

**Boîtes mails administratives**

Cette circulaire abroge et remplace la(les) circulaire(s) : 766, 1335, 4363, 9358 et 9481

|                                       |                                                                                                                                                                                                                               |                 |                        |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| <b>Type de circulaire<sup>1</sup></b> | <b>Circulaire d'instruction</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Validité</b> | à partir du 01/09/2025 |
| <b>Documents à renvoyer</b>           | non                                                                                                                                                                                                                           |                 |                        |
| <b>Résumé</b>                         | Cette circulaire rappelle les règles encadrant l'utilisation des boîtes mails administratives, ainsi que les services de support mis à disposition pour garantir leur bon fonctionnement et assurer la continuité du service. |                 |                        |
| <b>Mots-clés</b>                      | Communication ; BMA ; Migration ; Mail                                                                                                                                                                                        |                 |                        |

**Établissements et pouvoirs organisateurs concernés**

| <b>Réseaux d'enseignement</b> | <b>Wallonie-Bruxelles Enseignement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Ens. libre subventionné</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <b>Ens. officiel subventionné</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Libre confessionnel<br>Libre non confessionnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Unités d'enseignement</b>  | Maternel ordinaire<br>Primaire ordinaire<br>Secondaire ordinaire<br>Secondaire en alternance (CEFA)<br><br>Maternel spécialisé<br>Primaire spécialisé<br>Secondaire spécialisé<br><br>Secondaire artistique à horaire réduit<br><br>Enseignement pour Adultes secondaire<br>Enseignement pour Adultes secondaire en alternance<br>Enseignement pour Adultes supérieur | Centres PMS<br><br>Centres d'Auto-Formation<br>Centres de Technologie Avancée (CTA)<br>Centres de dépaysement et de plein air (CDPA)<br>Centres techniques<br><br>Homes d'accueil permanent<br>Internats primaire ordinaire<br>Internats secondaire ordinaire<br>Internats prim. ou sec. spécialisé<br>Internats supérieur<br><br>Ecoles supérieures des Arts<br>Hautes Ecoles<br>Universités |

<sup>1</sup> Il existe actuellement quatre types de circulaire : la **circulaire urgente** (rouge), la **circulaire de rentrée** (bleu), la **circulaire d'instruction** (vert) et la circulaire informative (gris).

Signataire(s)

Adm. générale de l’Enseignement, SGNE + Nathalie Bolland Directrice générale adjointe f.f.

Personne(s) de contact concernant la circulaire

| Nom, prénom        | SG/DG/Service | Téléphone et email                       |
|--------------------|---------------|------------------------------------------|
| GAHINDA LEMA Félix | SGNE/DCPIT    | 02/467.7144<br>felix.gahindalema@cfwb.be |

**Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles**  
**Administration générale de l'Enseignement**  
**Service général du numérique éducatif**

# **Boîtes mails administratives**

# Mot d'introduction

Mesdames, Messieurs,

Au mois de mars, les Gouvernements de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Wallonie ont voté l'adoption d'un « Choc de simplification administrative ». Cette initiative vise à rendre les services publics plus accessibles et efficaces au bénéfice des citoyens, des entreprises et des associations. Dans cette dynamique, l'administration a engagé un travail de rationalisation et de clarification de ses circulaires afin de faciliter l'accès aux informations.

Les circulaires 9358, 9481 cadreront la migration des boîtes mails administratives opérée en 2024, ainsi que la fermeture de l'ancien serveur en avril 2025. Cette circulaire vise à regrouper et harmoniser l'ensemble des informations relatives aux échanges via ces boîtes mails au sein d'un seul document de référence.

La présente circulaire a aussi pour objectif de rappeler les règles encadrant l'utilisation des boîtes mails administratives, ainsi que les services de support mis à disposition pour garantir leur bon fonctionnement et assurer la continuité du service.

Nathalie BOLLAND  
Directrice générale adjointe f.f.



# Table des matières

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Mot d'introduction.....              | 2 |
| Table des matières.....              | 3 |
| Abréviations et acronymes.....       | 4 |
| Personnes à contacter.....           | 5 |
| 1. Boites mails administratives..... | 6 |
| 1.1. Accès.....                      | 6 |
| 1.2. Limitations.....                | 6 |
| 2. Assistance.....                   | 7 |
| 2.1. Accès.....                      | 7 |
| 2.2. Helpdesk ETNIC.....             | 7 |
| 2.3. Matériel informatique.....      | 7 |
| 2.4. Connexion internet.....         | 8 |
| 3. Migration.....                    | 8 |



## Abréviations et acronymes

| Acronyme /<br>abréviation | Signification                                                                                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BMA                       | Boîte mail administrative                                                                                                 |
| FW-B                      | Fédération Wallonie-Bruxelles                                                                                             |
| FASE                      | N° attribué à chaque établissement (n° FASE) : répertorie les PO, les établissements et leurs implantations (référentiel) |
| GIA                       | Gestionnaire des Identités et des Accès                                                                                   |
| PO                        | Pouvoir organisateur                                                                                                      |
| SGNE                      | Service général du Numérique éducatif                                                                                     |
| SMAIL2                    | Ancienne infrastructure qui héberge les BMA                                                                               |
| CTA                       | Centres de technologie avancées                                                                                           |
| CPMS                      | Centres psycho-médico-sociaux                                                                                             |
| ESAHR                     | Enseignement secondaire artistique à horaire réduit                                                                       |
| PSE                       | Service de Promotion de la Santé à l'École                                                                                |



## Personnes à contacter

### ➤ SGNE

| Identité | Fonction | Matière                    | Coordonnées                                                                          |
|----------|----------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| SGNE     | Support  | Migration des boîtes mails | <a href="mailto:migrationBMA@cfwb.be">migrationBMA@cfwb.be</a><br>+32 (0)2 413.30.90 |

### ➤ ETNIC

Le help desk de l'Etnic est à disposition pour toute difficulté technique.

| Identité | Fonction             | Matière           | Coordonnées                                                                  |
|----------|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ETNIC    | Support informatique | Soucis techniques | +32 (0)2 800.10.10<br><a href="mailto:support@etnic.be">support@etnic.be</a> |

### ➤ PRIMINFO S.A

Priminfo est à disposition pour toute difficulté liée au matériel informatique en lui-même.

| Identité | Fonction         | Matière                    | Coordonnées                                                                  |
|----------|------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Priminfo | Support hardware | Problèmes avec le matériel | <a href="mailto:sttd@priminfo.be">sttd@priminfo.be</a><br>+32 (0)81 83.00.34 |

# 1. Boîtes mails administratives

---

La mise à disposition d'une boîte mail administrative (BMA) pour chaque établissement et Pouvoir organisateur (PO) contribue à faciliter la communication entre l'Administration et ces derniers.<sup>1</sup>

La BMA est le canal privilégié de communication entre ces différents acteurs, qui doivent donc consulter régulièrement les mails transmis via ce canal.

Une adresse électronique administrative unique est attribuée à chaque établissement et PO, elle est composée :

- pour les écoles du code « ec »
- pour les PO du code « po »

suivi du numéro FASE écrit en six chiffres et de @adm.cfwb.be.

Exemples : [ec00FASE@adm.cfwb.be](mailto:ec00FASE@adm.cfwb.be) ou [po00FASE@adm.cfwb.be](mailto:po00FASE@adm.cfwb.be).

## 1.1. Accès

Les chefs d'établissements disposent de deux modes de consultation de leur boîte mail administrative :

1. via le webmail accessible à cette adresse <https://ec.cfwb.be/owa>
2. via la messagerie configurée en local sur le matériel à disposition des chefs d'établissement

## 1.2. Limitations

L'adresse mail administrative ne doit pas être diffusée, ni utilisée à d'autres fins que les communications administratives avec le ministère de la FW-B.

Cette limitation est nécessaire pour disposer d'un canal de communication électronique sécurisé.



Les organisations syndicales représentatives sont des partenaires de l'enseignement et à ce titre, peuvent s'adresser aux directions des établissements via les BMA<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Les circulaires sont notamment envoyées via ce canal par l'Administration.

<sup>2</sup> Les organisations syndicales s'engagent à ne pas communiquer les adresses BMA à des tiers et à utiliser exclusivement ce canal de communication pour des échanges officiels, via des adresses professionnelles identifiables, garantissant la traçabilité et la confidentialité.



## 2.Assistance

---

N'hésitez pas à consulter les documents de support mis à votre disposition dans l'espace de stockage accessible en suivant le lien : [BMA Documents de support](#).

### 2.1. Accès

En cas de difficultés d'accès (mot de passe) à votre BMA, nous vous invitons à remplir un des formulaires cités ci-dessous :

- ▶ Si vous avez égaré le mail contenant le nouveau mot de passe et que votre centre d'activité ne fait pas partie du périmètre de MODE (**les CTA et universités**), veuillez compléter le formulaire : [https://www.enseignement.cfwb.be/eforms/portal/rest/start/smail2\\_hors\\_mode](https://www.enseignement.cfwb.be/eforms/portal/rest/start/smail2_hors_mode)
- ▶ Si vous avez égaré le mail contenant le nouveau mot de passe et que votre centre d'activité fait partie du périmètre de MODE (**enseignement obligatoire fondamental, secondaire, CPMS/PSE, ESAHR, internat, enseignement pour adultes, Hautes école...**), vous devez disposer de la permission pour compléter le formulaire.

Cette permission est octroyable par un GIA via l'application MODE. Vous disposez de la permission de réinitialisation du mot de passe BMA ? Veuillez cliquer sur le lien suivant pour accéder à ce formulaire :

[https://www.enseignement.cfwb.be/eforms/portal/rest/start/smail2\\_mode](https://www.enseignement.cfwb.be/eforms/portal/rest/start/smail2_mode)

### 2.2. Helpdesk ETNIC

Le help desk de l'Etnic est à disposition pour toute difficulté technique :

- ▶ [support@etnic.be](mailto:support@etnic.be)
- ▶ 02 800 10 10

### 2.3. Matériel informatique

Le matériel informatique fourni par la FW-B à l'attention des chefs d'établissements a une destination exclusivement administrative. Ce matériel reste la propriété de la FW-B même au-delà de la garantie de trois ans.

En cas de panne :

- ▶ si l'ordinateur est sous garantie, l'établissement doit faire appel au fournisseur Priminfo. Pour rappel, se trouvent aussi sur le site de la société Priminfo divers outils logiciels (anti-virus, drivers...)
  - [sttd@priminfo.be](mailto:sttd@priminfo.be)
  - 081.83.00.34
- ▶ si l'ordinateur n'est plus sous garantie, l'établissement assume sur fonds propres les interventions nécessaires au fonctionnement du matériel.

En cas de vol :

- ▶ l'établissement, responsable du matériel, doit prendre les précautions d'usage afin d'éviter ce cas de figure. Il est conseillé à l'établissement bénéficiaire d'assurer ce matériel dès sa réception, car le matériel volé n'est pas remplacé. La déclaration de vol, copie du procès-verbal, doit néanmoins être transmise à l'ETNIC ([support@etnic.be](mailto:support@etnic.be)).

## 2.4. Connexion internet

En cas de problème de connexion, l'établissement doit en premier lieu contacter son fournisseur d'accès à l'internet.

Si ce problème n'est pas dû à la connexion même, l'établissement peut contacter le help desk de l'ETNIC :

- ▶ [support@etnic.be](mailto:support@etnic.be)
- ▶ 02 800 10 10

## 3. Migration

---

La FW-B a pris la décision de migrer les BMA vers une infrastructure dotée d'une technologie moderne, sécurisée et d'utilisation facile courant 2024.

L'interface a donc évolué pour offrir plusieurs avantages comme :

- ▶ une technologie actualisée avec une sécurité renforcée ;
- ▶ la modernité de la solution EXCHANGE ;
- ▶ une interface WEB conviviale ;
- ▶ l'intégration aisée dans les applications et logiciels de courrier favoris ;
- ▶ un espace qui a augmenté de 80 méga-octets à 2 giga-octets.

Dans un souci d'efficacité, cette migration a fait l'objet d'une phase pilote sur un échantillon représentatif de BMA, d'une évaluation et d'une consultation des Fédérations de pouvoirs organisateurs et pouvoir organisateur WBE avant d'être généralisée à toutes les BMA.

Cette migration a débuté le 1er octobre 2024 et s'est poursuivie jusqu'à la fin du mois de décembre 2024.

La fermeture définitive de l'ancien serveur courriel des BMA (SMAIL2) a eu lieu le vendredi 25 avril 2025.

Si vous avez des questions à propos de la migration des BMA, rendez-vous sur <http://www.enseignement.be/bma-faq> ou bien contactez l'équipe migration BMA du Service général du Numérique éducatif par mail à [migrationBMA@cfwb.be](mailto:migrationBMA@cfwb.be) ou par téléphone au +32 (0)2 413.30.90.