



BCED-WI

FAQ

**Version**

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Auteur</b>
1.0	04/10/2017	Alexia ANTOINE
2.0	15/12/2017	Alexia ANTOINE
3.0	19/03/2019	Alexia ANTOINE
4.0	23/10/2020	Catherine JAMAR

## Table des matières

1. Premières connexions .....	4
1.1. Vérifications préalables .....	4
1.2. Mise à jour des données personnelles de l'utilisateur .....	4
1.3. Écran blanc lors d'une connexion.....	6
2. Messages d'erreur.....	7
2.1. Le message « <i>Échec de la connexion sécurisée</i> » apparaît .....	7
2.2. Le message « <i>La connexion a échoué. Veuillez réessayer</i> » apparaît.....	8
2.3. Le message « <i>Login désactivé en raison de la détection d'une intrusion</i> » apparaît.....	8
2.4. Le message « <i>Mot de passe expiré</i> » apparaît.....	9
2.5. Le message « <i>Permission non-valide</i> » apparaît.....	10
2.6. Le message « <i>Une erreur s'est produite lors de l'appel au service...</i> » apparaît.....	11
2.7. Le message « <i>Profil inopérational : numéro RN inconnu dans Mimesis</i> » apparaît .....	12
3. Questions techniques.....	13
3.1. Problème de lecteur de carte eID .....	13
3.2. Le contexte légal n'est pas disponible dans le menu déroulant .....	13
4. Mot de passe/identifiant oublié ? .....	14
4.1. Identifiant oublié : .....	14
4.2. Mot de passe oublié : .....	15

## 1. Premières connexions

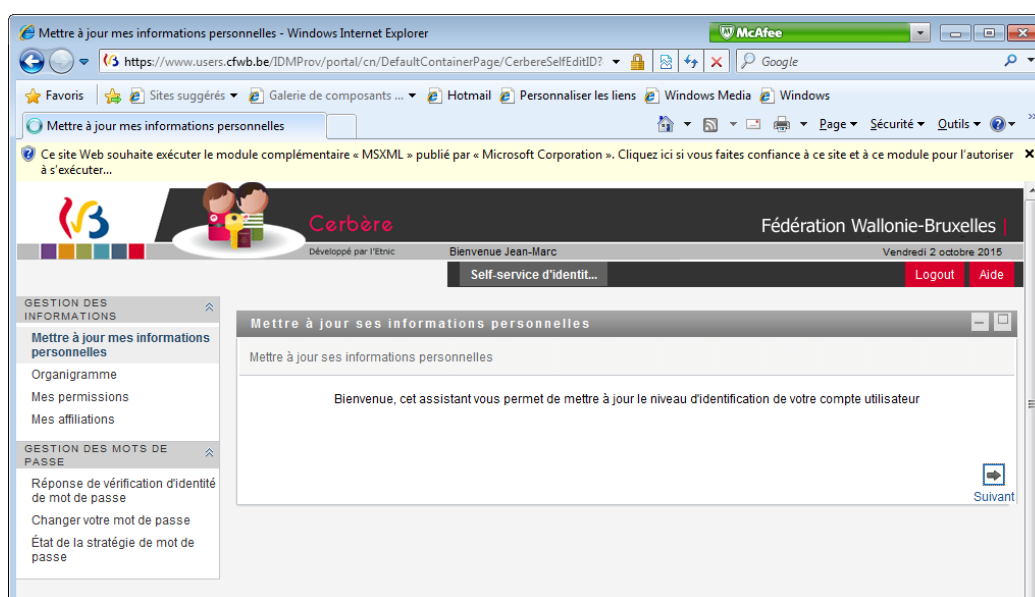
### 1.1. Vérifications préalables

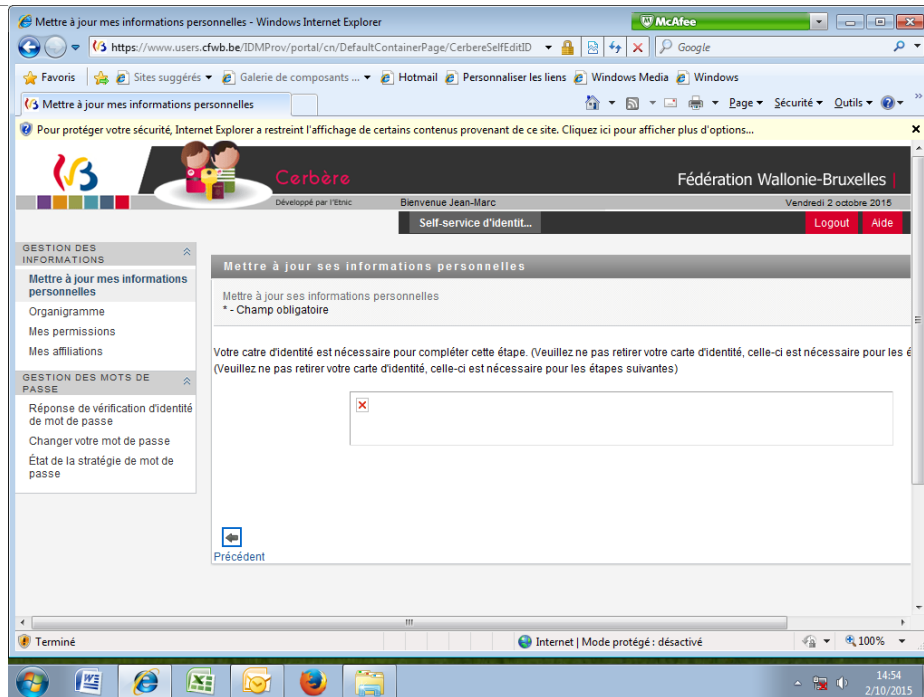
- Vérifiez que l'URL utilisée soit bien la suivante : <https://www.ensemblesimplifions.be/bcedwi>
- Vérifiez que votre carte d'identité soit bien insérée dans le lecteur de carte **avant** de vous connecter à l'interface.
- Vérifiez que le login, mot de passe et contexte encodés soient corrects (vérifier qu'il n'y ait pas de confusion entre le chiffre « 0 » et la lettre « O », entre un « i » majuscule et un « L » minuscule).
- Si vous copiez-collez le mot de passe à partir de l'e-mail reçu, vérifiez que vous ne copiez pas d'espace supplémentaire après le mot de passe.
- Une fois cela vérifié, essayez de vous connecter et si cela échoue, fermez complètement votre navigateur et recommencez.
- Si cela ne fonctionne pas, essayez de vous connecter à BCED-WI via un autre navigateur (Mozilla Firefox ou Google Chrome).

### 1.2. Mise à jour des données personnelles de l'utilisateur - redirection vers Cerbère

- Lors de la première authentification, l'utilisateur est **automatiquement redirigé vers le portail Cerbère** afin de mettre à jour ses données personnelles et a l'opportunité de modifier son mot de passe s'il le souhaite

Le niveau d'identification actuel de votre compte utilisateur ne vous permet pas d'accéder à la ressource demandée.  
 Vous allez être redirigé automatiquement dans 7 secondes vers un assistant pour la mise à jour des données de votre compte.  
 Veuillez vous munir de votre carte d'identité électronique.





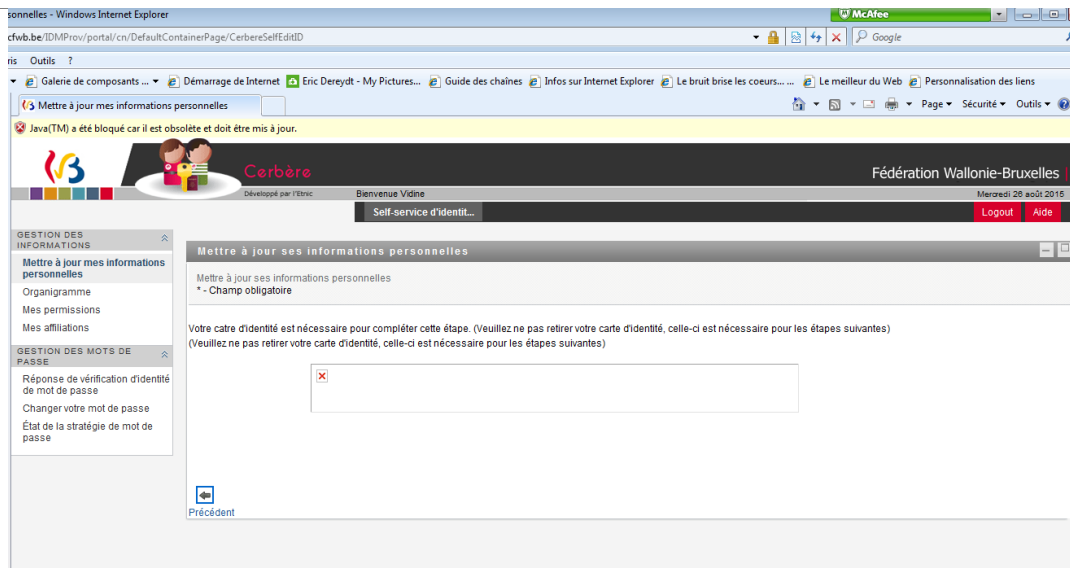
- La version de Java est obsolète

Contactez son Correspondant Informatique Local afin de mettre à jour son poste de travail en collaboration avec le DTIC (il faut minimum une version 1.5). Réessayez une fois que la mise à jour a été effectuée.

Attention que lorsque vous avez reçu la confirmation que le compte a été modifié et que vous cliquez sur « terminer », vous êtes redirigé vers la page de départ de Cerbère. Vous devez quitter le navigateur et ouvrir une nouvelle fenêtre pour <https://www.ensemblesimplifions.be/bcedwi>.

Si le problème persiste, veuillez contacter la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)

Pour plus d'information sur la première connexion, consultez le manuel d'utilisation sous chapitre 3.1 Première connexion.



### 1.3. Écran blanc lors d'une connexion


Il suffit de fermer complètement le navigateur internet et de vous connecter à nouveau (problème lié à la cache du navigateur).

## 2. Messages d'erreur

### 2.1. Le message « *Échec de la connexion sécurisée* » apparaît

Vérifiez que votre carte d'identité électronique se trouve bien dans le lecteur de carte. Ensuite, fermez votre navigateur et tentez de vous connecter à nouveau.

Si le problème persiste, veuillez contacter la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)



## Échec de la connexion sécurisée

Une erreur est survenue pendant une connexion à `secure.etnic.be`. Le pair SSL ne peut pas vérifier votre certificat. (Code d'erreur : `ssl_error_bad_cert_alert`)

- La page que vous essayez de consulter ne peut pas être affichée car l'authenticité des données reçues ne peut être vérifiée.
- Veuillez contacter les propriétaires du site web pour les informer de ce problème.

[Signaler cette erreur ▼](#)

---

## 2.2. Le message « *La connexion a échoué. Veuillez réessayer* » apparaît

Vérifiez que les login/mot de passe et le contexte que vous avez introduits soient corrects.

Vérifier les conditions préalables (1.1) à nouveau.

Si le problème persiste, veuillez contacter la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)

## 2.3. Le message « *Login désactivé en raison de la détection d'une intrusion* » apparaît

Plusieurs tentatives de connexion avec un mauvais mot de passe ont été effectuées dans un court laps de temps. Le compte est donc verrouillé pendant 30 minutes. Passé ce délai, le compte est automatiquement réinitialisé.

Si le problème persiste, veuillez contacter la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)

Remarque : Le mot de passe fourni automatiquement par l'ETNIC comporte souvent des 0 et des 0 qui peuvent être confondus par l'utilisateur.



## 2.4. Le message « *Mot de passe expiré* » apparaît

Essayez de récupérer un nouveau mot de passe via le lien « Mot de passe oublié? » se trouvant sur la page d'authentification

BCED

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

Veillez choisir votre contexte:

Service Public de Wallonie

[Mot de passe oublié?](#)

[Identifiant oublié?](#)

Se connecter Effacer

Vous êtes ensuite redirigé sur cet écran :

IDM - Mot de passe oublié

Un nom d'utilisateur doit être saisi.

Nom d'utilisateur :

Veillez choisir votre contexte : Service Public de Wallonie

Soumettre

Si cela ne fonctionne pas, allez sur [www.users.cfwb.be](http://www.users.cfwb.be) pour modifier votre mot de passe (sur le menu de gauche).

Gestion des mots de passe

Réponse de vérification d'identité de mot de passe

[Modifier le mot de passe](#)

Si le problème persiste, veuillez contacter la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)

## 2.5. Le message « *Permission non-valide* » apparaît

Utilisez le lien suivant pour vous déconnecter proprement :

<https://secure.etic.be/nidp/app/logout> Ensuite, fermez son navigateur et recommencez.



## 2.6. Le message « *Une erreur s'est produite lors de l'appel au service...* » apparaît

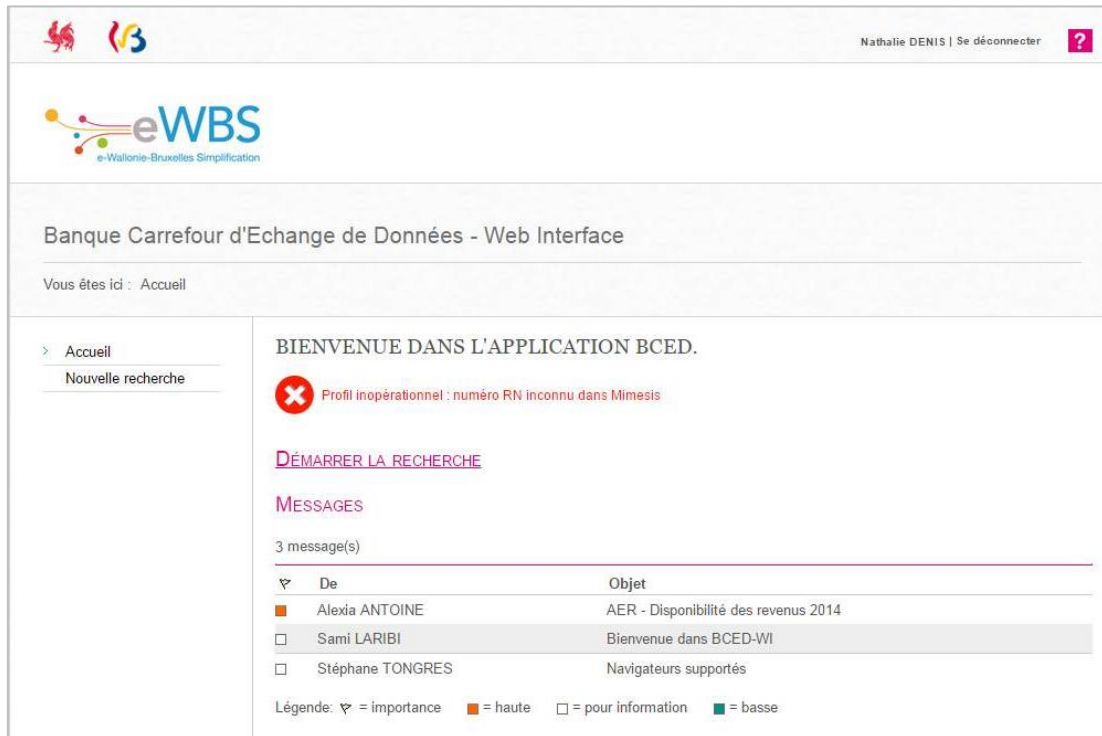
La source authentique n'est pas disponible. Contactez la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)



The screenshot shows the eWBS web interface. At the top left is the eWBS logo with the text "e-Wallonie-Bruxelles Simplification". Below the logo, the page title is "Banque Carrefour d'Echange de Données - Web Interface". A breadcrumb trail reads: "Vous êtes ici : [Nouvelle recherche](#) > Sélection de la source > Registre National > Composition de famille". On the left side, there is a navigation menu with "Accueil" and "Nouvelle recherche" (selected). The main content area is titled "RÉSULTAT - COMPOSITION DE FAMILLE" and displays a red error message: "Une erreur s'est produite lors de l'appel au service. Veuillez réessayer plus tard ou contactez le support si le problème persiste." To the right of the message is a small icon of a document with a red 'X' and a "Retour" button.

## 2.7. Le message « Profil inopérational : numéro RN inconnu dans Mimesis » apparaît

Ce message ne concerne que les utilisateurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Veuillez contacter la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)



Nathalie DENIS | Se déconnecter ?


**eWBS**  
e-Wallonie-Bruxelles Simplification

Banque Carrefour d'Echange de Données - Web Interface

Vous êtes ici : Accueil

> Accueil  
Nouvelle recherche


BIENVENUE DANS L'APPLICATION BCED.




 Profil inopérational : numéro RN inconnu dans Mimesis

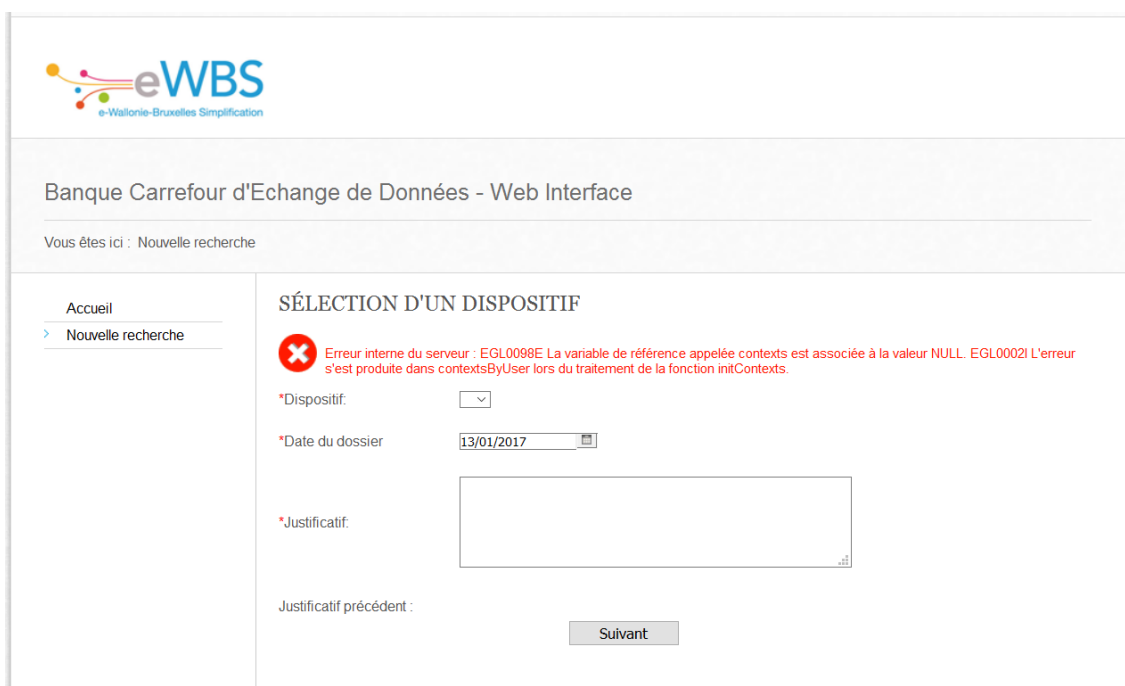
[DÉMARRER LA RECHERCHE](#)

MESSAGES

3 message(s)

De	Objet
 Alexia ANTOINE	AER - Disponibilité des revenus 2014
<input type="checkbox"/> Sami LARIBI	Bienvenue dans BCED-WI
<input type="checkbox"/> Stéphane TONGRES	Navigateurs supportés

Légende:  = importance  = haute  = pour information  = basse




**eWBS**  
e-Wallonie-Bruxelles Simplification

Banque Carrefour d'Echange de Données - Web Interface

Vous êtes ici : Nouvelle recherche

Accueil  
> Nouvelle recherche

SÉLECTION D'UN DISPOSITIF

 Erreur interne du serveur : EGL0098E La variable de référence appelée contexts est associée à la valeur NULL. EGL0002! L'erreur s'est produite dans contextsByUser lors du traitement de la fonction initContexts.

\*Dispositif:

\*Date du dossier:

\*Justificatif:

Justificatif précédent :

### 3. Questions techniques

#### 3.1. Problème de lecteur de carte eID

Certains agents utilisent un lecteur de carte bancaire plutôt qu'un lecteur eID traditionnel. Il peut effectivement faire office de lecteur de carte d'ID, mais dans ce cas, la personne doit taper son code PIN sur le lecteur.

Pour ce faire, ce lecteur a besoin d'un driver pour fonctionner. Il faut installer un driver spécifique sur le PC.



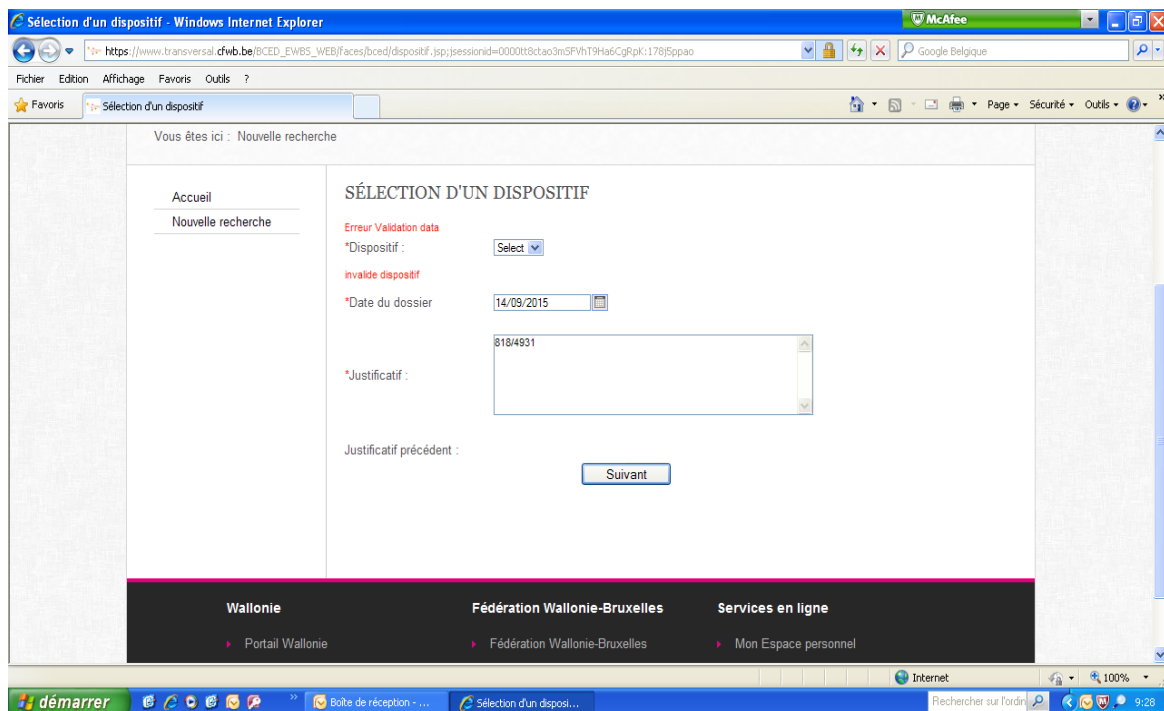
vasco\_ccid\_ft\_2.1.0  
.1.zip

Avec ces drivers, l'application vous demandera clairement de saisir le code pin sur le lecteur.

#### 3.2. Le contexte légal n'est pas disponible dans le menu déroulant

Il s'agit d'un problème de configuration au niveau du compte de l'utilisateur.

Veillez contacter la BCED via l'adresse [support-bced@ensemblesimplifions.be](mailto:support-bced@ensemblesimplifions.be)



## 4. Mot de passe/identifiant oublié ?

Lors de l'octroi d'un accès à l'interface BCED-Wi, chaque utilisateur reçoit deux mails distincts comprenant d'une part son identifiant, et d'autre part son mot de passe.

En cas de perte de ces mails, il est possible pour l'utilisateur de les récupérer en cliquant sur les liens de la page d'authentification de l'interface.

BCED

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

Veuillez choisir votre contexte:

Service Public de Wallonie

[Mot de passe oublié?](#)  
[Identifiant oublié?](#)

Se connecter Effacer

### 4.1. Identifiant oublié :

Suivez les instructions sur les écrans suivants :

Cerbere

Bienvenue visiteur

Cerbere récupération de votre nom d'utilisateur

Récupération de votre nom d'utilisateur - Etape 1/3

Bienvenue, cet assistant vous permet de récupérer votre nom d'utilisateur.  
Vous devez disposer d'une adresse e-mail valide.

Suivant

Bienvenue, cet assistant vous permet de récupérer votre nom d'utilisateur.  
Vous devez disposer d'une adresse e-mail valide.

Cerberre récupération de votre nom d'utilisateur

---


Récupération de votre nom d'utilisateur - Etape 2/3  
\* - Champ obligatoire

Veillez spécifier les informations suivantes

Contexte : Service Public de Wallonie \*


Adresse email :  \* prenom.nom@site.be

Veillez spécifier les caractères encodés dans l'image ci-dessous :

Captcha :  \*

←  
Précédent

Un e-mail vous sera envoyé avec votre nom d'utilisateur

Cliquer sur  **Confirmer** pour terminer

## 4.2. Mot de passe oublié :

Suivez les instructions sur les écrans suivants :

IDM - Mot de passe oublié

**Un nom d'utilisateur doit être saisi.**

Nom d'utilisateur :

Veillez choisir votre contexte : Service Public de Wallonie ▼

IDM - Mot de passe oublié

Pour chaque question de vérification d'identité présentée, fournissez une réponse.

Question: Quel est le prénom de votre grand-père ? Réponse:

Question: prénom de ma filleule Réponse:

Question: En quelle année est née votre mère ? Réponse:

Si vous ne disposez plus des informations nécessaires, veuillez [cliquer ici](#) pour recevoir un nouveau mot de passe par e-mail.

Vous pouvez également cliquer sur le lien présent sur l'écran précédent. Vous serez alors redirigé sur une nouvelle page pour réinitialiser votre mot de passe.

Pour réinitialiser votre mot de passe vous devez disposer d'une adresse e-mail ou d'un nom d'utilisateur valide. Veuillez cliquer sur suivant pour poursuivre.

Réinitialiser son mot de passe

Réinitialisation de votre mot de passe  
\* - Champ obligatoire

Veuillez spécifier votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail. Cliquez sur suivant pour poursuivre.

Adresse email :  ex : prenom.nom@cfwb.be

Nom d'utilisateur :

Le mail suivant vous sera envoyé:

Bonjour,

Nous avons reçu une demande de réinitialisation du mot de passe de votre compte Cerbère dans la population SPW, associé à cette adresse e-mail.

Si vous êtes à l'origine de cette demande, suivez les instructions ci-dessous.

Cliquez sur le lien ci-dessous valable 12 heures, pour réinitialiser votre mot de passe à l'aide de notre serveur sécurisé :

[Vers la page confirmation](#)

Si vous n'avez pas demandé la réinitialisation de votre mot de passe, veuillez contacter le helpdesk pour être certain que tout est en ordre.

La sécurité de votre compte Cerbère dans la population SPW est assurée.

Si cliquer sur le lien ne semble pas fonctionner, vous pouvez copier et coller ce lien dans la barre d'adresse de votre navigateur ou y retaper l'adresse indiquée par le lien.

Ceci est un message généré automatiquement, merci de ne pas y répondre.

Si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter le helpdesk de l'Etnic au 02/800.10.10 ou par courriel via [support@etnic.be](mailto:support@etnic.be).

Le gestionnaire des accès.

Suivez les instructions en cliquant sur le lien du mail « Vers la page de confirmation »