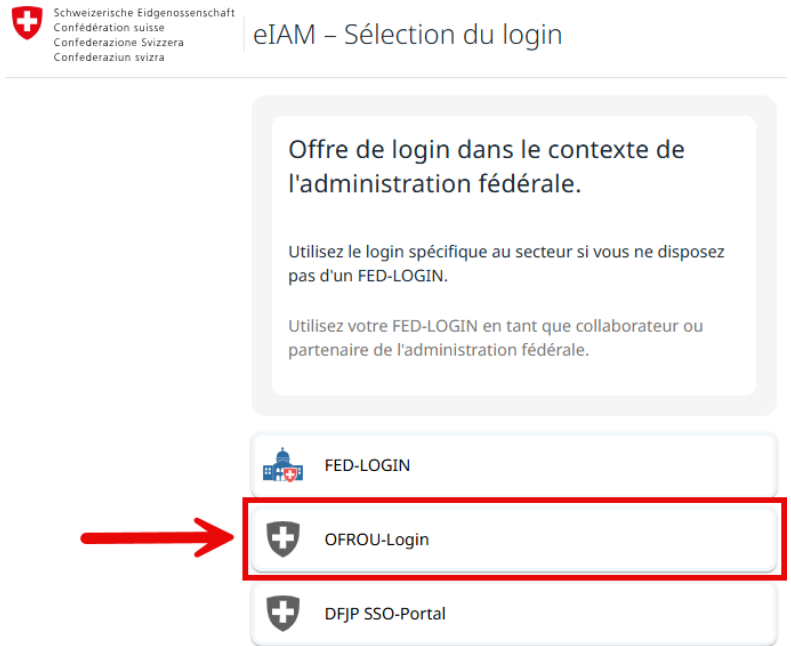
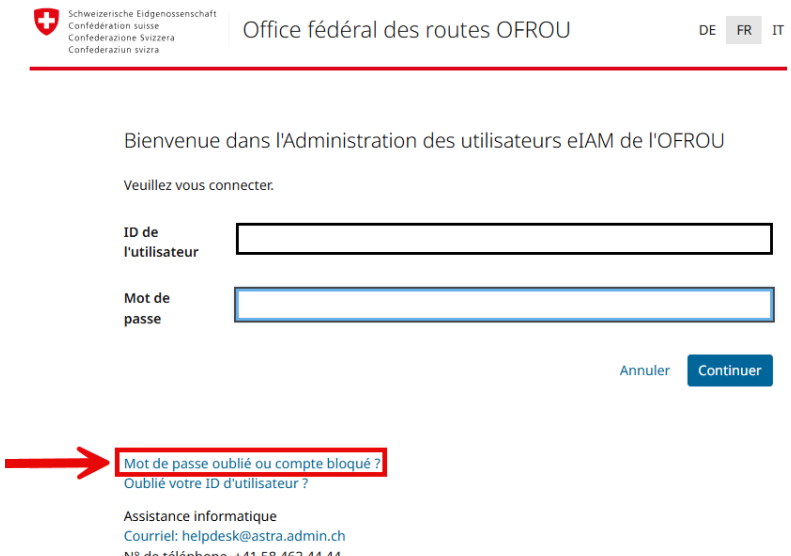
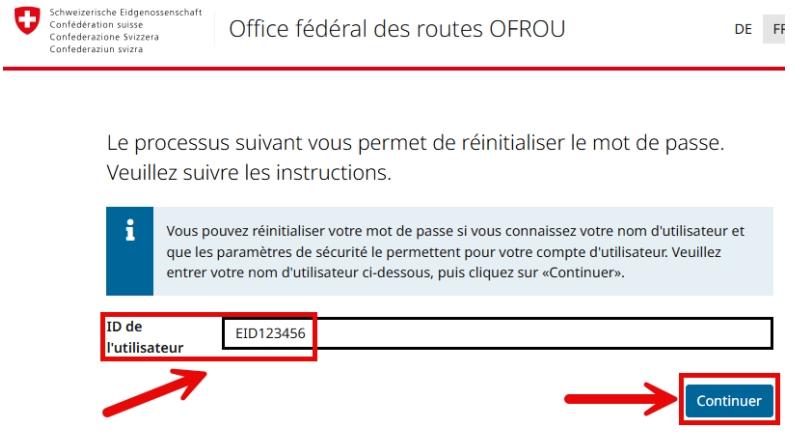
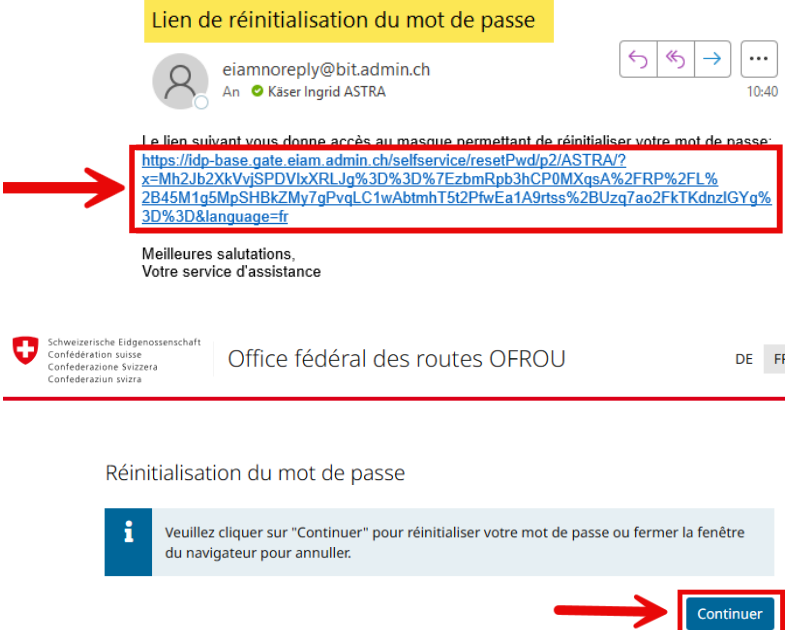
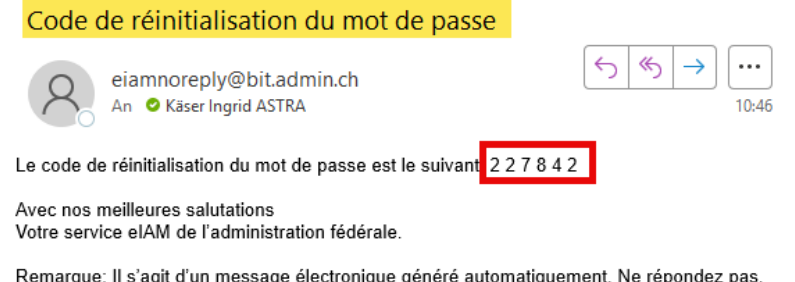


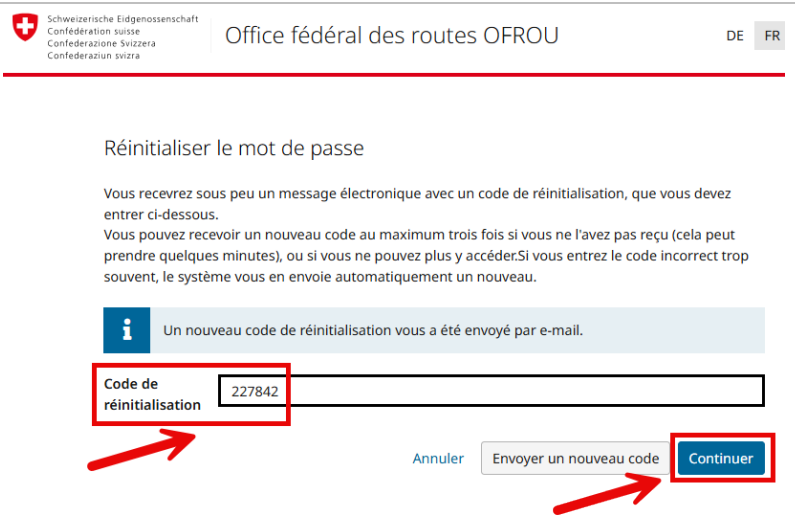
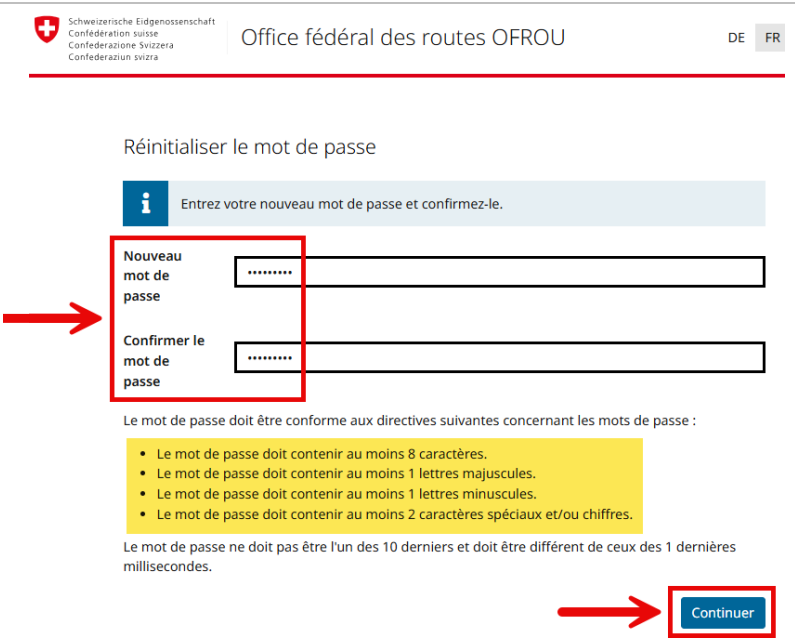
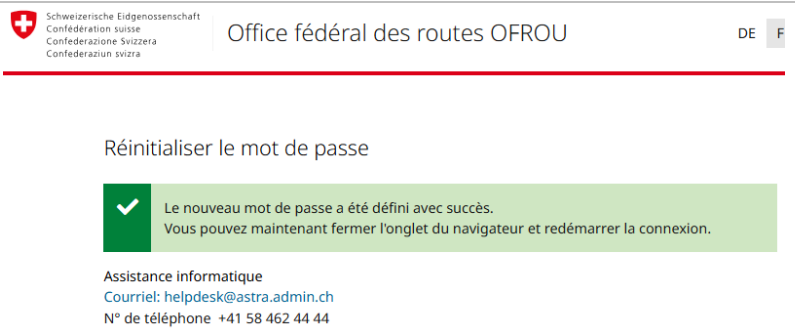


Helpdesk OFROU, le 9 mars 2026

# Instructions pour la connexion initiale des utilisateurs Rich Client via OFROU-Login

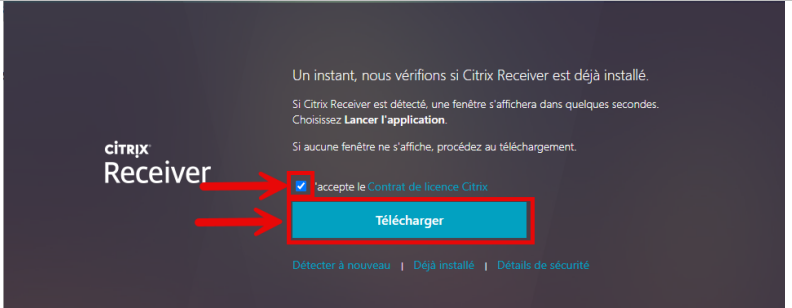
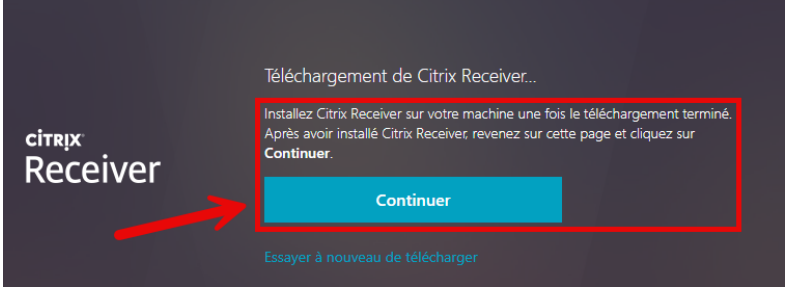
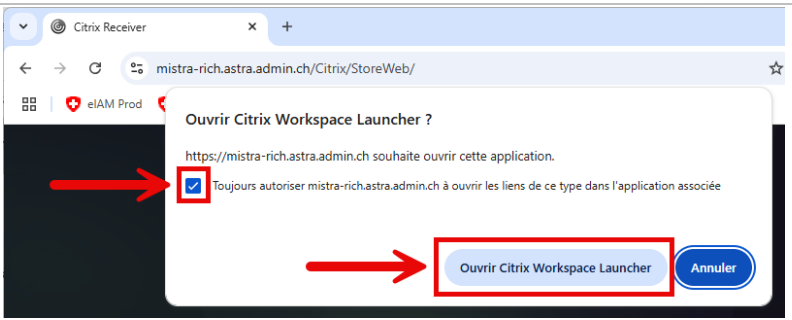
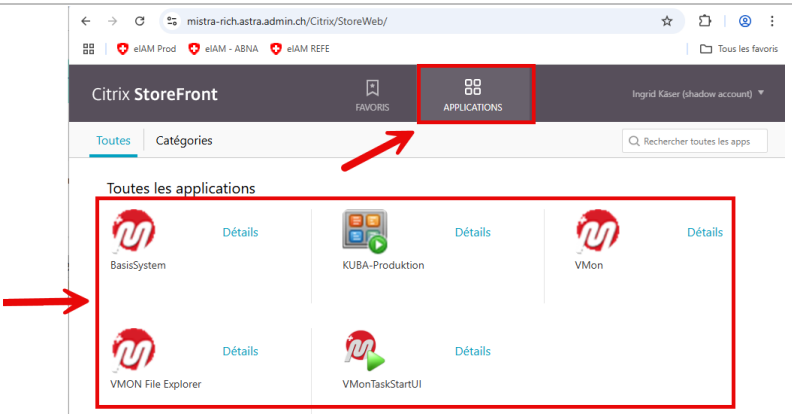
<p>1. En cliquant sur le lien <a href="https://mistra-rich.astra.admin.ch">https://mistra-rich.astra.admin.ch</a>, les options suivantes apparaîtront.</p> <p>Sélectionnez « <b>OFROU-Login</b> ».</p>	
<p>2. Vous accédez ensuite à la page d'identification. Cliquez sur « <b>Mot de passe oublié ou compte bloqué ?</b> ».</p>	

<p>3. Saisissez l'<b>ID de l'utilisateur (EID)</b> que vous avez reçu par courriel et cliquez sur « <b>Continuer</b> ».</p> <p>4. Il vous est confirmé qu'un courriel contenant un lien personnel pour réinitialiser le mot de passe a été envoyé.</p>	 <p>Office fédéral des routes OFROU</p> <p>Le processus suivant vous permet de réinitialiser le mot de passe. Veuillez suivre les instructions.</p> <p>Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe si vous connaissez votre nom d'utilisateur et que les paramètres de sécurité le permettent pour votre compte d'utilisateur. Veuillez entrer votre nom d'utilisateur ci-dessous, puis cliquez sur «Continuer».</p> <p>ID de l'utilisateur: EID123456</p> <p>Continuer</p> <hr/> <p>Office fédéral des routes OFROU</p> <p>Réinitialiser le mot de passe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un e-mail avec un lien personnel pour réinitialiser le mot de passe a été envoyé.</li> <li>L'e-mail a été envoyé à l'adresse e-mail enregistrée chez nous. Vérifiez votre boîte de réception ou votre dossier spam, le cas échéant. Veuillez cliquer sur le lien dans le courriel. Cela ouvrira une nouvelle fenêtre du navigateur. Veuillez suivre les instructions ci-dessous. Veuillez contacter votre service d'assistance si vous ne recevez pas d'e-mail dans la demi-heure qui suit ou si la réinitialisation du mot de passe n'a pas réussi.</li> </ul> <p>Assistance informatique          Courriel: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a>          N° de téléphone: +41 58 462 44 44</p>
<p>5. Vous recevez un courriel. « <b>Cliquez</b> » sur le lien qu'il contient.</p> <p>6. Une fenêtre s'ouvre dans votre navigateur Internet. Cliquez sur « <b>Continuer</b> ».</p>	 <p>Lien de réinitialisation du mot de passe</p> <p>eamnoreply@bit.admin.ch          An Käser Ingrid ASTRA 10:40</p> <p>Le lien suivant vous donne accès au masque permettant de réinitialiser votre mot de passe:  <a href="https://idp-base.gate.eiam.admin.ch/selfservice/resetPwd/p2/ASTRA/?x=Mh2Jb2XkVvjSPDVIxXRLJg%3D%3D%7EzbnRpb3hCP0MXqsA%2FRP%2FL%2B45M1g5MpSHBkZMy7gPvqL.C1wAbtmhT5tPfwEa1A9rtss%2BUzq7ao2FKTKdnzlGYg%3D%3D&amp;language=fr">https://idp-base.gate.eiam.admin.ch/selfservice/resetPwd/p2/ASTRA/?x=Mh2Jb2XkVvjSPDVIxXRLJg%3D%3D%7EzbnRpb3hCP0MXqsA%2FRP%2FL%2B45M1g5MpSHBkZMy7gPvqL.C1wAbtmhT5tPfwEa1A9rtss%2BUzq7ao2FKTKdnzlGYg%3D%3D&amp;language=fr</a></p> <p>Meilleures salutations,          Votre service d'assistance</p> <p>Office fédéral des routes OFROU</p> <p>Réinitialisation du mot de passe</p> <p>Veuillez cliquer sur "Continuer" pour réinitialiser votre mot de passe ou fermer la fenêtre du navigateur pour annuler.</p> <p>Continuer</p>
<p>7. Vous recevrez ensuite un code de réinitialisation par courriel.</p>	 <p>Code de réinitialisation du mot de passe</p> <p>eamnoreply@bit.admin.ch          An Käser Ingrid ASTRA 10:46</p> <p>Le code de réinitialisation du mot de passe est le suivant: <b>227842</b></p> <p>Avec nos meilleures salutations          Votre service eIAM de l'administration fédérale.</p> <p>Remarque: Il s'agit d'un message électronique généré automatiquement. Ne répondez pas.</p>

<p>8. Revenez au navigateur Internet, saisissez le <b>code de réinitialisation</b> et cliquez sur « <b>Continuer</b> ».</p>	 <p>Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra</p> <p>Office fédéral des routes OFROU DE FR</p> <p>Réinitialiser le mot de passe</p> <p>Vous recevrez sous peu un message électronique avec un code de réinitialisation, que vous devez entrer ci-dessous. Vous pouvez recevoir un nouveau code au maximum trois fois si vous ne l'avez pas reçu (cela peut prendre quelques minutes), ou si vous ne pouvez plus y accéder. Si vous entrez le code incorrect trop souvent, le système vous envoie automatiquement un nouveau.</p> <p>Un nouveau code de réinitialisation vous a été envoyé par e-mail.</p> <p>Code de réinitialisation <input type="text" value="227842"/></p> <p>Annuler Envoyer un nouveau code <b>Continuer</b></p>
<p>9. Veuillez saisir un <b>mot de passe</b> conforme aux critères indiqués, le <b>confirmer</b> dans le deuxième champ et cliquer sur « <b>Continuer</b> ».</p>	 <p>Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra</p> <p>Office fédéral des routes OFROU DE FR</p> <p>Réinitialiser le mot de passe</p> <p>Entrez votre nouveau mot de passe et confirmez-le.</p> <p>Nouveau mot de passe <input type="password" value="....."/></p> <p>Confirmer le mot de passe <input type="password" value="....."/></p> <p>Le mot de passe doit être conforme aux directives suivantes concernant les mots de passe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères.</li> <li>Le mot de passe doit contenir au moins 1 lettre majuscule.</li> <li>Le mot de passe doit contenir au moins 1 lettre minuscule.</li> <li>Le mot de passe doit contenir au moins 2 caractères spéciaux et/ou chiffres.</li> </ul> <p>Le mot de passe ne doit pas être l'un des 10 derniers et doit être différent de ceux des 1 dernières millisecondes.</p> <p><b>Continuer</b></p>
<p>10. Le mot de passe a ainsi été défini.</p>	 <p>Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra</p> <p>Office fédéral des routes OFROU DE FR</p> <p>Réinitialiser le mot de passe</p> <p>Le nouveau mot de passe a été défini avec succès. Vous pouvez maintenant fermer l'onglet du navigateur et redémarrer la connexion.</p> <p>Assistance informatique Courriel: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a> N° de téléphone +41 58 462 44 44</p>

<p>11. Veuillez-vous reconnecter à <a href="https://mistrarich.astra.admin.ch">https://mistrarich.astra.admin.ch</a> pour vous connecter à l'application métier.</p> <p>Sélectionnez « <b>OFROU-Login</b> ».</p>	
<p>12. Saisissez l'<b>ID de l'utilisateur (EID)</b> et le <b>mot de passe</b> nouvellement défini, puis cliquez sur « <b>Continuer</b> ».</p>	
<p>13. Pour accéder à l'application métier souhaitée, vous devez enregistrer un numéro de téléphone portable. Un code vous sera envoyé par sms à ce numéro à chaque fois que vous vous connecterez. Cliquez sur « <b>Continuer</b> » pour indiquer votre numéro de portable.</p>	

<p>14. Saisissez votre <b>numéro de téléphone portable</b> et cliquez sur « <b>Continuer</b> ».</p>	
<p>15. Vous recevrez un <b>code de validation</b> par SMS. Veuillez le saisir et cliquez sur « <b>Continuer</b> ».</p>	
<p>16. Dans la fenêtre qui apparaît pour attester le succès de l'enregistrement, cliquez sur « <b>Continuer</b> ».</p>	
<p>17. Le site Internet <a href="https://mistra-rich.astra.admin.ch">https://mistra-rich.astra.admin.ch</a> s'ouvre.  Veuillez cliquer sur « <b>Détecter Receiver</b> ».</p>	

<p>18. Si vous n'avez pas encore installé Citrix Receiver, veuillez <b>accepter</b> le contrat de licence et cliquer sur « <b>Télécharger</b> ».</p>	
<p>19. <b>Veillez installer</b> Citrix Receiver sur votre ordinateur, puis cliquer sur « <b>Continuer</b> ».</p>	
<p>20. Une nouvelle fenêtre s'affiche sous la barre d'adresse Internet. <b>Veillez cocher la case</b> afin que cette étape ne soit plus nécessaire à l'avenir, puis cliquez sur « <b>Ouvrir Citrix Workspace Launcher</b> ».</p>	
<p>21. <b>Veillez accéder</b> à l'onglet « <b>Applications</b> » et <b>sélectionner</b> l'application métier.</p>	

## Interlocuteurs en cas de problèmes

Si vous rencontrez des problèmes lors du processus d'enregistrement, vous pouvez vous adresser à l'helpdesk de l'OFROU durant ses heures d'ouverture, à savoir :

Du lundi à jeudi, de 7 h 30 à 17 h 00  
Vendredi et veilles de fêtes : 7 h 30 à 16 h 00

Courriel : [helpdesk@astra.admin.ch](mailto:helpdesk@astra.admin.ch)  
Numéro de téléphone : +41 58 462 44 44