

MIGRATION
SMAIL2 :

FAQ BMA

Guide pour
www.enseignement.be

à l'usage des utilisateurs BMA



Table des matières

| | |
|---|----------|
| 1. Qu'est-ce qu'une boîte mail administrative (BMA) ? | 3 |
| 2. Pourquoi cette migration ? | 3 |
| 3. Qu'est-ce qui change pour moi ? Qu'est-ce qui ne va pas changer ? | 4 |
| L'adresse mail et le mot de passe ne changent pas | 4 |
| Nouveau point de contact pour la gestion des BMA | 4 |
| Les redirections automatiques ne seront plus possibles | 4 |
| 4. Quelles sont les différentes étapes de la migration ? | 4 |
| 5. Qu'est-ce que je dois faire pour migrer ma boîte ? | 5 |
| 6. Que faire si je n'ai plus mot de passe d'accès au BMA ? | 5 |
| Cas 1 : Le mot de passe est encore sauvegardé dans votre navigateur web, mais vous n'arrivez pas à le récupérer | 6 |
| Cas 2 : Vous n'avez plus du tout de mot de passe pour accéder à votre BMA | 6 |
| 7. Que faire si je n'ai reçu aucun mail concernant la migration ? | 6 |
| 8. J'ai encore des questions | 6 |

Migration des BMA : Questions Fréquentes

Entre le 22/04/24 et le 31/05/24, toutes les boites mail administratives (BMA) vont migrer dans une nouvelle interface. Vous trouverez sur cette page les questions fréquemment posées à propos de la migration des BMA.

1. Qu'est-ce qu'une boîte mail administrative (BMA) ?

La Boite Mail Administrative est une interface de gestion de courrier électronique mise à disposition de votre école par l'Administration générale de l'Enseignement. Elle est reliée à une adresse mail administrative.

L'adresse mail administrative dédiée à votre école est la seule que l'Administration emploie pour vous contacter. Il s'agit d'une adresse protégée sur laquelle vous recevez directement les circulaires et les informations générales ponctuelles de l'Administration.

Cette adresse mail s'écrit soit ecXXXXXX@adm.cfwb.be pour les écoles, soit poXXXXXX@adm.cfwb.be pour les pouvoirs organisateurs. Les X sont remplacés par des chiffres qui correspondent au numéro FASE de votre établissement.

Vous consultez ces emails via le lien <https://www.webmail@adm.cfwb.be>.

2. Pourquoi cette migration ?

L'infrastructure informatique qui soutient actuellement les BMA ne répond plus aux besoins des usagers et aux contraintes de sécurité actuelles. La FWB a donc décidé de migrer les BMA vers une infrastructure moderne avec une sécurité renforcée.

Parmi les autres avantages de cette nouvelle interface, vous trouverez également :

- une boîte mail plus conviviale
- une plus grande capacité de stockage des messages (multipliée par 25)
- la possibilité de consulter votre boîte mail via une interface web ou une application de bureau comme Outlook.

3. Qu'est-ce qui change pour moi ? Qu'est-ce qui ne va pas changer ?

L'adresse mail et le mot de passe ne changent pas

Si vous êtes déjà en possession d'une adresse mail administrative (ecXXXXXX@adm.cfwb.be ou poXXXXXX@adm.cfwb.be) et d'un mot de passe valide, rien ne change.

Si vous ne savez plus quel est votre mot de passe, [voir ci-dessous](#).

Nouveau point de contact pour la gestion des BMA

Le service Enseignement.be s'occupera de la gestion des **BMA qui n'ont pas encore migré** jusqu'à la fin de la période de migration.

Lorsque toutes les BMA auront migré, c'est le Service Desk de l'ETNIC qui gèrera désormais les demandes de récupération des mots de passe.

Il sera donc inutile de contacter le service Enseignement.be pour votre accès BMA une fois que votre boîte aura migré.

Les redirections automatiques ne seront plus possibles

Les redirections automatiques (appelées parfois « forward ») vers une boîte tierce seront interdites dans la nouvelle interface.

En effet, ce système peut poser des problèmes de sécurité et de confidentialité des données.

Beaucoup d'utilisateurs redirigeaient les emails dans d'autres boîtes car leur BMA n'avait pas une capacité de stockage suffisante. Les nouvelles boîtes mail administratives auront une capacité de stockage 25 fois supérieures aux anciennes, ce qui rend inutile la redirection pour ces raisons.

4. Quelles sont les différentes étapes de la migration ?

Environ 3500 boîtes doivent migrer. Cette migration se fera en lots hebdomadaires à partir du 22/04/2024 et jusqu'au 30/05/2024.

Réaliser la migration en différentes phases permet de ne pas surcharger les serveurs et de pouvoir mieux répartir les éventuelles demandes d'aide au Service Desk de l'ETNIC.

Les gestionnaires des BMA dans les établissements scolaires seront accompagnés au fur et à mesure de la migration par le Service Desk de l'ETNIC. [Voir ci-dessous](#) pour la procédure à suivre.

5. Qu'est-ce que je dois faire pour migrer ma boîte ?

En tant que gestionnaire de BMA, vous devrez suivre plusieurs étapes. Chacune de ses étapes feront l'objet d'un mail envoyé par le SGNE qui sera adressé à votre actuelle adresse mail administrative.

Vous n'avez rien à faire tant que vous n'avez pas reçu d'email du SGNE. Les mails pour la migration des BMA seront envoyés à partir du 22 avril 2024.

Voici l'aperçu de leur contenu :

Étape 1 - Premier mail : Remplissez les données dans le formulaire électronique

Ce formulaire est très important car il recueillera les données qui permettront à l'ETNIC de vous contacter en cas de problème dans la migration. Il vous permettra aussi d'indiquer une adresse email de secours au cas où l'adresse mail principale ne serait plus disponible.

Pour accéder au formulaire, vous aurez besoin de vos [identifiants Cerbère EDU personnels](#) (nom d'utilisateur + mot de passe).

Étape 2 - Deuxième et dernier email : Accédez à la nouvelle interface

Quelques semaines plus tard, vous recevrez un deuxième email comprenant un lien. Vous pourrez cliquer sur ce lien pour accéder à la nouvelle interface de votre BMA.

Comptez entre 3 et 12 semaines entre les 2 emails. Dans l'intervalle, vous pouvez continuer à utiliser votre boîte actuelle comme d'habitude.

Vous allez recevoir un second mail avec un lien vous permettant d'accéder à la nouvelle plateforme.

- Si vous êtes déjà en possession d'une adresse mail administrative (ecXXXXXX@adm.cfwb.be ou poXXXXXX@adm.cfwb.be) et d'un mot de passe valide, rien ne change.
- **Si vous avez renseigné dans le formulaire que vous ne connaissez pas votre mot de passe d'accès à l'ancienne interface BMA : un nouveau mot de passe d'accès à la nouvelle plateforme vous a été envoyé sur votre BMA et sur l'adresse de secours renseignée dans le formulaire.**
- Si vous avez égaré le mail contenant le nouveau mot de passe, vous pouvez contacter le Service Desk de l'ETNIC par courriel à support@etnic.be ou par téléphone au +32 (0)2 800.1010. Veillez à bien préciser votre nom, prénom et adresse mail administrative concernée lors de ce contact.

6. Que faire si je n'ai plus mot de passe d'accès au BMA ?

Si vous n'avez plus votre mot de passe pour accéder à votre BMA, 3 options sont possibles.

Cas 1 : Le mot de passe est encore sauvegardé dans votre navigateur web, mais vous n'arrivez pas à le récupérer

Vous pouvez essayer de le récupérer en suivant une des procédures suivantes :

- [Vous utilisez le navigateur Microsoft Edge](#)
- [Vous utilisez le navigateur Firefox](#)
- [Vous utilisez le navigateur Google Chrome](#)
- [Vous utilisez le navigateur Opéra](#)

Cas 2 : Vous n'avez plus du tout de mot de passe pour accéder à votre BMA

Si la migration a commencé :

Vous avez reçu un mail du SGNE comportant un lien vers un formulaire. [Complétez le formulaire comme expliqué dans le mail](#) pour récupérer un nouveau mot de passe. Si vous avez déjà rempli le formulaire concernant la migration : un nouveau mot de passe d'accès à la [nouvelle plateforme](#) vous a été envoyé sur votre BMA et sur l'adresse de secours renseignée dans le formulaire.

Si vous avez égaré le mail contenant le nouveau mot de passe : vous pouvez contacter l'équipe migration du SGNE (Service général du Numérique éducatif) par courriel à migrationbma@cfwb.be ou par téléphone au +32 (0)2 413.3090. Veillez à bien préciser votre nom, prénom et adresse mail administrative concernée lors de ce contact.

Si la migration n'a pas encore commencé (et seulement dans ce cas) :

Contactez le service Enseignement.be à cette adresse : BMA@enseignement.be

7. Que faire si je n'ai reçu aucun mail concernant la migration ?

Si vous n'avez pas reçu le premier mail à la date du 22 avril 2024, prenez contact avec l'équipe migration du SGNE (Service général du Numérique éducatif) par courriel à migrationbma@cfwb.be ou par téléphone au +32 (0)2 413.3090.

8. J'ai encore des questions

Si vous avez encore des questions concernant le processus de migration de votre boîte mail administrative, vous pouvez contacter l'équipe migration du SGNE (Service général du Numérique éducatif) :

- par courriel à migrationbma@cfwb.be
- par téléphone au +32 (0)2 413.3090

Pour tout souci technique en rapport avec votre boîte mail administrative, veuillez contacter l'ETNIC :

- par courriel à support@etnic.be
- par téléphone au +32 (0)2 800.1010