- Un code support (numéro de l'erreur) s'affiche sur l'écran de l'ordinateur ou sur l'écran LCD pour certaines erreurs ou certains messages. Pour plus d'informations sur les erreurs avec les codes de support, reportez-vous à la section [Liste des codes de support](#).

Si un message s'affiche sur l'écran LCD, reportez-vous à la section ci-dessous.

- [Un message s'affiche sur l'écran LCD](#)

Si un message s'affiche sur l'écran de l'ordinateur, reportez-vous à la section ci-dessous.

- [Erreur au niveau de l'impression recto verso automatique](#)
- [Erreur relative au débranchement du cordon d'alimentation s'affiche](#)
- [Erreur d'écriture/Erreur de sortie/Erreur de communication](#)
- [Autres messages d'erreur](#)
- [L'écran du programme Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program s'affiche](#)

## Un message s'affiche sur l'écran LCD

Vérifiez le message et prenez les mesures appropriées.

- **Périphérique incorrectement mis hors tension la dernière fois. Appuyez sur le bouton  lors de la mise hors tension.**

Le cordon d'alimentation a peut-être été débranché en dernier alors que la machine était encore sous tension.

Appuyez sur le bouton **OK** pour supprimer le message d'erreur.

### »» Remarque

- Reportez-vous à la section Note relative au débranchement du cordon d'alimentation pour débrancher le cordon d'alimentation.

- **Impossible de se connecter au serveur. Patientez un instant et réessayez.**

Impossible de se connecter correctement à l'ordinateur en raison d'une erreur de communication. Si vous avez essayé d'accéder à un site de partage des photos, vos photos ont peut-être été supprimées.

Appuyez sur le bouton **OK** pour supprimer le message d'erreur, patientez quelques instants et essayez à nouveau.

## Erreur au niveau de l'impression recto verso automatique

**Contrôle** Reportez-vous à la section [Impression recto verso automatique impossible](#)

et prenez les mesures appropriées.

## Erreur relative au débranchement du cordon d'alimentation s'affiche

Le cordon d'alimentation a peut-être été débranché alors que la machine était encore sous tension.

Vérifiez le message d'erreur apparaissant sur l'ordinateur, puis cliquez sur **OK**.

La machine commence à imprimer.

Reportez-vous à la section Note relative au débranchement du cordon d'alimentation pour débrancher le cordon d'alimentation.

## Erreur d'écriture/Erreur de sortie/Erreur de communication

**Contrôle 1** Si le témoin **ALIMENTATION (POWER)** est éteint, assurez-vous que le câble d'alimentation est branché, puis mettez la machine sous tension.

Si le voyant **ALIMENTATION (POWER)** clignote, cela signifie que la machine est en cours d'initialisation. Attendez que le voyant **ALIMENTATION (POWER)** cesse de clignoter et reste allumé.

**Contrôle 2** Assurez-vous que le port de l'imprimante est correctement configuré dans le pilote d'imprimante.

\* Dans les instructions suivantes, « XXX » correspond au nom de votre machine.

1. Connectez-vous à l'aide d'un compte utilisateur bénéficiant de privilèges administrateur.
2. Sélectionnez les éléments comme indiqué ci-dessous :
  - Sous Windows 8, sélectionnez **Panneau de configuration** en cliquant sur l'icône **Paramètres du Bureau**, puis sur **Matériel et audio** et enfin sur **Périphériques et imprimantes**.
  - Sous Windows 7, sélectionnez **Périphériques et imprimantes** dans le menu **Démarrer**.
  - Sous Windows Vista, sélectionnez le menu **Démarrer** > **Panneau de configuration** > **Matériel et audio** > **Imprimantes**.
  - Sous Windows XP, sélectionnez le menu **Démarrer** > **Panneau de configuration** > **Imprimantes et autres périphériques** > **Imprimantes et télécopieurs**.
3. Ouvrez les propriétés du pilote d'imprimante de la machine.
  - Sous Windows 8 ou Windows 7, cliquez avec le bouton droit sur l'icône « Canon XXX Printer » (où « XXX » représente le nom de votre machine), puis sélectionnez **Propriétés de l'imprimante**.
  - Sous Windows Vista ou Windows XP, cliquez avec le bouton droit sur l'icône « Canon XXX Printer » (où « XXX » représente le nom de votre machine), puis sélectionnez **Propriétés**.
4. Cliquez sur l'onglet **Ports** afin de vérifier les paramètres du port.

Vérifiez qu'un port appelé « USBnnn » (où n est un nombre) accompagné de la mention « Canon XXX Printer » dans la colonne **Imprimante** est sélectionné pour **Impression sur les ports suivants**.

### ▶▶ Remarque

• Si vous utilisez la machine sur un réseau, le nom de port de la machine est affiché sous la forme CNBJNP\_XXXXXXXXXX. XXXXXXXXXXXX est la chaîne de caractères générée à partir de l'adresse MAC ou une chaîne de caractères spécifiée par l'utilisateur lors de la configuration de la machine.

- Si le paramètre est incorrect :  
Réinstallez les pilotes MP Drivers à l'aide du CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.
- L'impression ne démarre pas alors que la machine est raccordée à l'ordinateur via un câble USB et que le port « USBnnn » est sélectionné :

Sous Windows 8, sélectionnez **My Printer** dans l'écran **Démarrer** pour démarrer My Printer. Si **My Printer** n'apparaît pas dans l'écran **Démarrer**, sélectionnez l'icône **Rechercher**, puis recherchez « My Printer ».

Définissez le port d'imprimante adéquat sous **Diagnostic et réparation de l'imprimante**. Suivez les instructions à l'écran pour définir le port d'imprimante, puis sélectionnez le nom de votre machine.

Sous Windows 7, Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Démarrer**, puis sélectionnez **Tous les programmes, Canon Utilities, Canon My Printer, Canon My Printer** et enfin **Diagnostic et réparation de l'imprimante**. Suivez les instructions à l'écran pour définir le port d'imprimante, puis sélectionnez le nom de votre machine.

Si le problème n'est pas résolu, réinstallez les pilotes MP Drivers avec le CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

- L'impression ne démarre pas même alors que le port « CNBJNP\_XXXXXXXX » est sélectionné si vous utilisez la machine sur un réseau :

Lancez IJ Network Tool et sélectionnez « CNBJNP\_XXXXXXXX », ainsi que confirmé à l'étape 4, puis associez le port à l'imprimante à l'aide du paramètre **Associer un port** du menu **Paramètres**.

Si le problème n'est pas résolu, réinstallez les pilotes MP Drivers avec le CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

### **Contrôle 3** Assurez-vous que la machine est correctement connectée à l'ordinateur.

Si la machine est raccordée à l'ordinateur à l'aide d'un câble USB, assurez-vous que le câble USB est correctement raccordé à la machine et à l'ordinateur, puis vérifiez les points suivants :

- Si vous utilisez un périphérique relais, tel qu'un concentrateur USB, débranchez-le, raccordez la machine directement à l'ordinateur, puis relancez l'impression. Si l'impression démarre normalement, le problème vient du périphérique relais. Contactez le revendeur du périphérique relais pour plus d'informations.
- Il peut également y avoir un problème avec le câble USB. Remplacez le câble USB et relancez l'impression.

Si vous utilisez la machine sur le réseau, vérifiez que la machine est correctement configurée.

### **Contrôle 4** Vérifiez que les pilotes MP Drivers sont installés correctement.

Désinstallez les pilotes MP Drivers en suivant la procédure décrite dans la section Suppression des MP Drivers inutiles, puis réinstallez les pilotes MP Drivers à l'aide du CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

### **Contrôle 5** Si la machine est raccordée à l'ordinateur à l'aide d'un câble USB, vérifiez l'état du périphérique sur l'ordinateur.

Procédez comme suit pour vérifier l'état du périphérique.

1. Ouvrez le gestionnaire de périphériques sur votre ordinateur, comme illustré ci-dessous.

Si l'écran **Contrôle de compte d'utilisateur** s'affiche, suivez les instructions à l'écran.

- Sous Windows 8, sélectionnez **Panneau de configuration** en cliquant sur l'icône **Paramètres du Bureau**, puis sur **Matériel et audio** et enfin sur **Gestionnaire de périphériques**.
- Sous Windows 7 ou Windows Vista, sélectionnez **Panneau de configuration, Matériel et audio** puis **Gestionnaire de périphériques**.
- Sous Windows XP, cliquez sur **Panneau de configuration, Performances et maintenance, Système**, puis sélectionnez **Gestionnaire de périphériques** dans **Matériel**.

2. Double-cliquez sur **Contrôleurs de bus USB**, puis sur **Prise en charge d'impression USB**.

Si l'écran de propriétés **Prise en charge d'impression USB** ne s'affiche pas, assurez-vous que la machine est correctement connectée à l'ordinateur.

➔ **Contrôle 3** [Assurez-vous que la machine est correctement connectée à l'ordinateur.](#)

3. Cliquez sur l'onglet **Général** et assurez-vous qu'aucun périphérique n'est signalé comme défaillant.

Si une erreur de périphérique s'affiche, reportez-vous à l'aide Windows pour résoudre l'erreur.

## Autres messages d'erreur

**Contrôle** Si un message d'erreur apparaît en dehors de l'écran d'état de l'imprimante, procédez comme suit :

- « **Traitement impossible : espace disque insuffisant** »

Supprimez les fichiers inutiles pour augmenter la quantité d'espace libre sur le disque.

- « **Traitement impossible : mémoire insuffisante** »

Fermez les autres applications en cours d'exécution pour augmenter la mémoire disponible.

Si vous ne parvenez toujours pas à imprimer, redémarrez l'ordinateur et relancez l'impression.

- « **Pilote d'imprimante introuvable** »

Désinstallez les pilotes MP Drivers en suivant la procédure décrite dans la section Suppression des MP Drivers inutiles, puis réinstallez les pilotes MP Drivers à l'aide du CD-ROM d'installation ou depuis notre site Web.

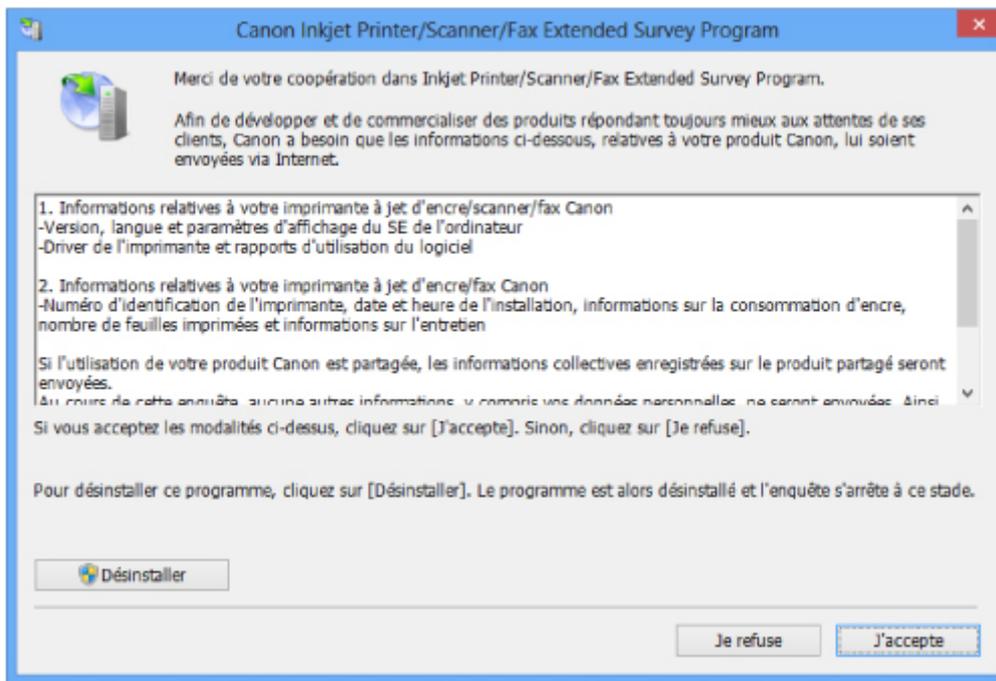
- « **Impossible d'imprimer Nom de l'application - Nom du fichier** »

Relancez l'impression une fois le travail en cours terminé.

## L'écran du programme Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program s'affiche

Si le programme d'enquête étendue Imprimante/Scanneur/Fax Inkjet est installé, l'écran de confirmation vous demandant l'autorisation d'envoyer les informations relatives à l'utilisation de l'imprimante et du logiciel d'application apparaît chaque mois pendant environ dix ans.

Lisez les instructions affichées à l'écran et suivez la procédure décrite ci-dessous.



- **Si vous acceptez de participer au programme d'enquête :**

Cliquez sur **J'accepte**, puis suivez les instructions à l'écran. Les informations relatives à l'utilisation de l'imprimante sont envoyées via Internet. Si vous avez suivi les instructions affichées à l'écran, les informations seront transmises automatiquement à partir du deuxième envoi et l'écran de confirmation ne s'affichera plus.

### »» Remarque

- Lors de l'envoi des informations, il est possible qu'un écran d'avertissement (relatif à la sécurité sur Internet, par exemple) s'affiche. Dans ce cas, vérifiez que le nom du programme est IJPLMUI.exe, puis autorisez-le.
- Si vous décochez la case **Envoyer automatiquement à partir de la prochaine fois**, les informations ne seront pas transmises automatiquement à partir du deuxième envoi et un écran de confirmation apparaîtra lors de la prochaine enquête. Pour envoyer les informations automatiquement, reportez-vous à la section [Modification du paramètre de l'écran de confirmation](#) .

- **Si vous ne voulez pas participer au programme d'enquête :**

Cliquez sur **Je refuse**. L'écran de confirmation se ferme et le programme d'enquête est ignoré. L'écran de confirmation s'affichera à nouveau dans un mois.

- **Pour désinstaller le programme d'enquête étendue Imprimante/Scanneur/Fax Inkjet :**

Pour désinstaller le programme Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program, cliquez sur **Désinstaller**, puis suivez les instructions à l'écran.

- **Modification du paramètre de l'écran de confirmation :**

1. Sélectionnez les éléments comme indiqué ci-dessous :
  - Sous Windows 8, sélectionnez **Panneau de configuration** en cliquant sur l'icône **Paramètres** du **Bureau**, puis sur **Programmes** et enfin sur **Programmes et fonctionnalités**.

- Sous Windows 7 ou Windows Vista, sélectionnez le menu **Démarrer > Panneau de configuration > Programmes > Programmes et fonctionnalités**.
- Sous Windows XP, sélectionnez le menu **Démarrer > Panneau de configuration > Ajouter/Suppression de programmes**.

### »» Remarque

- Sous Windows 8, Windows 7 ou Windows Vista, une boîte de dialogue de confirmation ou d'avertissement peut apparaître lors de l'installation, de la désinstallation ou du lancement du logiciel.

Ce message s'affiche lorsque des droits d'administration sont nécessaires pour effectuer une tâche.

Si vous êtes connecté en tant qu'administrateur, suivez les instructions à l'écran.

2. Sélectionnez le programme **Canon Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program**.
3. Sélectionnez **Modifier**.

Si vous sélectionnez **Oui** après avoir suivi les instructions affichées, l'écran de confirmation s'affichera lors de la prochaine enquête.

Si vous sélectionnez **Non**, les informations seront envoyées automatiquement.

### »» Remarque

- Si vous sélectionnez **Désinstaller** (ou **Supprimer** sous Windows XP), le programme d'enquête étendue Imprimante/Scanneur/Fax Inkjet est désinstallé. Suivez les instructions affichées à l'écran.

## Si vous ne pouvez pas résoudre le problème

Contactez le revendeur de votre machine ou le centre de service si vous n'arrivez pas à résoudre le problème à l'aide des explications de ce chapitre.

L'équipe du service d'assistance Canon est formée pour offrir un support technique répondant aux besoins des clients.

### **Attention**

- Si la machine émet des bruits inhabituels, de la fumée ou des odeurs, mettez-la hors tension immédiatement. Débranchez le cordon d'alimentation de la prise murale et contactez le revendeur ou le centre de service. Ne tentez jamais de réparer ou démonter la machine vous-même.
- Toute tentative de réparation ou de démontage de la machine par les clients entraînera la nullité de la garantie, qu'elle soit arrivée à terme ou non.

Rassemblez les informations suivantes avant de prendre contact avec le centre de service :

- Nom du produit :
  - \* Le nom de votre machine est indiqué sur la couverture du guide d'installation.
- Numéro de série : reportez-vous au guide d'installation
- Détails du problème
- Etapes suivies pour tenter de résoudre le problème et résultat obtenu

# Liste des codes de support

(MG5510, MG5520, MG5540, MG5550, MG5560, MG5570, MG5580)

Lorsqu'une erreur se produit, le code de support apparaît sur l'écran LCD et sur l'écran de l'ordinateur.

Un « code support » est le numéro de l'erreur. Il apparaît accompagné d'un message d'erreur.

Lorsqu'une erreur se produit, vérifiez le code support affiché sur l'écran LCD ou sur l'écran d'ordinateur et adoptez les mesures appropriées.

## Un code de support apparaît sur l'écran LCD et sur l'écran de l'ordinateur

### • 1000 à 1ZZZ

[1003](#) [1200](#) [1250](#) [1300](#) [1303](#) [1304](#)

[1310](#) [1401](#) [1403](#) [1405](#) [1410](#) [1411](#)

[1412](#) [1413](#) [1414](#) [1600](#) [1660](#) [1680](#)

[1681](#) [1684](#) [1688](#) [1689](#) [1700](#) [1701](#)

[1712](#) [1713](#) [1714](#) [1715](#) [1890](#)

### • 2000 à 2ZZZ

[2100](#) [2101](#) [2102](#) [2103](#) [2700](#) [2900](#)

### • 4000 à 4ZZZ

[4100](#) [4103](#)

### • 5000 à 5ZZZ

[5011](#) [5012](#) [5100](#) [5200](#) [5400](#) [5B00](#)

[5B01](#) [5B12](#) [5B13](#) [5B14](#) [5B15](#)

### • 6000 à 6ZZZ

[6000](#) [6500](#) [6502](#) [6800](#) [6801](#) [6900](#)

[6901](#) [6902](#) [6910](#) [6911](#) [6930](#) [6931](#)

[6932](#) [6933](#) [6936](#) [6937](#) [6938](#) [6940](#)

[6941](#) [6942](#) [6943](#) [6944](#) [6945](#) [6946](#)

### • A000 à ZZZZ

[B200](#) [C000](#)

Pour obtenir plus d'informations sur le code de support en cas de bourrage papier, vous pouvez également vous reporter à la section [Liste des codes de support \(en cas de bourrage papier\)](#).

## Liste des codes de support (en cas de bourrage papier)

Si le papier est coincé, retirez-le en suivant la procédure adaptée à chaque cas.

- Le papier est coincé dans la fente d'éjection du papier :
  - ➡ [1300](#)
- Vous ne voyez pas le papier au niveau de la fente d'éjection du papier :
  - ➡ [1303](#)
- Le bourrage papier se produit lors de l'impression recto/verso automatique :
  - ➡ [1304](#)
- Le papier se déchire et vous ne parvenez pas à le retirer de la fente d'éjection du papier ou de l'unité d'entraînement :
  - ➡ [Bourrage papier à l'intérieur de la machine](#)
- Autres cas :
  - ➡ [Dans les autres situations](#)

# 1300

## Cause

Bourrage papier au niveau de la fente d'éjection du papier.

## Action

Si le papier est coincé dans la fente d'éjection du papier, retirez-le en suivant la procédure suivante.

### »» Remarque

- Si vous devez mettre la machine hors tension pour retirer du papier coincé lors de l'impression, appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** pour annuler les travaux en cours d'impression avant de couper l'alimentation de la machine.

#### 1. Retirez doucement le papier.

Saisissez le papier avec vos mains, puis retirez-le doucement pour éviter de le déchirer.



### »» Remarque

- Si vous ne parvenez pas à extraire le papier, mettez la machine hors tension, puis à nouveau sous tension. Il est possible que le papier soit éjecté automatiquement.
- Si vous ne pouvez pas retirer le papier de la fente d'éjection du papier, essayez de le retirer au niveau de l'unité d'entraînement.  
➔ [1303](#)
- Si le papier se déchire et si vous ne parvenez pas à retirer le papier coincé de la fente d'éjection du papier, retirez le papier qui se trouve à l'intérieur de la machine.  
➔ [Bourrage papier à l'intérieur de la machine](#)

#### 2. Rechargez du papier, puis appuyez sur le bouton **OK** de la machine.

Si vous avez mis la machine hors tension à l'étape 1, toutes les tâches d'impression présentes dans la file d'attente sont annulées. Relancez l'impression si nécessaire.

### »» Remarque

- Lors du rechargement du papier, vérifiez que vous utilisez le papier adapté à l'impression et que vous le placez correctement.

- Il est conseillé d'utiliser un autre papier que le format A5 pour imprimer des documents contenant des photos ou des graphiques. Autrement, le papier imprimé peut gondoler et provoquer des bourrages papier.

Si vous ne parvenez pas à enlever le papier, si le papier se déchire à l'intérieur de la machine ou si l'erreur de bourrage papier persiste après enlèvement du papier coincé, contactez le centre de service.

## 1303

### Cause

Bourrage papier à l'intérieur de la machine au niveau de l'unité d'entraînement.

### Action

Si vous ne voyez pas le papier au niveau de la fente d'éjection du papier, retirez le papier à partir de l'unité d'entraînement.

Pour extraire le papier, procédez comme suit.

#### ▶▶ Remarque

- Si vous devez mettre la machine hors tension pour retirer du papier coincé lors de l'impression, appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** pour annuler les travaux en cours d'impression avant de couper l'alimentation de la machine.

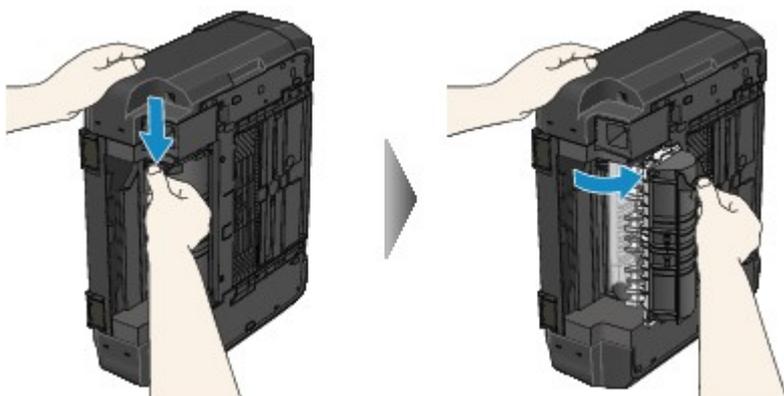
1. Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation.
2. Placez la machine côté droit vers le bas.

#### ▶▶ Important

- Lorsque vous placez la machine en position verticale, assurez-vous que le couvercle du scanner est fermé.
- Placez la machine en position verticale sur une surface large et plane (un bureau par exemple).
- Lorsque vous placez la machine en position verticale, maintenez-la fermement et veillez à éviter tout contact violent avec un autre objet.

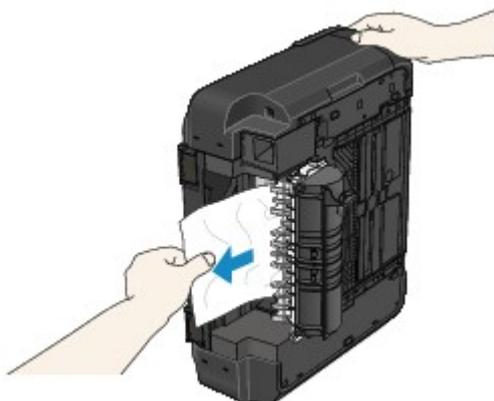
3. Poussez le levier d'ouverture afin d'ouvrir l'unité d'entraînement.

Lorsque vous ouvrez l'unité d'entraînement, tenez la machine avec votre main de manière à éviter qu'elle ne tombe.



4. Retirez doucement le papier coincé.

Lorsque vous retirez le papier coincé, tenez la machine avec votre main de manière à éviter qu'elle ne tombe.

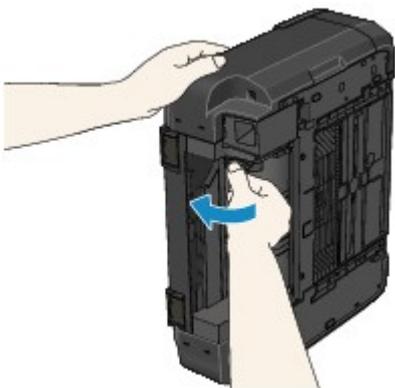


#### »» Remarque

- Si le papier est enroulé sur lui-même et difficile à retirer, prenez-le par les côtés, puis retirez-le.
- Si vous ne parvenez pas à retirer le papier coincé de l'unité d'entraînement, fermez l'unité d'entraînement, placez la machine dans sa position d'origine, puis retirez le papier se trouvant dans la machine.

➔ [Bourrage papier à l'intérieur de la machine](#)

#### 5. Fermez l'unité d'entraînement.



#### »» Remarque

- Une fois l'unité d'entraînement fermée, remettez la machine dans sa position d'origine.

#### 6. Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Toutes les tâches d'impression présentes dans la file d'attente sont annulées. Relancez l'impression si nécessaire.

Si vous ne parvenez pas à enlever le papier, si le papier se déchire à l'intérieur de la machine ou si l'erreur de bourrage papier persiste après enlèvement du papier coincé, contactez le centre de service.

# 1304

## Cause

Le bourrage papier se produit lors de l'impression recto/verso automatique.

## Action

En cas de bourrage papier lors de l'impression recto/verso automatique, retirez le papier en suivant la procédure indiquée ci-dessous.

### »» Remarque

- Si vous devez mettre la machine hors tension pour retirer du papier coincé lors de l'impression, appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** pour annuler les travaux en cours d'impression avant de couper l'alimentation de la machine.

1. Retirez lentement le papier de la fente d'éjection du papier.

Saisissez le papier avec vos mains, puis retirez-le doucement pour éviter de le déchirer.



2. Rechargez du papier, puis appuyez sur le bouton **OK** de la machine.

**Si vous n'êtes pas parvenu à retirer le papier à l'étape 1 :**

Suivez la procédure indiquée ci-dessous pour retirer le papier de l'unité d'entraînement.

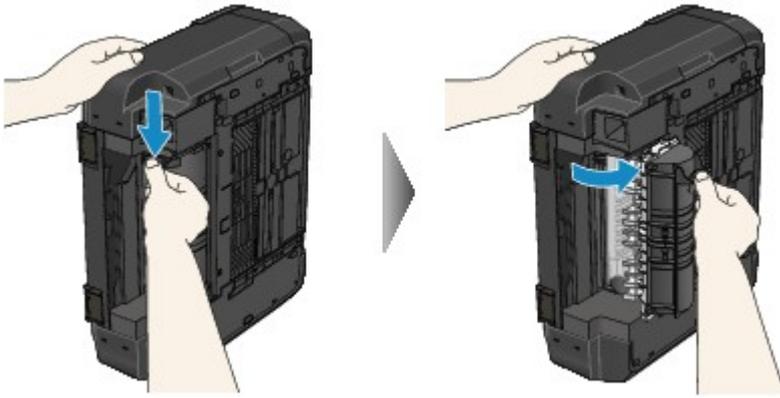
3. Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation.
4. Placez la machine côté droit vers le bas.

### »» Important

- Lorsque vous placez la machine en position verticale, assurez-vous que le couvercle du scanner est fermé.
- Placez la machine en position verticale sur une surface large et plane (un bureau par exemple).
- Lorsque vous placez la machine en position verticale, maintenez-la fermement et veillez à éviter tout contact violent avec un autre objet.

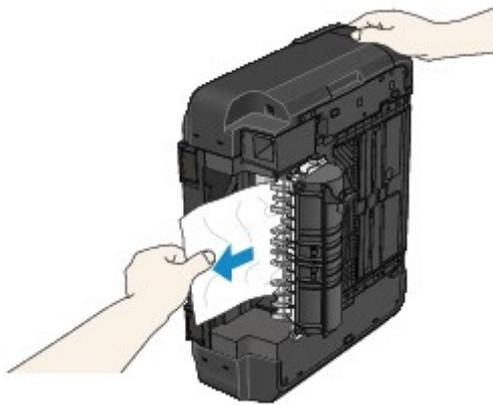
5. Poussez le levier d'ouverture afin d'ouvrir l'unité d'entraînement.

Lorsque vous ouvrez l'unité d'entraînement, tenez la machine avec votre main de manière à éviter qu'elle ne tombe.



6. Retirez doucement le papier coincé.

Lorsque vous retirez le papier coincé, tenez la machine avec votre main de manière à éviter qu'elle ne tombe.

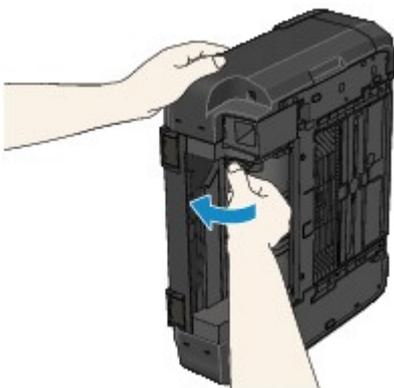


»» Remarque

- Si le papier est enroulé sur lui même et difficile à retirer, prenez-le par les côtés, puis retirez-le.
- Si vous ne parvenez pas à retirer le papier coincé de l'unité d'entraînement, fermez l'unité d'entraînement, placez la machine dans sa position d'origine, puis retirez le papier se trouvant dans la machine.

➔ [Bourrage papier à l'intérieur de la machine](#)

7. Fermez l'unité d'entraînement.



»» Remarque

- Une fois l'unité d'entraînement fermée, remettez la machine dans sa position d'origine.

8. Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Toutes les tâches d'impression présentes dans la file d'attente sont annulées. Relancez l'impression si nécessaire.

Si vous ne parvenez pas à enlever le papier, si le papier se déchire à l'intérieur de la machine ou si l'erreur de bourrage papier persiste après enlèvement du papier coincé, contactez le centre de service.

## Bourrage papier à l'intérieur de la machine

Si le papier coincé se déchire et si vous ne parvenez pas à le retirer de la fente d'éjection du papier ou de l'unité d'entraînement, ou si le papier coincé est toujours à l'intérieur de la machine, retirez le papier en suivant la procédure indiquée ci-dessous.

### »» Remarque

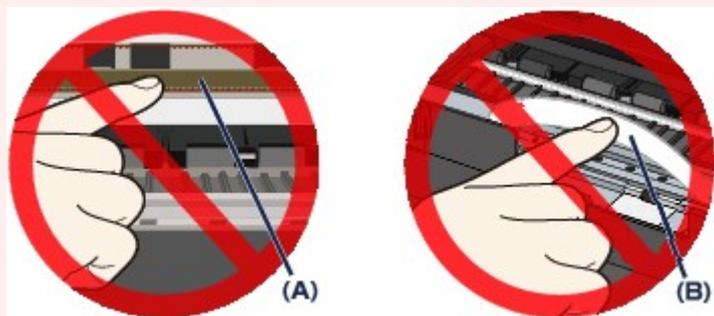
- Si vous devez mettre la machine hors tension pour retirer du papier coincé lors de l'impression, appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** pour annuler les travaux en cours d'impression avant de couper l'alimentation de la machine.

1. Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.
2. Soulevez et ouvrez le panneau de contrôle jusqu'à ce qu'il s'arrête.



### »» Important

- Ne touchez ni au film transparent (A) ni à la courroie blanche (B).

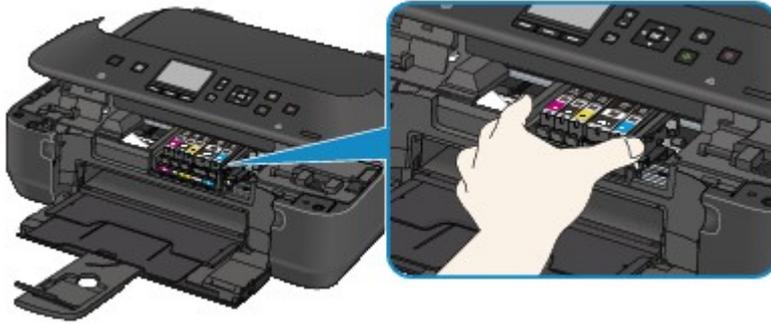


Si du papier ou vos mains entrent en contact avec ces parties et les salissent ou les éraflent, cela risque d'endommager la machine.

3. Assurez-vous que le papier coincé ne se trouve pas sous le support de tête d'impression.

Si le papier coincé se trouve sous le support de tête d'impression, déplacez le support de tête d'impression vers la droite ou vers la gauche, selon le moyen le plus facile, afin d'enlever le papier.

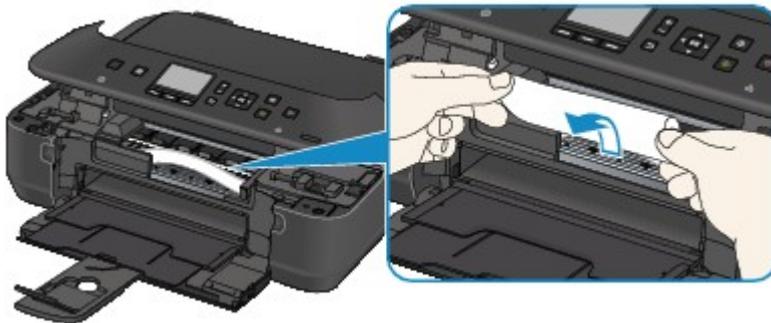
Lorsque vous déplacez le support de tête d'impression, maintenez la partie supérieure du support de tête d'impression et faites-la glisser vers la droite ou vers la gauche.



4. Saisissez le papier coincé avec vos mains.

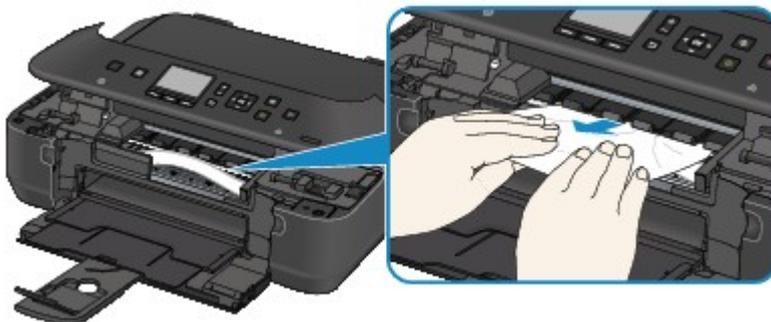


Si le papier est enroulé sur lui-même, retirez-le.



5. Retirez lentement le papier coincé pour éviter de le déchirer.

Maintenez le papier à un angle de 45 degrés environ et retirez-le doucement.

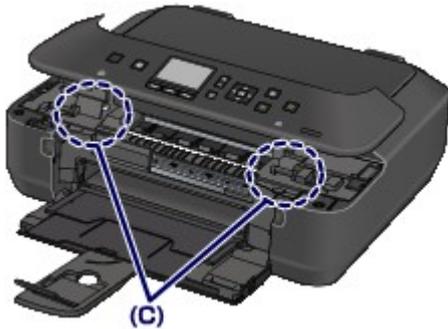


6. Assurez-vous que tout le papier coincé est retiré.

Si le papier se déchire, il est possible qu'un morceau reste dans la machine. Vérifiez les points suivants et retirez les morceaux de papier, le cas échéant.

- Le morceau de papier se trouve-t-il sous le support de tête d'impression ?
- Le petit morceau de papier se trouve-t-il à l'intérieur de la machine ?

- Le morceau de papier se trouve-t-il dans l'espace situé à droite ou à gauche (C) à l'intérieur de la machine ?



#### 7. Fermez doucement le panneau de contrôle.

Toutes les tâches d'impression présentes dans la file d'attente sont annulées. Relancez l'impression si nécessaire.

#### ▶▶ Remarque

- Lors du rechargement du papier, vérifiez que vous utilisez le papier adapté à l'impression et que vous le placez correctement. Si le message relatif au bourrage papier s'affiche sur l'écran LCD de la machine ou sur l'écran de l'ordinateur lorsque vous recommencez à imprimer après avoir retiré tout le papier coincé, il est possible qu'il reste un morceau de papier à l'intérieur de la machine. Dans ce cas, vérifiez qu'il ne reste plus de morceau de papier coincé à l'intérieur de la machine.

Si vous ne parvenez pas à enlever le papier, si le papier se déchire à l'intérieur de la machine ou si l'erreur de bourrage papier persiste après enlèvement du papier coincé, contactez le centre de service.

## Dans les autres situations

Procédez comme suit :

**Contrôle 1** : y a-t-il des objets étrangers autour de la fente d'éjection du papier ?

**Contrôle 2** : le papier est-il gondolé ?

Chargez le papier après l'avoir aplani.

## 1003

### Cause

Il n'y a plus de papier dans la machine ou l'alimentation du papier ne se fait pas normalement.

### Action

Fermez le bac de sortie papier, puis retirez le chargeur et chargez le papier.

Lorsque vous chargez le papier, insérez la pile de papier jusqu'à ce que le premier bord touche le côté le plus éloigné du chargeur.

Après le chargement du papier, appuyez sur le chargeur de manière à ce que la marque ► du réceptacle avant s'aligne sur la marque ◀ de la machine.



Ouvrez le bac de sortie papier, puis appuyez sur le bouton **OK** de la machine.

## **1200**

### **Cause**

Le panneau de contrôle est ouvert.

### **Action**

Fermez le panneau de contrôle et patientez quelques instants.

Cette opération ne doit pas être effectuée pendant le remplacement d'une cartouche d'encre.

## **1250**

### **Cause**

Le bac de sortie papier est fermé.

### **Action**

Ouvrez le bac de sortie papier pour reprendre l'impression.

## 1310

### **Cause**

Lorsque vous effectuez une impression recto/verso automatique, le format du papier risque de ne pas être compatible avec ce type d'impression.

### **Action**

Les formats de supports compatibles avec l'impression recto/verso automatique sont A4 et Lettre. Assurez-vous que le format du papier chargé dans la machine est correct. Appuyez sur le bouton **OK** pour éjecter le papier et reprendre l'impression sur le recto de la feuille suivante. Le verso de la feuille éjectée ne sera pas imprimé.

## **1401**

### **Cause**

La tête d'impression est peut-être endommagée.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **1403**

### **Cause**

La tête d'impression est peut-être endommagée.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **1405**

### **Cause**

La tête d'impression est peut-être endommagée.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **1410**

### **Cause**

La cartouche d'encre ne peut pas être identifiée.

### **Action**

Ouvrez le panneau de contrôle et remplacez la cartouche d'encre dont le voyant est éteint.

**1411**

**Cause**

La cartouche d'encre ne peut pas être identifiée.

**Action**

Ouvrez le panneau de contrôle et remplacez la cartouche d'encre dont le voyant est éteint.

## 1412

### **Cause**

La cartouche d'encre ne peut pas être identifiée.

### **Action**

Ouvrez le panneau de contrôle et remplacez la cartouche d'encre dont le voyant est éteint.

## **1413**

### **Cause**

La cartouche d'encre ne peut pas être identifiée.

### **Action**

Ouvrez le panneau de contrôle et remplacez la cartouche d'encre dont le voyant est éteint.

**1414**

**Cause**

La cartouche d'encre ne peut pas être identifiée.

**Action**

Ouvrez le panneau de contrôle et remplacez la cartouche d'encre dont le voyant est éteint.

# 1600

## Cause

Si le voyant du réservoir d'encre clignote, cela peut signifier qu'il n'y a plus d'encre.

## Action

Il est conseillé de remplacer le réservoir d'encre.

Si une impression est en cours et que vous souhaitez la continuer, appuyez sur le bouton **OK** de la machine avec le réservoir d'encre installé. L'impression peut ainsi continuer. Il est conseillé de remplacer le réservoir d'encre après l'impression. L'appareil risque d'être endommagée si l'impression se poursuit dans des conditions d'encre insuffisante.

## »» Remarque

- Si plusieurs voyants d'encre clignotent en rouge, vérifiez l'état de chaque cartouche d'encre.

## **1660**

### **Cause**

La cartouche d'encre n'est pas installée.

### **Action**

Installez la cartouche d'encre.

## 1680

### **Cause**

Certains réservoirs d'encre ne sont pas installés correctement. (Le voyant de la cartouche d'encre clignote.)

### **Action**

Vérifiez que les réservoirs d'encre sont installés aux endroits appropriés.

## 1681

### **Cause**

Plusieurs réservoirs d'encre de la même couleur sont installés. (Le voyant de la cartouche d'encre clignote.)

### **Action**

Vérifiez que les réservoirs d'encre sont installés aux endroits appropriés.

## 1684

### Cause

La cartouche d'encre ne peut pas être identifiée.

### Action

Impossible d'exécuter l'impression car la cartouche d'encre n'est peut-être pas correctement installée ou n'est pas compatible avec cette machine.

Installez le réservoir d'encre approprié.

Si vous voulez annuler l'impression, appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** de la machine.

# 1688

## Cause

L'encre est épuisée. (Le voyant de la cartouche d'encre clignote.)

## Action

Remplacez la cartouche d'encre et fermez le panneau de contrôle.

L'impression dans les conditions actuelles peut endommager l'appareil.

Si vous souhaitez poursuivre l'impression dans ces conditions, vous devez désactiver la fonction de détection du niveau restant d'encre. Appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** de la machine et maintenez-le enfoncé pendant 5 secondes minimum, puis relâchez-le.

La désactivation de la fonction de détection du niveau restant d'encre est ainsi mémorisée. Notez que Canon ne sera pas tenu pour responsable de tout dysfonctionnement ou problème dû à la poursuite de l'impression dans des conditions d'encre épuisée.

### »» Remarque

- Si la fonction de détection du niveau d'encre restant est désactivée, la cartouche d'encre s'affiche en gris sur l'écran LCD lors de la vérification du niveau d'encre.

# 1689

## Cause

L'imprimante a détecté des conditions d'encre insuffisante (Le voyant de la cartouche d'encre clignote).

## Action

Remplacez la cartouche d'encre et fermez le panneau de contrôle.

Un réservoir d'encre qui a déjà été vide est installé.

Continuer l'impression dans les conditions actuelles peut endommager l'imprimante.

Si vous souhaitez poursuivre l'impression, vous devez désactiver la fonction de détection du niveau d'encre restant. Pour ce faire, appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** de la machine et maintenez-le enfoncé pendant 5 secondes minimum, puis relâchez-le.

La désactivation de la fonction de détection du niveau restant d'encre est ainsi mémorisée. Notez que Canon ne sera pas tenu pour responsable de tout dysfonctionnement ou problème résultant de la poursuite de l'impression dans des conditions d'encre insuffisante ou avec un réservoir d'encre rechargé.

### »» Remarque

- Si la fonction de détection du niveau d'encre restant est désactivée, la cartouche d'encre s'affiche en gris sur l'écran LCD lors de la vérification du niveau d'encre.

## 1700

### **Cause**

L'absorbeur d'encre est presque plein.

### **Action**

Appuyez sur le bouton **OK** de la machine pour poursuivre l'impression. Contactez le centre de service.

## 1701

### **Cause**

L'absorbeur d'encre est presque plein.

### **Action**

Appuyez sur le bouton **OK** de la machine pour poursuivre l'impression. Contactez le centre de service.

## 1712

### **Cause**

L'absorbeur d'encre est presque plein.

### **Action**

Appuyez sur le bouton **OK** de la machine pour poursuivre l'impression. Contactez le centre de service.

## 1713

### **Cause**

L'absorbeur d'encre est presque plein.

### **Action**

Appuyez sur le bouton **OK** de la machine pour poursuivre l'impression. Contactez le centre de service.

**1714**

**Cause**

L'absorbeur d'encre est presque plein.

**Action**

Appuyez sur le bouton **OK** de la machine pour poursuivre l'impression. Contactez le centre de service.

## 1715

### **Cause**

L'absorbeur d'encre est presque plein.

### **Action**

Appuyez sur le bouton **OK** de la machine pour poursuivre l'impression. Contactez le centre de service.

## 1890

### Cause

La bande ou le matériau protecteur du support de tête d'impression est peut-être toujours en place.

### Action

Ouvrez le panneau de contrôle pour vérifier que la bande ou le film protecteur n'est pas toujours en place sur le support de tête d'impression.

Si un matériau protecteur ou la bande est toujours en place, enlevez-le/la, puis fermez le panneau de contrôle.



Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## 2100

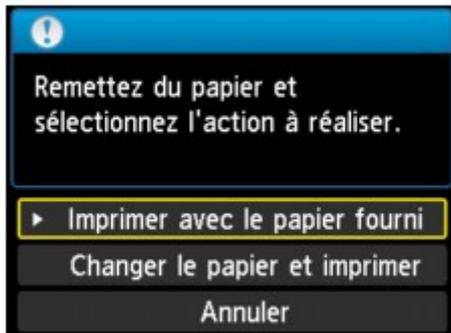
### Cause

Un format de papier plus grand que celui spécifié dans les paramètres d'impression est chargé dans l'imprimante.

### Action

Vérifiez la taille du papier chargé, puis appuyez sur le bouton **OK** de la machine.

Les éléments suivants s'affichent sur l'écran LCD.



Remplacez du papier si nécessaire, puis sélectionnez l'action à exécuter.

### »» Important

- Si l'option **Imprimer avec le papier fourni** est sélectionnée, la machine ne détecte pas la largeur du papier pour la tâche d'impression en cours.  
Pour désactiver la détection de la largeur du papier pour toutes les tâches d'impression suivantes par la machine, configurez la machine pour qu'elle ne détecte pas la largeur du papier en utilisant le panneau de contrôle, le pilote d'imprimante ou Remote UI (Interface utilisateur à distance).

## 2101

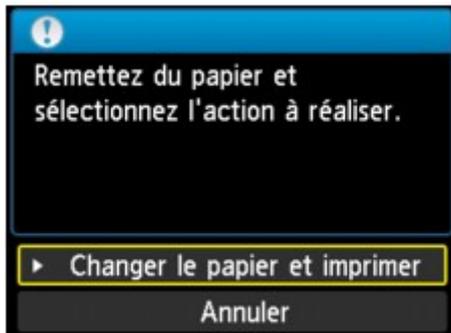
### Cause

Un format de papier plus petit que celui spécifié dans les paramètres d'impression est chargé dans l'imprimante.

### Action

Vérifiez la taille du papier chargé, puis appuyez sur le bouton **OK** de la machine.

Les éléments suivants s'affichent sur l'écran LCD.



Remplacez du papier si nécessaire, puis sélectionnez l'action à exécuter.

## 2102

### Cause

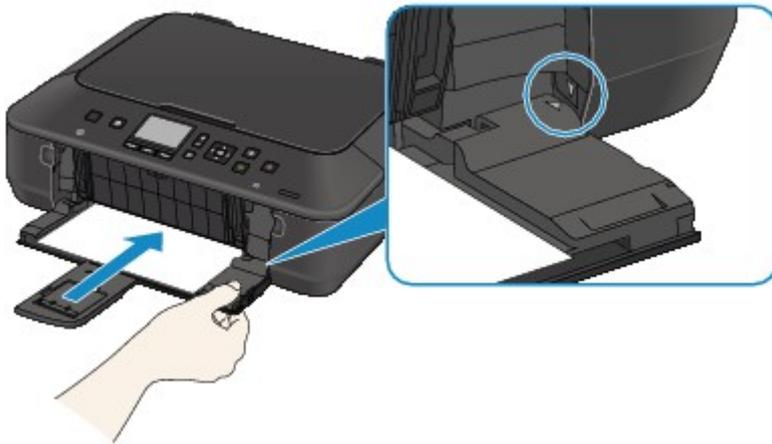
La machine a détecté que le papier a été inséré avec un alignement sur un côté.

### Action

Fermez le bac de sortie papier, puis retirez le chargeur.

Chargez le papier au centre du chargeur, puis faites glisser les guides papier pour les aligner avec les deux côtés de la pile de papier.

Après le chargement du papier, appuyez sur le chargeur de manière à ce que la marque  $\blacktriangleright$  du réceptacle avant s'aligne sur la marque  $\blacktriangleleft$  de la machine.



Ouvrez le bac de sortie papier, puis appuyez sur le bouton **OK** de la machine.

## 2103

### Cause

La machine ne peut pas détecter le format du papier.

### Action

Appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** de la machine pour supprimer le message d'erreur, puis essayez d'imprimer à nouveau.

Si cette erreur se produit à nouveau après une nouvelle impression, configurez la machine pour qu'elle ne détecte pas la largeur du papier en utilisant le panneau de contrôle, le pilote d'imprimante ou Remote UI (Interface utilisateur à distance).

### ▶▶ Remarque

- En fonction du type de papier, il est possible que la machine ne détecte pas la largeur du papier.  
En outre, si le panneau de contrôle est ouvert alors qu'une impression est en cours, il est possible que la machine ne détecte pas la largeur du papier.

## 2700

### **Cause**

Lors du processus de copie et à échéance d'un certain délai, des erreurs peuvent se produire.

### **Action**

Appuyez sur le bouton **OK** pour supprimer le message d'erreur, puis relancez le processus de copie.

## 2900

### Cause

La numérisation de la feuille d'alignement de la tête d'impression a échoué.

### Action

Appuyez sur le bouton **OK** pour supprimer le message d'erreur, puis prenez les mesures décrites ci-dessous.

- Assurez-vous que la position et l'orientation de la feuille d'alignement de la tête d'impression sont correctes sur la vitre d'exposition.
- Assurez-vous que la vitre d'exposition et la feuille d'alignement de la tête d'impression ne sont pas sales.
- Assurez-vous que le type et la taille du papier chargé conviennent à l'alignement automatique de la tête d'impression.

Pour l'alignement automatique de la tête d'impression, chargez toujours une feuille de papier ordinaire au format A4 ou Lettre.

- Assurez-vous que les buses de la tête d'impression ne sont pas obstruées.

Imprimez le motif de vérification des buses pour contrôler l'état de la tête d'impression.

Si l'erreur persiste, effectuez un alignement manuel de la tête d'impression.

## **4100**

### **Cause**

Les données spécifiées ne peuvent pas être imprimées.

### **Action**

Lorsque vous imprimez le contenu avec CREATIVE PARK PREMIUM, validez le message sur l'écran de l'ordinateur, assurez-vous que les cartouches d'encre de marque Canon sont installées correctement pour toutes les couleurs, puis redémarrez l'impression.

## 4103

### **Cause**

Impossible d'effectuer une impression recto/verso automatique avec le paramètre de format de papier sélectionné.

### **Action**

Appuyez sur le bouton **Arrêt (Stop)** de la machine pour annuler l'impression.

Changez ensuite le paramètre de format de papier et imprimez à nouveau.

## **5011**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **5012**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## 5100

### Cause

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### Action

Annulez l'impression et mettez la machine hors tension. Retirez ensuite le papier coincé ou le matériel de protection qui bloque le support de tête d'impression et mettez à nouveau la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

### »» Important

- Lorsque vous retirez le papier coincé ou le matériau protecteur qui bloque le support de tête d'impression, veillez à ne pas toucher les composants à l'intérieur de la machine. La machine risquerait de ne plus imprimer correctement.

## **5200**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **5400**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **5B00**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **5B01**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **5B12**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **5B13**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **5B14**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **5B15**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Contactez le centre de service.

## **6000**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6500**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6502**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6800**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6801**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6900**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6901**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6902**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6910**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6911**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6930**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6931**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6932**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6933**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6936**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6937**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6938**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6940**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6941**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6942**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6943**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6944**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6945**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **6946**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.

## **B200**

### **Cause**

Une erreur nécessitant de contacter le centre de service s'est produite.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Contactez le centre de service.

## **C000**

### **Cause**

Une erreur s'est produite au niveau de l'imprimante.

### **Action**

Mettez la machine hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la machine.

Rebranchez la machine, puis remettez la machine sous tension.

Si le problème persiste, contactez le centre de service.