

# eduVPN : résolution de problème

**Important :** En cas de problème de connectivité, un certain nombre d'éléments doivent être fournis avant de contacter un informaticien ou d'ouvrir un ticket [CANUM](#) :

- La fourniture du fichier journal du client EduVPN (disponible dans les préférences du client, bouton "voir logs") ou dans C : \Program Files \eduVPN \WireGuard \config \eduvpn.univ-nantes.fr.txt pour les clients windows
- Le type de connexion utilisé (Eduroam, télétravail, wifi ou filaire).
- Si il y en a un, le message d'erreur affiché.
- L'heure et la date de la constatation du problème
- Votre nom d'utilisateur universitaire
- Une capture d'écran de l'application avec les détails de la connexion affichée (Bouton Info connexion en bas de l'application) (si vous n'arrivez pas à vous connecter au VPN, vous ne pourrez pas afficher ces informations) :

## Réessayer la connexion au VPN.

Fermer complètement votre client VPN (Quitté également le client dans la barre des tâches avec Clic Droit → Quitter)

Puis relancer le client et connectez-vous à nouveau et vérifiez si le problème persiste.

## Test de connectivité avec un autre utilisateur.

Lors d'un problème d'authentification avec la précédente infrastructure VPN, un test de connexion via autre login était souvent utilisé en diagnostic. Avec EduVPN, une fois que la connexion CAS est faite et le jeton d'authentification valide, il n'est plus possible de se connecter avec un login différent. Ainsi, la solution palliative est de supprimer le serveur eduvpn.univ-nantes.fr du client, pour le recréer.

Dans le cas où supprimer le serveur n'est pas possible (Client eduVPN déployé automatiquement) alors on peut supprimer le fichier situé dans

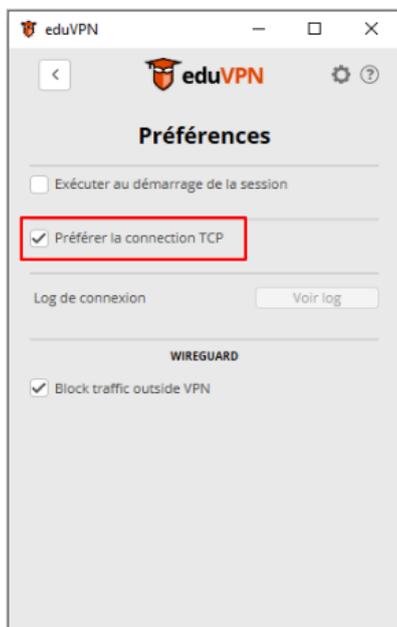
```
C:\Users\\AppData\Local\SURF\eduVPN.Client.exe_Url_wwilkeok15fix22y0mfxlyx0umnfluw0\4.2.5.0\user.config
```

puis redémarrer l'application

## Problème de connectivité aléatoire

Dans quelques rares cas, le trafic UDP du tunnel Wireguard semble avoir quelques difficultés à être correctement acheminé entre le client et le serveur. Un contournement du problème peut être configuré en forçant le transport TCP dans les préférences du client EduVPN

Cette modification de configuration ne doit être réalisée qu'en **dernier recours** et ne doit pas être massivement déployée sur les clients



## Problème de connectivité via IPv6 sous Fedora/RHEL

Fedora et les autres dérivés de RHEL utilisent firewalld en tant que pare-feu système. Par défaut ce pare-feu active l'option Reverse Path Filtering (RPF) en IPv6. Ce qui cause un dysfonctionnement d'eduVPN.

Pour remédier à cela il faut modifier la ligne **IPv6\_rpfilter=** dans le fichier **/etc/firewalld/firewalld.conf** et mettre la valeur de **strict** à **strict-forward**.

Une fois la modification faite, redémarrer le service firewalld : **systemctl restart firewalld**

## Message "Timeout reached contacting URL"

Si lors de la connexion au serveur eduVPN vous obtenez l'erreur "Timeout reached contacting URL" il est fort probable que votre poste de travail soit configuré avec le proxy de Nantes Université en dur dans la configuration réseau. Cela n'est pas nécessaire et il faut supprimer celui-ci.

## Message "403 Your account does not have the required permissions"

Si après que le client eduVPN vous ait redirigé vers CAS et après vous êtes identifié vous avez l'erreur "403 Your account does not have the required permissions" vous devez vous rapprocher de

votre service informatique de proximité pour leur demander d'activer le service eduVPN pour votre compte.

## Réinstallation complète du client

En cas de problème il peut être utile de réinstaller complètement le client eduVPN.

### Windows

Désinstallez le client eduVPN via le Panneau de Configuration de Windows

Supprimez les clés de registres suivantes :

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SURF\eduVPN\
```

et Supprimez le dossier local de l'utilisateur

```
%LOCALAPPDATA%\SURF
```

Redémarrez votre ordinateur puis installez la dernière version du client eduVPN disponible.

### MacOS

- Désinstallez le client eduVPN
- Réinstaller le client eduVPN
- À l'intérieur du client, cliquer sur les paramètres et cliquer "Reset eduVPN"

From:

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

Permanent link:

[https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=personnels:eduvpn:resolution\\_de\\_probleme&rev=1744207173](https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=personnels:eduvpn:resolution_de_probleme&rev=1744207173)

Last update: 2025/04/09 15:59

