



Numéro du document : ASTRA-D-BD8C3401/171

6 février 2023

Guide

« Méthodes d'authentification FA VM/BM sur eIAM-BIT »

1 Situation de départ

Les applications pour la gestion du trafic et des chantiers (FA VM/BM) permettent de s'authentifier avec deux méthodes différentes. Comme SuissId est mis hors service et que c'était une de deux méthodes, une nouvelle méthode a dû être trouvée, pour toujours pouvoir offrir une alternative à l'authentification par carte de puce de la Confédération ou des cantons. Avec la mise en service de la nouvelle méthode, les utilisateurs s'authentifieront par le portail eIAM de l'office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT). Par conséquent, **l'authentification de tous les utilisateurs change**. Ces changements ainsi que les dépendances et conditions sont décrites dans les chapitres suivants. Les personnes qui peuvent être contactés en cas d'erreurs ou de problèmes sont indiquées à la fin du document.

2 Portée du document

Ce document s'adresse aux utilisateurs existants ou nouveaux des applications FA VM/BM ainsi qu'aux partenaires d'exploitation des systèmes FA VM/FA BM.

3 Conditions générales

Les conditions suivantes s'appliquent aux deux méthodes :

- Seulement les utilisateurs autorisés selon la directive d'accès peuvent accéder aux applications.
- Le processus pour demander l'accès de nouveaux utilisateurs à l'application métier ou pour adapter les utilisateurs existants reste le même pour les deux procédures de login. Une demande d'utilisateur doit toujours être faite via le Service Desk de l'exploitant de la VM/BM.
- L'inscription au moyen d'un téléphone portable (procédure de connexion « Astra-Login ») nécessite l'indication d'un **numéro de téléphone portable personnel**. Ce numéro doit être enregistré dans le système lors de la première inscription. Le code (mTAN) nécessaire à la procédure de connexion est envoyé par SMS sur ce numéro de téléphone portable.



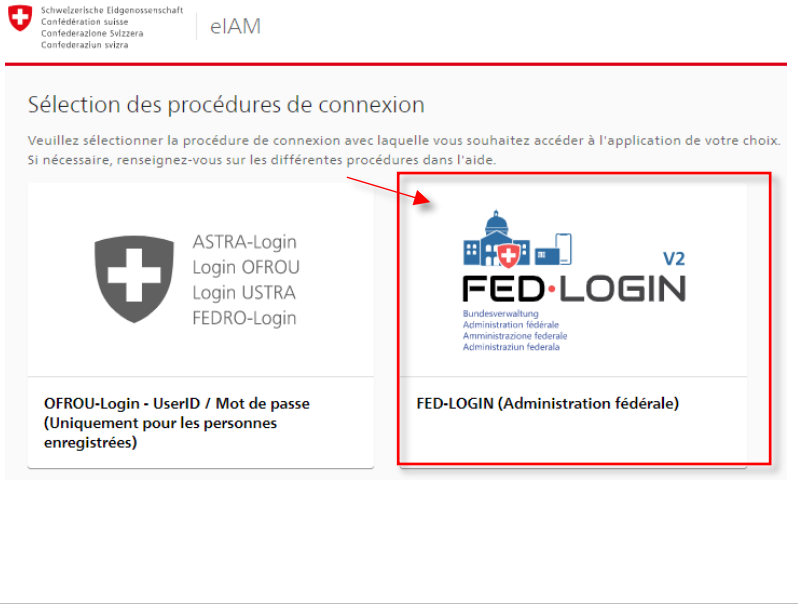
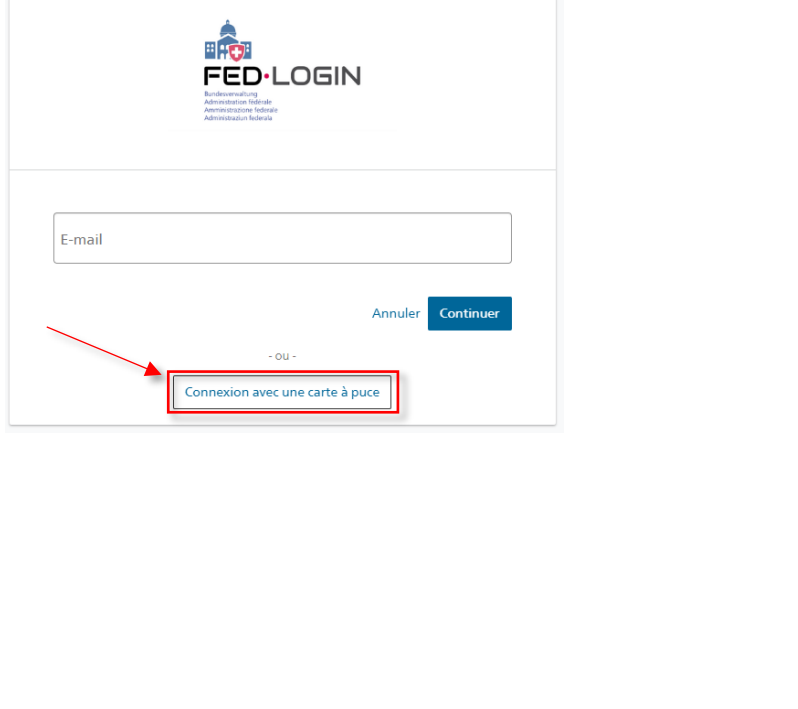
4 Méthodes d'authentification

Le login, c'est-à-dire la connexion aux applications spécialisées, propose deux procédures de login :

- Procédure de connexion « FED-Login » : connexion au moyen de la carte à puce de l'administration fédérale ou des cantons
- Procédure de connexion « Login OFROU » : connexion avec mot de passe et code SMS (téléphone mobile).

Les étapes pour la connexion avec les deux méthodes sont décrites aux chapitres 4.1 et 4.2.

4.1 FED-Login : carte à puce de l'administration fédérale, y compris des cantons

1. Après avoir saisi l'adresse Internet de l'application métier (VM ou BM), le choix ci-contre apparaît. Sélectionnez « FED-Login ». Si vous ne possédez qu'un profil de rôle (standard pour la plupart des utilisateurs), vous serez directement connecté à l'application métier sans avoir à saisir de mot de passe. Remarque : le site peut être différent et proposer d'autres procédures de connexion en fonction de l'utilisateur et de la zone (Internet, réseau fédéral).	
2. Cette étape n'est nécessaire que si vous vous connectez en dehors du réseau fédéral (à partir d'Internet). Sélectionnez « Connexion par carte à puce ». Dans la fenêtre qui s'ouvre, saisissez le mot de passe de votre carte à puce et confirmez votre saisie. Si vous ne possédez qu'un seul profil de rôle (standard pour la plupart des utilisateurs), vous serez directement connecté à l'application métier sans devoir saisir de mot de passe. Si vous avez plusieurs profils de rôles, effectuez en plus la 3^{ème} étape.	

3. Cette étape n'est nécessaire que si vous possédez **plusieurs profils de rôle** (uniquement pour les utilisateurs autorisés).

Sélectionnez votre profil de rôle et confirmez votre choix en cliquant sur **[Suivant]**.

Aucune autre étape n'est nécessaire. Après avoir sélectionné le profil de rôle, vous serez directement connecté à l'application **métier sans avoir à saisir de mot de passe**.

4.2 Login OFROU : Mot de passe et code SMS (téléphone portable)

1. Après avoir saisi l'adresse Internet de l'application métier (VM ou BM), le choix ci-contre apparaît.

Sélectionnez « **Login OFROU** ».

Remarque : le site peut être différent et proposer d'autres procédures de login selon l'utilisateur et la zone (Internet, réseau fédéral).

2. Cette étape jusqu'à l'étape 12, ne sont nécessaires qu'une seule fois et uniquement si vous voulez vous inscrire pour la première fois dans l'application métier.

Passez à la 13^{ème} étape si vous avez déjà enregistré votre numéro de téléphone portable.

Dans le cas contraire, sélectionnez « **Mot de passe oublié ou compte bloqué ?** »

Remarque : l'enregistrement d'un numéro de téléphone portable personnel est nécessaire pour se connecter aux applications. Lors de l'inscription, vous recevrez un code par SMS sur ce numéro, dont vous aurez besoin pour vous inscrire.

3. Saisissez votre ID utilisateur et confirmez votre saisie en cliquant sur [Continuer]. Remarque : si vous ne connaissez pas votre ID d'utilisateur, sélectionnez « Oublié votre ID d'utilisateur ? » et suivez les étapes qui y sont liées. Recommencez ensuite à partir de la 1^{ère} étape.	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Le processus suivant vous permet de réinitialiser le mot de passe. Veuillez suivre les instructions.  Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe si vous connaissez votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique et que les paramètres de sécurité le permettent pour votre compte d'utilisateur. Veuillez entrer votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail ci-dessous, puis cliquez sur «Continuer». ID de l'utilisateur Continuer Oublié votre ID d'utilisateur ? Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44 ✓ Un e-mail avec un lien personnel pour réinitialiser le mot de passe a été envoyé. ✓ 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. Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44
4. Vous recevrez un e-mail après la troisième étape. Cliquez sur le lien qu'il contient, après le clic, cette fenêtre s'ouvre. Continuez en cliquant sur [Continuer]. Remarque : vous recevrez un autre e-mail contenant un code de réinitialisation.	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Réinitialisation du mot de passe  Veuillez cliquer sur "Continuer" pour réinitialiser votre mot de passe ou fermer la fenêtre du navigateur pour annuler. Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44

5. Saisissez le code de réinitialisation que vous avez reçu par e-mail et confirmez votre saisie en cliquant sur [Continuer].	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Réinitialiser le mot de passe 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 en envoie automatiquement un nouveau.  Veuillez entrer le code de réinitialisation de l'e-mail dans le champ de saisie correspondant. Code de réinitialisation Annuler Envoyer un nouveau code Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44
6. Saisissez un nouveau mot de passe (selon les critères mentionnés) dans les deux champs et confirmez votre saisie en cliquant sur [Continuer].	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Réinitialiser le mot de passe  Entrez votre nouveau mot de passe et confirmez-le. Nouveau mot de passe Confirmer le mot de passe Le nouveau mot de passe doit répondre aux critères suivants : - comprendre au moins 8 caractères - comprendre au moins 1 lettre majuscule - comprendre au moins 1 lettre minuscule - comprendre au moins 2 caractères non alphabétiques (par exemple les chiffres ou caractères spéciaux) Veillez également prendre en compte que le nouveau mot de passe doit être différent des mots de passe précédents. Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30
7. Cette fenêtre apparaît lorsque vous avez saisi un mot de passe valable (selon les critères en vigueur) et que le processus a pu être achevé avec succès.	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Réinitialiser le mot de passe  Un e-mail avec un lien personnel pour réinitialiser le mot de passe a été envoyé.  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. Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44

8. Appelez à nouveau l'application métier pour vous connecter maintenant à l'application pour un accès régulier. Sélectionnez « Login OFROU ».	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra eIAM Sélection des procédures de connexion Veuillez sélectionner la procédure de connexion avec laquelle vous souhaitez accéder à l'application de votre choix. Si nécessaire, renseignez-vous sur les différentes procédures dans l'aide.  ASTRA-Login Login OFROU Login USTRA FEDRO-Login OFROU-Login - UserID / Mot de passe (Uniquement pour les personnes enregistrées)  FED-LOGIN V2 Bundesverwaltung Administration fédérale Amministrazione federale Administrazion federala FED-LOGIN (Administration fédérale)
9. Saisissez votre ID utilisateur (EIDXXXXX) et votre mot de passe, puis confirmez votre saisie en cliquant sur [Continuer].	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Bienvenue dans l'Administration des utilisateurs eIAM de l'OFROU Veuillez vous connecter. ID de l'utilisateur Mot de passe Annuler Continuer Mot de passe oublié ou compte bloqué ? Oublié votre ID d'utilisateur ? Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44
10. Confirmez la fenêtre « Le numéro de téléphone est manquant » en cliquant sur [Suivant].	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Le numéro de téléphone est manquant Un numéro de téléphone est nécessaire pour se connecter à l'application sélectionnée. Votre compte utilisateur n'est pas encore enregistré.  Cliquez sur le bouton "Continuer" pour enregistrer le numéro de téléphone. Cliquez sur le bouton "Annuler" pour revenir à l'application et se connecter à nouveau avec un autre compte. Annuler Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44
11. Saisissez votre numéro de téléphone portable personnel et confirmez votre saisie en cliquant sur [Continuer].	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Enregistrer le numéro de téléphone Veuillez enregistrer un numéro de téléphone (mobile ou fixe) maintenant. Vous pouvez l'utiliser pour l'authentification à 2 facteurs si une application métier nécessite une authentification plus forte. Numéro de téléphone Annuler Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone +41 58 462 44 44

12. Saisissez le code de confirmation SMS qui a été envoyé sur votre téléphone portable et confirmez en cliquant sur [Continuer]. L'enregistrement réussi vous est confirmé. Confirmez cette fenêtre de clôture en cliquant sur [Suivant]. Si vous ne possédez qu'un seul profil de rôle (standard pour la plupart des utilisateurs), vous serez directement connecté à l'application métier sans devoir saisir de mot de passe. Si vous avez plusieurs profils de rôles, effectuez en plus la 15^{ème} étape.	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Enregistrer le numéro de téléphone Un SMS avec un code de confirmation a été envoyé au numéro de téléphone que vous avez saisi. Veuillez noter que le code d'un numéro de ligne fixe vous est lu. Veuillez entrer ce code en cliquant sur le bouton "Continuer". Numéro de téléphone SMS-Code de confirmation Retour Envoyer un nouveau code Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone: +41 55 662 41 41  Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra eIAM Enregistrer le numéro de téléphone: Finalisation  Le numéro de téléphone a été enregistré avec succès. Continuer
13. Saisissez votre ID utilisateur (EIDXXXXX) et votre mot de passe et confirmez votre saisie en cliquant sur [Continuer]. Remarque : si vous ne connaissez pas votre ID d'utilisateur, sélectionnez « Oublié votre ID d'utilisateur ? » et suivez les étapes qui y sont liées. Recommencez ensuite à partir de la 8^{ème} étape.	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Bienvenue dans l'Administration des utilisateurs eIAM de l'OFROU Veuillez vous connecter. ID de l'utilisateur Mot de passe Annuler Continuer Mot de passe oublié ou compte bloqué ? Oublié votre ID d'utilisateur ? Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone: +41 55 462 44 44  Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Entrer le SMS-code de confirmation (mTan) Vous recevrez prochainement un SMS avec un code de confirmation. SMS-Code de confirmation Envoyer un nouveau code Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone: +41 58 462 44 44
14. Saisissez le code de confirmation SMS (mTAN) qui a été envoyé sur votre téléphone portable et confirmez la saisie en cliquant sur [Continuer]. Si vous ne possédez qu'un seul profil de rôle (standard pour la plupart des utilisateurs), vous serez connecté à l'application métier directement après cette étape, sans avoir à saisir de mot de passe. Si vous avez plusieurs profils de rôle, effectuez en plus la 15^{ème} étape.	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra Office fédéral des routes OFROU Entrer le SMS-code de confirmation (mTan) Vous recevrez prochainement un SMS avec un code de confirmation. SMS-Code de confirmation Envoyer un nouveau code Continuer Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone: +41 58 462 44 44

Schweizerische Eidgenossenschaft

Confédération suisse

Confederazione Svizzera

Confederaziun svizra

eIAM

Sélection du profil de rôle

Plusieurs profils de rôle sont affectés à votre compte utilisateur. Veuillez choisir l'une d'entre elles.

☐

Profile-EID111618 - VerkehrsmanagementZentrale

☐

Test-BM_AdministratorIt - Selfregistered

☐

Test-BM_LeserEingeschraenkt - ASTRA

☐

Test-BM_MitarbeiterFiliale_1 - Selfregistered

15. Cette étape n'est nécessaire que si vous **avez plusieurs profils de rôle** (uniquement pour les utilisateurs autorisés).

Sélectionnez votre profil de rôle et confirmez votre choix en cliquant sur **[Continuer]**.

Aucune autre étape n'est nécessaire. Vous serez connecté à l'application métier **après avoir sélectionné un profil de rôle.**

5 Personnes de contact en cas de problèmes.

Si vous rencontrez des problèmes lors de la procédure d'enregistrement pour l'inscription par téléphone mobile, le service d'assistance de l'OFROU se tient à votre disposition pendant les heures de bureau suivantes :

- Lundi-vendredi : 07h30 - 17h30
- Jours ouvrables précédant les jours fériés fédéraux : 07h30 - 16h30
- Courrier électronique : helpdesk@astra.admin.ch
- Numéro de téléphone : +41 58 462 44 44

Si des problèmes surviennent pendant le processus d'inscription (login) dans les applications, le Service Desk de l'exploitant des systèmes VM est à votre disposition. Vous trouverez les informations de contact sur la [page d'aide de la FA VM/BM](#).

Si des problèmes techniques locaux (par exemple, la carte à puce n'est pas reconnue) surviennent sur votre client, adressez-vous à votre service interne et responsable (helpdesk, service informatique, etc.), qui est chargé de prendre en charge les dysfonctionnements sur votre appareil.

Remarque importante : l'OFROU et l'exploitant des systèmes VM n'offrent pas de support en cas de problèmes techniques sur votre client.

6 Erreurs possibles, causes, et solutions.

Des erreurs peuvent survenir lors du processus d'authentification. La liste suivante donne des erreurs connues et leurs solutions.

Erreur. Causes. Solutions	Image de l'erreur
Erreur : « Erreur HTTP 403 » Causes possibles : Le rôle obligatoire « ALLOW » n'a pas été attribué à votre compte. Solution : Signalez cette erreur (avec une capture d'écran) par e-mail au service desk de notre opérateur. Vous trouverez les informations de contact sur la page d'aide de la FA VM/BM (voir chap. 5).	 Office fédéral des routes OFROU Erreur HTTP 403 ErrorId: r0512-0aa066fb-0012da-a00a5c1e-185bc44afae-00026845 Timestamp: Mon, 16 Jan 2023 20:28:16 GMT Vous n'avez pas les droits d'accès à cette application. Veuillez contacter votre Service Desk en cas de question supplémentaire. Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veilles de fêtes, de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone: +41 58 462 44 44
Erreur : « Access refusé » Causes possibles : 1. Vous possédez plusieurs profils de rôle (uniquement pour les utilisateurs autorisés) et vous avez sélectionné un profil de rôle (à l'exception du profil par défaut) d'une autre application métier. Ou bien... 2. Vous ne possédez pas encore d'autorisation d'accès pour vous connecter à l'application métier. Solution : 1. Fermez le navigateur et appelez à nouveau l'application métier. Sélectionnez un profil de rôle qui est attribué à votre application métier. Ou bien... 2. Faites une demande d'accès. Vous trouverez le formulaire de demande et l'adresse à laquelle vous devez envoyer cette demande sur la page d'aide de la FA VM/BM (voir chap. 5).	Zugriff verweigert. Session Informationen: - ClientIP: 162.23.30.4 - RequestId: - - UserId: EID111618 - SessionId: 36a24252

Erreur : « Erreur lors de la création de la demande » Causes possibles : 1. Vous ne possédez pas encore d'autorisation d'accès pour vous connecter à l'application métier. Ou bien... 2. Vous avez déjà sélectionné une procédure de connexion et appelé une autre application métier dans le même navigateur. Solution : 1. Faites une demande d'accès. Vous trouverez le formulaire de demande et l'endroit où vous devez envoyer cette demande sur la page d'aide de la FA VM/BM. Ou bien... 2. Fermez le navigateur et relancez le processus d'inscription. Remarque : le choix « Retour à l'application » ne fonctionne pas et entraîne une erreur.	Demande d'accès  Erreur lors de la création de la demande Veuillez réessayer plus tard. Si cette erreur est un problème permanent, veuillez contacter votre point de contact. Expliquez votre procédure et reportez-vous au "ErrorId" et "Timestamp" suivants. Merci ErrorId: r0292-0aa066fb-005c85-a00a641e-184ccfc77a1-0000ad75 Timestamp: Thu Dec 01 10:20:09 CET 2022 Retour à l'application
Erreur : « Erreur de manipulation » ou « Erreur interne » Causes possibles : Vous avez lancé le processus de connexion et n'avez pas effectué d'autre action depuis 5 minutes (inactivité dans le navigateur). Solution : Saisissez à nouveau l'adresse Internet de votre application métier dans le navigateur et lancez le processus d'inscription.	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun Svizra Office fédéral des routes OFROU Erreur de manipulation Vous avez tenté sans succès de vous connecter à un service en utilisant l'URL https://rdp-base-gate-exam.admin.ch. Cette action a échoué pour une des raisons suivantes: • Vous n'êtes pas autorisé à accéder à ce service directement à cette adresse. • Il s'est écoulé une longue période d'inactivité lors du processus de connexion. Que devrais-je faire? Accédez à l'application via l'URL correcte et effectuez les étapes requises du processus de connexion. Assistance informatique L'assistance informatique de l'OFROU est à votre disposition durant les heures suivantes: Du lundi au vendredi: de 7 h 30 à 17 h 30 Veuillez de 7 h 30 à 16 h 30 Courriel: helpdesk@astra.admin.ch N° de téléphone: +41 58 462 44 44 ou Erreur interne  Le lien 'https://apps-r.astra.admin.ch/auth/saml2/acs' n'est pas accessible directement.  Une erreur s'est produite. Les raisons peuvent être une URL erronée ou un temps d'attente trop long à l'entrée. Veuillez fermer votre navigateur et réessayer.

Erreur : « Votre compte n'est pas encore activé pour cette utilisation ».

Vous recevez un e-mail (du système eIAM de l'OFIT) après avoir essayé de vous connecter à l'application métier en dehors de l'administration fédérale au moyen de la procédure de login « FED-Login ».

Causes possibles :

Vous avez essayé de vous connecter à l'application métier en dehors de l'administration fédérale (depuis Internet) avec la procédure de login « FED-Login » en utilisant **une adresse e-mail**.

Solution :

Choisissez « Smartcard-Login » pour vous connecter à l'application métier. (Voir image de la 2e étape au chap. 4.1)

Bonjour,

Vous avez essayé de vous connecter au moyen du FED-LOGIN depuis Internet. La connexion a échoué car

☐ le mot de passe est incorrect.

☒ votre compte n'est pas encore activé pour cette utilisation.

☐ votre mot de passe est bloqué.

Vous disposez des possibilités suivantes pour remédier à ce problème:

- Connectez-vous au moyen de votre carte à puce sur <https://www.myaccount-r.eiam.admin.ch/portal/selfadminservice/app>. Dans l'onglet « Connexion & Sécurité », définissez un nouveau mot de passe et un deuxième facteur d'authentification.

Vous pourrez ensuite utiliser votre compte FED-LOGIN depuis n'importe quel ordinateur ou appareil mobile.

- Votre compte FED-LOGIN est déjà activé pour une utilisation depuis Internet et vous avez oublié votre mot de passe. Connectez-vous à votre compte FED-LOGIN au moyen de votre carte à puce et redéfinissez votre mot de passe dans l'onglet « Connexion & Sécurité ».

- Si, contre toute attente, vous n'avez plus accès à votre compte FED-LOGIN, adressez-vous au service d'assistance de votre département.

Meilleures salutations,
Votre équipe eIAM