

# Rejet de la connexion VPN du client sécurisé Cisco sur batterie en raison d'une indisponibilité du service privilégié

## Table des matières

---

---

### Problème

Lorsqu'un PC est alimenté par batterie, les connexions VPN du client sécurisé Cisco échouent avec un message d'erreur « connexion rejetée » indiquant « votre environnement ne répond pas aux critères d'accès définis par votre administrateur. » Les connexions VPN réussissent lorsque l'adaptateur secteur est connecté et que l'ordinateur est alimenté par une prise murale.

Ce comportement n'a pas été résolu en modifiant les paramètres d'alimentation de Windows, notamment en désactivant les fonctions d'économie d'énergie et en définissant le mode d'alimentation sur des performances optimales. Le problème affecte spécifiquement la capacité des utilisateurs à se connecter au VPN tout en travaillant sur batterie, tandis que les connexions alimentées en courant alternatif fonctionnent normalement.

### Environnement

- Technologie : Accès sécurisé Cisco (client sécurisé)
- Système d'exploitation : Fenêtres
- Configuration de l'alimentation : Le problème se produit lorsque le PC fonctionne sur batterie uniquement

### Résolution

Le processus de résolution implique l'analyse des journaux DART pour identifier la cause

première et la mise en oeuvre d'étapes de dépannage ciblées pour résoudre le problème de disponibilité du service avec privilèges Windows.

## Étape 1: Analyse du journal DART

Comment collecter des DART - <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-client/221919-collect-dart-bundle-for-secure-client.html>

Extrayez le fichier Dart. Sous Cisco Secure client > AnyConnect VPN > Logs > AnyConnectVPN.txt

Consultez les journaux DART pour identifier la condition d'erreur spécifique. Les journaux affichent généralement des entrées similaires à :

```
[Wed Jan 28 14:43:15.129 2026][csc_cscan] ... :privilege service is unavailable
```

Cela indique que le client sécurisé n'a pas pu obtenir les informations du périphérique en raison de l'inaccessibilité du service de privilèges Windows pendant le fonctionnement de la batterie.

## Étape 2: Redémarrage du système

Redémarrez les ordinateurs concernés pour actualiser les services système et effacer tout conflit de service temporaire qui pourrait empêcher le service privilégié d'être accessible pendant le fonctionnement de la batterie.

## Étape 3: Vérification des paramètres d'alimentation Windows

Examinez et modifiez les paramètres de gestion de l'alimentation Windows qui peuvent affecter la disponibilité du service pendant le fonctionnement de la batterie :

- Vérifiez que les fonctions d'économie d'énergie sont désactivées
- Assurez-vous que le mode d'alimentation est défini sur des performances optimales

- Vérifier que les services système critiques ne sont pas suspendus pendant le fonctionnement sur batterie
- Vérifier les paramètres de suspension sélective USB
- Examiner les paramètres de gestion de l'alimentation du processeur

## Étape 4: Réinstallation de Cisco Secure Client

Réinstallez Cisco Secure Client pour vous assurer que tous les composants et dépendances de service sont correctement configurés :

- Désinstaller l'installation actuelle de Cisco Secure Client
- Téléchargez la dernière version de Cisco Secure Client
- Installation avec des privilèges d'administration
- Vérifier que tous les services requis sont correctement enregistrés et en cours d'exécution

## Étape 5: Collecte de diagnostics supplémentaires

Si le problème persiste après la mise en oeuvre des étapes ci-dessus, collectez des informations de diagnostic supplémentaires :

- Générer de nouveaux journaux DART lors des tentatives de connexion réussies (alimentation CA) et échouées (alimentation par batterie)
- Indiquer si le symptôme est spécifique à des modèles de périphériques particuliers
- Tester sur plusieurs machines pour déterminer si le problème est spécifique au système ou au périphérique

Ouvrez un dossier d'assistance si le problème persiste avec les informations de diagnostic ci-dessus.

## Motif

La cause principale est l'incapacité de Cisco Secure Client à accéder au service de privilèges Windows lorsque le PC fonctionne sur batterie. Cette indisponibilité du service empêche le client de collecter les informations de périphérique nécessaires requises pour le processus d'authentification de connexion VPN.

Le problème semble être lié au comportement de gestion de l'alimentation de Windows qui affecte la disponibilité du service pendant le fonctionnement sur batterie. Le service privilégié devient inaccessible, ce qui entraîne l'échec des contrôles de validation de l'environnement par le client VPN et le rejet de la tentative de connexion avec le message d'erreur « l'environnement ne répond pas aux critères d'accès ».

Cette condition est spécifique au fonctionnement sur batterie et ne se produit pas lorsque le système est connecté à l'alimentation CA, ce qui indique que les politiques de gestion de l'alimentation Windows limitent l'accès au service dans le cadre des mesures d'économie de batterie.

## Autres informations utiles

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.