

Boîtes mails administratives

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

Type de circulaire¹	Circulaire d'instruction	Validité	à partir du 01/09/2025
Documents à renvoyer	non		
Résumé	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.		
Mots-clés	Communication ; BMA ; Migration ; Mail		

Établissements et pouvoirs organisateurs concernés

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

¹ 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 felix.gahindalema@cfwb.be

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

Boites 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 / abréviation	Signification
BMA	Boite 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 boites mails	migrationBMA@cfwb.be +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 support@etnic.be

➤ 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	sttd@priminfo.be +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.¹

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 ou 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.

¹ Les circulaires sont notamment envoyées via ce canal par l'Administration.

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
- ▶ 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

2.2. Helpdesk ETNIC

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

- ▶ 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
 - 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@ethnic.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@ethnic.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 ou par téléphone au +32 (0)2 413.30.90.