

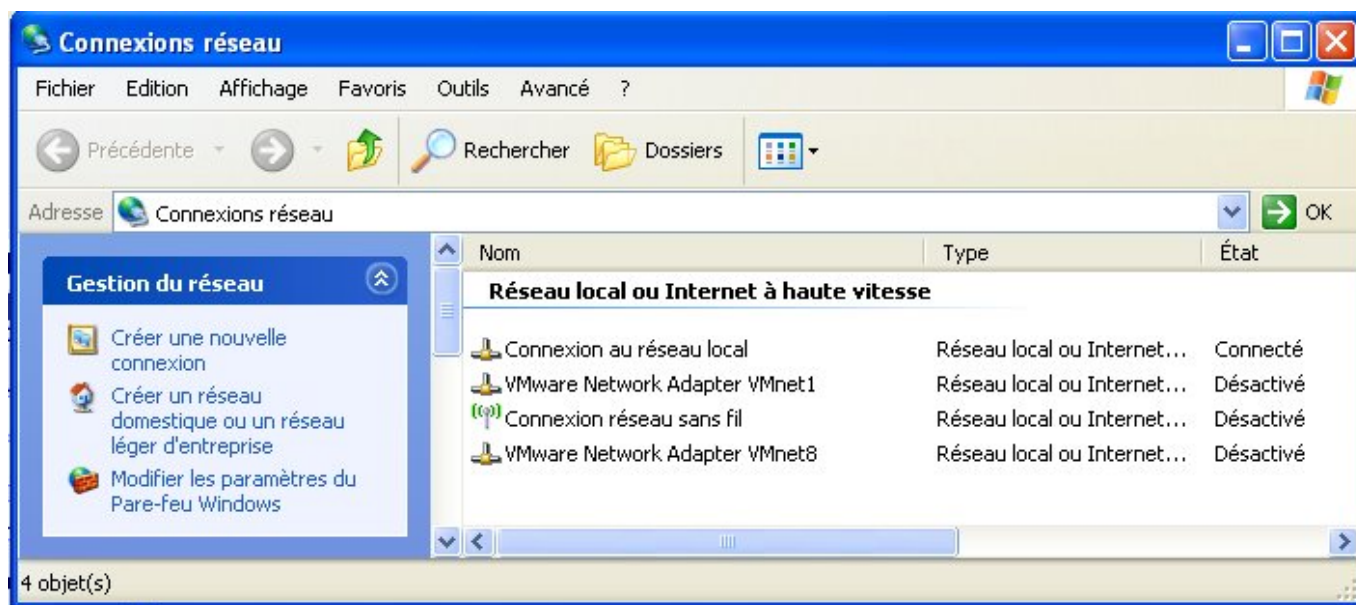
## En cas de problème

**Merci de suivre toutes les étapes de cette documentation avant de contacter le support**

### ETAPE 1: Etat de la connexion

Vérifier l'état de la connexion:

Dans le menu Démarrer, aller dans Connexions puis sélectionner Afficher toutes les connexions.



**Connexion au réseau local** doit avoir pour état **Connecté**, les autres interface réseau (Wifi ou autres) doivent être **Désactivé**.

Si **Connexion au réseau local** a pour état **Câble réseau non branché**:

1. Vérifier le branchement de votre câble RJ45, sur votre PC et sur la prise murale.
2. Essayer avec un autre câble RJ45.

Si après vérification la **Connexion au réseau local** à toujours pour état **Câble réseau non branché** contacter le support en précisant:

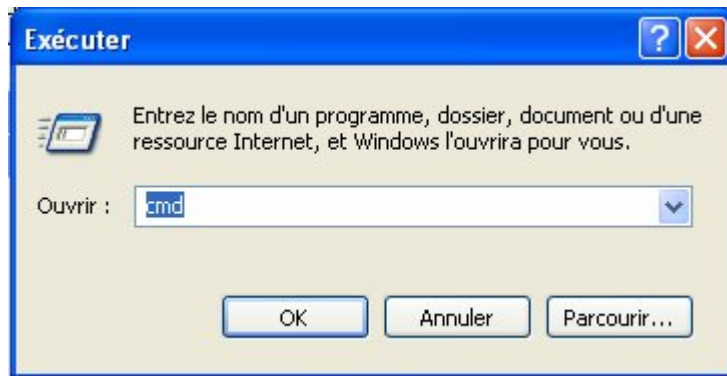
1. Votre lieu de résidence.
2. Votre numéro de chambre.
3. Votre problème, en l'occurrence "Câble réseau non branché".
4. Que vous avez testé le câble et le branchement.

**Sinon passer à l'étape 2**

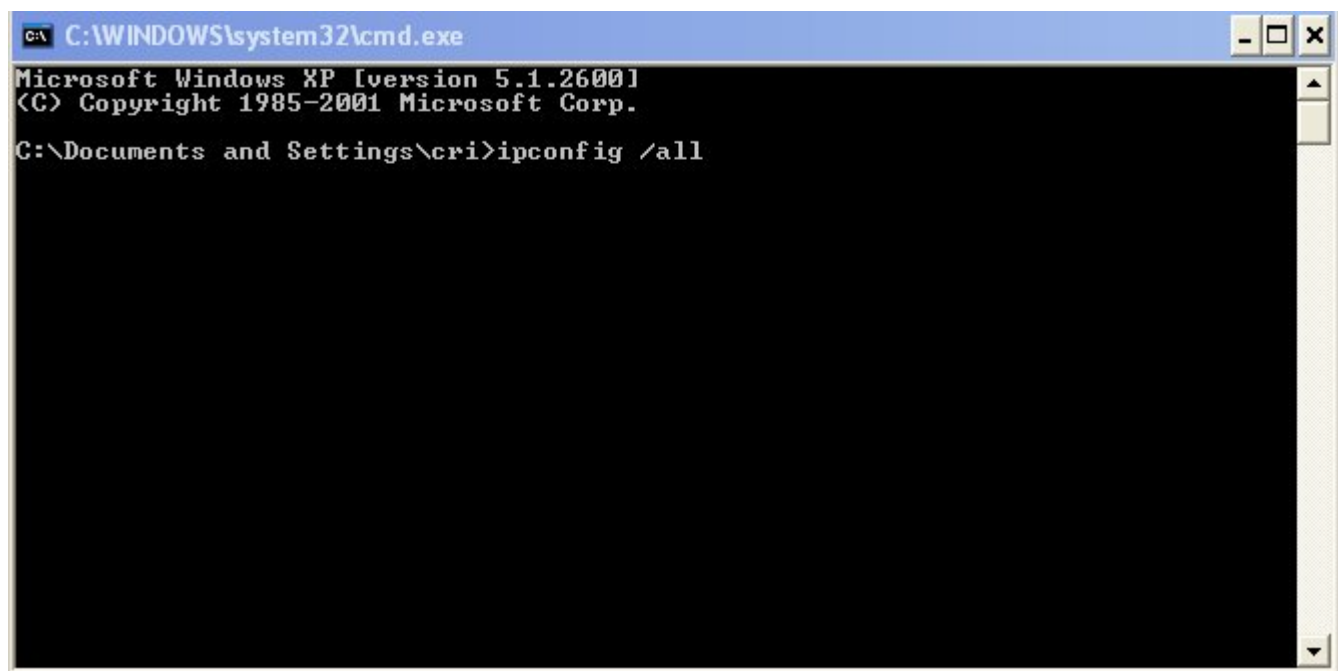
### ETAPE 2: Configuration de la carte réseau

Vérifier la configuration:

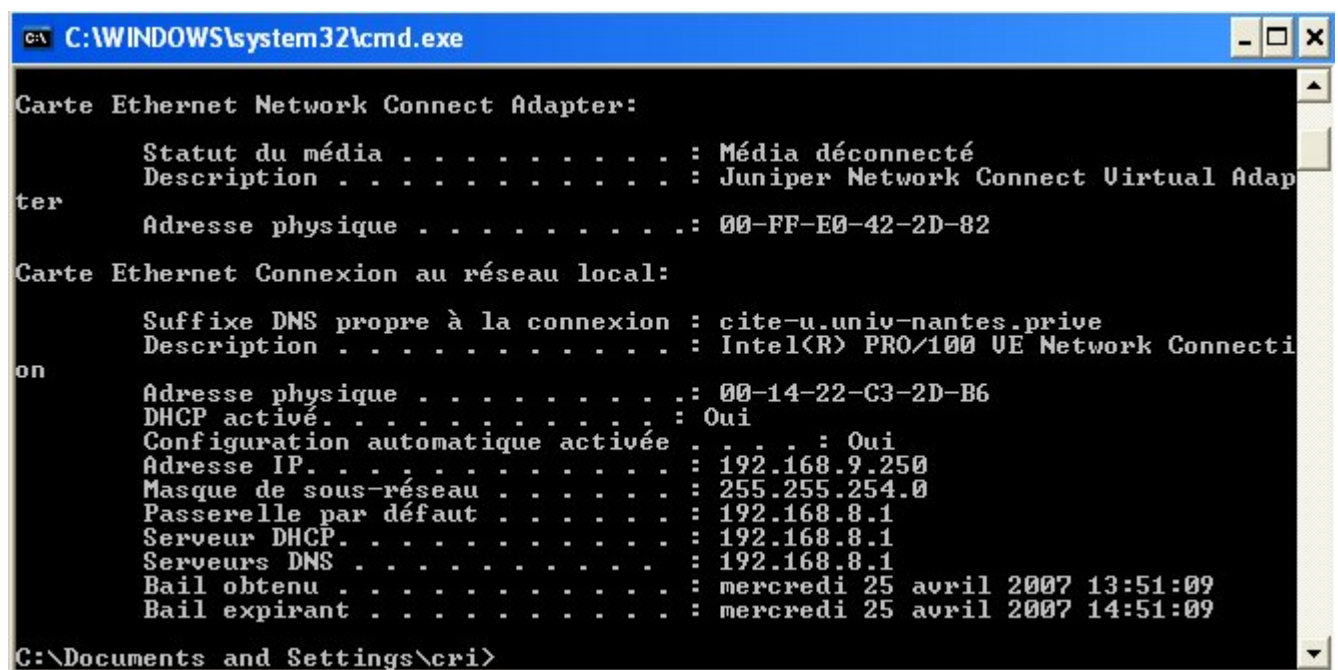
Dans le menu Démarrer, aller dans Exécuter.



Rentrer "cmd" puis cliquer sur "OK".



Rentrer "ipconfig /all" puis "Entrée".



Sous la ligne **Carte Ethernet Connexion au réseau local**: vérifier que:

1. **DHCP activé**: est à OUI
2. **Adresse IP**: est de la forme 192.168.[0-9].[1-254]
3. **Passerelle par défaut**: est:
  1. 192.168.0.1 pour Alice Milliat.
  2. 192.168.4.1 pour Fresche Blanc.
  3. 192.168.8.1 pour Chanzy.
4. **Serveur DHCP**: est:
  1. 192.168.0.1 pour Alice Milliat.
  2. 192.168.4.1 pour Fresche Blanc.
  3. 192.168.8.1 pour Chanzy.
5. **Serveur DNS**: est:
  1. 192.168.0.1 pour Alice Milliat.
  2. 192.168.4.1 pour Fresche Blanc.
  3. 192.168.8.1 pour Chanzy.

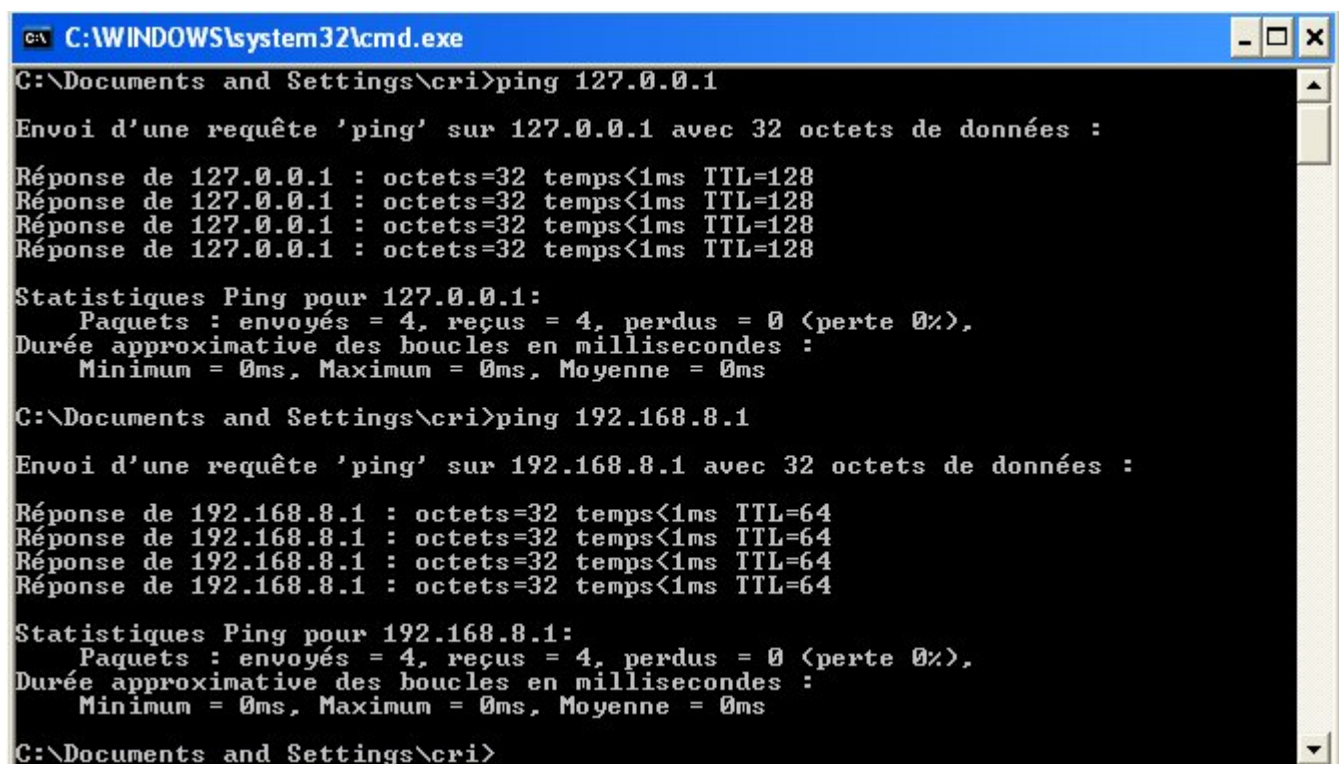
**Si un des paramètres sur votre pc ne correspond pas, merci de contacter le support en précisant:**

1. Votre lieu de résidence.
2. Votre numéro de chambre.
3. Les paramètres qui sont différents.
4. l'adresse physique de votre carte réseau de la forme: AA-BB-CC-DD-EE-FF.

**Sinon passer à l'étape 3**

## ETAPE 3: Ping de la passerelle

Dans le menu Démarrer, aller dans Exécuter, rentrer "cmd" puis cliquer sur "OK".



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\cri>ping 127.0.0.1

Envoi d'une requête 'ping' sur 127.0.0.1 avec 32 octets de données :

Réponse de 127.0.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=128
Réponse de 127.0.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=128
Réponse de 127.0.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=128
Réponse de 127.0.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=128

Statistiques Ping pour 127.0.0.1:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
Durée approximative des boucles en millisecondes :
    Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Moyenne = 0ms

C:\Documents and Settings\cri>ping 192.168.8.1

Envoi d'une requête 'ping' sur 192.168.8.1 avec 32 octets de données :

Réponse de 192.168.8.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.8.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.8.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.8.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64

Statistiques Ping pour 192.168.8.1:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
Durée approximative des boucles en millisecondes :
    Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Moyenne = 0ms

C:\Documents and Settings\cri>
```

Rentrer **ping 127.0.0.1** puis “Entrée”.

En réponse vous devez avoir:

**Réponse de 127.0.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=128**

Dans le cas contraire vous avez un problème avec votre carte réseau, refaite l'installation de votre carte et mettre les driver à jour.

Ensuite **ping 192.168.[0,4,8].1** puis “Entrée” :

1. 192.168.0.1 pour Alice Milliat.
2. 192.168.4.1 pour Fresche Blanc.
3. 192.168.8.1 pour Chanzy.

En réponse vous devez avoir:

**Réponse de 192.168.?.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64**

Dans le cas contraire, merci de contacter le support en précisant:

1. Votre lieu de résidence.
2. Votre numéro de chambre.
3. La réponse au ping.
4. l'adresse physique de votre carte réseau de la forme: AA-BB-CC-DD-EE-FF.

From:

<https://wiki.univ-nantes.fr/> - Wiki

Permanent link:

[https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=crous:documentation:en\\_cas\\_de\\_probleme](https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=crous:documentation:en_cas_de_probleme)

Last update: **2009/03/30 16:54**

