Changer de prestataire sans perdre la maîtrise de son identité numérique

Vous souhaitez changer le prestataire qui gère le site web, les emails ou le nom de domaine de votre entreprise. Que faut-il préparer pour que ces services continuent à fonctionner et que vous gardiez la maîtrise de vos comptes ?

Publication : 2 novembre 2026 · Mise à jour : 4 novembre 2026

Cela pourrait-il vous arriver ?

Des accès manquent. Le site web est transmis. Les accès aux comptes restent chez l'ancien prestataire.

Les emails sont oubliés. Le nouveau site web fonctionne, mais la réception des emails n'a pas été vérifiée.

Un accès reste ouvert. La prestation est terminée. L'ancien prestataire peut encore accéder à vos comptes.

CE QUE VOUS ALLEZ POUVOIR VÉRIFIER

- Savoir ce que votre prestataire gère pour votre entreprise.
- Préparer le passage de relais avec les deux intervenants.
- Vérifier que vous pouvez continuer à travailler et garder la main.

Sommaire

Savoir ce que votre prestataire gère pour vous 2

Décider de ce qui change et de ce qui reste 3

Organiser le passage de relais 4

Vérifier que vous pouvez continuer à travailler 5

Mini-glossaire 6

Sources et méthode 6

Votre support : une fiche mémo d'une page, disponible avec le dossier en ligne.

wize.lu/fr/dossiers/changer-de-prestataire-sans-perdre-la-maitrise

ÉTAPE 1 SUR 4

Savoir ce que votre prestataire gère pour vous

Le résultat attendu : Une liste simple de vos services et de leurs interlocuteurs.

Pour préparer le changement, commencez par ce que vous utilisez au quotidien.

Votre site web présente l'entreprise. Vos adresses email vous permettent d'échanger avec les clients. Peut-être utilisez-vous aussi un formulaire de contact, une boutique ou des comptes sur les réseaux sociaux. Tous ces éléments ne sont pas forcément gérés au même endroit, même si votre prestataire est votre seul interlocuteur.

C'est un peu comme un déménagement de bureaux : remettre les clés ne suffit pas à transférer le courrier, le téléphone et les contrats. Pour votre présence en ligne aussi, il faut savoir ce qui accompagne le changement et ce qui reste en place.

Ce que vous utilisez	Ce qu'il faut demander
Votre nom de domaine, par exemple entreprise.lu	Qui gère cette adresse et au nom de qui est-elle enregistrée ?
Votre site web	Qui le fait fonctionner et que faut-il remettre au nouveau prestataire ?
Vos emails	Qui gère les boîtes et comment conserver les adresses et les messages utiles ?
Vos autres comptes	Qui peut donner les accès aux réseaux sociaux et aux outils utilisés ?

Vous pouvez transmettre cette liste à votre prestataire et lui demander de la compléter. Ajoutez le nom de votre interlocuteur et, dans l'entreprise, celui de la personne qui suit le sujet. Vous obtenez ainsi une vue d'ensemble que le nouveau prestataire pourra examiner.

Une facture unique peut regrouper plusieurs services

Imaginez que votre prestataire facture chaque année « site web et services associés ». Ce forfait peut aussi inclure la gestion du domaine ou des emails. Avant de le résilier, demandez : « Si nous arrêtons cette prestation, quels services s'arrêteront aussi ? » La réponse peut modifier l'ordre des démarches.

Pensez enfin aux petits usages que l'on oublie : une ancienne adresse encore utilisée par des clients, un formulaire qui reçoit des demandes ou un compte social ouvert par le prestataire. Vos collaborateurs peuvent vous aider à les retrouver.

À RETENIR

Une liste des services et des interlocuteurs suffit pour commencer. Elle permet aux deux prestataires de parler de la même chose et de repérer les oublis.

À faire maintenant : Demandez à votre prestataire la liste de ce qu'il gère pour votre entreprise.

ÉTAPE 2 SUR 4

Décider de ce qui change et de ce qui reste

Le résultat attendu : Un accord clair sur les services que le nouveau prestataire reprend.

Confier votre site web à un nouveau prestataire ne vous oblige pas à tout déplacer.

Vous pouvez changer la personne qui s'occupe du site web tout en gardant les mêmes emails et le même gestionnaire de domaine. Demandez au nouveau prestataire ce qu'il propose de reprendre et pour quelle raison. Vous pourrez alors décider en comprenant les conséquences pour votre activité.

Les mots employés peuvent prêter à confusion. « Transférer le domaine » ne veut pas dire « transférer le site web ». Le domaine est votre adresse ; le site web est ce que les visiteurs y trouvent. Les emails sont encore un autre service. Demandez donc ce que chaque changement couvre concrètement.

Un réglage du site web peut aussi concerner les emails

Pour retrouver le site web et les emails à partir de votre domaine, Internet utilise des réglages appelés **DNS**. Vous pouvez les voir comme un aiguillage qui dirige chaque usage vers le bon service. Le glossaire de DNS Luxembourg en explique le rôle.

Vous n'avez pas à modifier ces réglages vous-même. En revanche, posez cette question au nouveau prestataire : « Quand vous mettrez le nouveau site web en ligne, comment vérifierez-vous que nos emails continuent à fonctionner ? » Elle permet de faire prendre en compte la messagerie avant l'intervention.

Le domaine doit rester sous votre contrôle

Le **titulaire** est la personne ou l'organisation au nom de laquelle le domaine est enregistré. Changer de prestataire ne signifie pas nécessairement changer de titulaire. Faites confirmer cette identité, surtout si vous ne l'avez jamais vérifiée.

Pour un .lu, le changement de gestionnaire du domaine doit être approuvé par le contact administratif enregistré. C'est la personne désignée pour représenter le titulaire dans cette démarche. Demandez qui elle est et vérifiez qu'elle peut être jointe. Si le titulaire doit lui aussi changer, le registre prévoit une démarche distincte. Votre gestionnaire doit vous expliquer laquelle est nécessaire dans votre cas.

Si ces informations manquent, le dossier Wize sur la maîtrise du nom de domaine vous aide à faire le point.

> **À RETENIR**
>
> Pour chaque service, obtenez une réponse simple : reste-t-il en place ou sera-t-il repris ? Qui s'en occupe et quel effet le changement aura-t-il sur votre travail ?
>
> **À faire maintenant :** Faites préciser par les deux prestataires ce qui change, ce qui reste et qui s'en charge.

ÉTAPE 3 SUR 4

Organiser le passage de relais

Le résultat attendu : Un déroulement convenu entre vous, l'ancien prestataire et le nouveau.

Les deux prestataires doivent pouvoir préparer le changement avant que l'ancien service s'arrête.

Votre rôle consiste à faire préciser le résultat attendu et à vous assurer que chacun sait ce qu'il doit faire. Le nouveau prestataire indique ce dont il a besoin ; l'ancien précise ce qu'il remettra et à quel moment. Faites conserver cet accord par écrit, même sous la forme d'un email commun.

Recevoir des fichiers ne suffit pas toujours

Imaginez que l'on vous remette un carton de pièces détachées en vous disant que votre site web est dedans. Vous avez bien reçu quelque chose, mais vous ne savez pas encore si cela permettra de le remettre en marche. Demandez au nouveau prestataire de confirmer qu'il dispose des éléments nécessaires et qu'il peut les utiliser.

Certains outils ou contenus peuvent aussi dépendre d'un abonnement ou d'une autorisation payée par l'ancien prestataire. La question utile est : « Pourrons-nous continuer à les utiliser après votre départ ? Y aura-t-il un abonnement à reprendre ou un coût supplémentaire ? » Faites clarifier ces points avant de fixer la date du changement.

Choisir un moment adapté à l'activité

Si votre site web reçoit des commandes, des réservations ou des demandes, dites-le aux deux prestataires. Une copie préparée la veille ne contient pas forcément ce qui est arrivé depuis. Demandez comment ces dernières informations seront conservées et si une interruption est à prévoir. Faites le même point pour les messages email.

Convenez ensuite d'une date, des personnes disponibles et du moment où vous serez averti du résultat. Si vous devez suspendre une activité ou prévenir vos collaborateurs, vous devez le savoir à l'avance. Demandez aussi : « Si le nouveau service ne fonctionne pas comme prévu, que ferons-nous ? » Les prestataires doivent vous expliquer les possibilités et les limites d'un retour à l'ancien service.

Une demande pour lancer la préparation

> *Nous préparons un changement de prestataire. Pouvez-vous nous indiquer ce que vous gérez pour notre entreprise et ce qui devra être transmis ? Merci de convenir avec notre nouveau prestataire des étapes, des vérifications et de la date à laquelle nous pourrons mettre fin aux anciens services.*

Avant de résilier, faites confirmer les services encore nécessaires pendant les vérifications. Vérifiez aussi le préavis, les frais éventuels et ce que votre contrat prévoit pour la remise des éléments. Le calendrier doit tenir compte de ces conditions.

À RETENIR

Avant le changement, faites confirmer ce qui sera remis, quand l'opération aura lieu et ce qui est prévu en cas de problème. Attendez les vérifications convenues avant de faire arrêter un service encore nécessaire.

À faire maintenant : Demandez aux deux prestataires de convenir des éléments à transmettre et des étapes du changement.

ÉTAPE 4 SUR 4

Vérifier que vous pouvez continuer à travailler

Le résultat attendu : Des essais concrets et des accès dont l'entreprise garde la maîtrise.

Le meilleur contrôle consiste à essayer ce que votre entreprise utilise vraiment.

Voir la page d'accueil s'afficher est rassurant. Cela ne dit pas encore si les demandes arrivent au bon destinataire ou si vos collaborateurs retrouvent leurs messages. Avec eux, reprenez quelques gestes habituels et vérifiez le résultat avec le nouveau prestataire.

Un essai simple	Ce que vous vérifiez
Parcourir le site web comme un client	Les pages utiles et les fonctions importantes sont disponibles.
Envoyer une demande par le formulaire	La bonne personne reçoit la demande et peut la traiter.
Échanger des emails avec une adresse extérieure à l'entreprise	Vous pouvez envoyer et recevoir ; les messages à conserver sont retrouvés.
Essayer un accès de gestion autorisé	L'entreprise peut se connecter et sait comment récupérer l'accès si nécessaire.

Ajoutez une commande, une réservation ou tout autre usage important pour vous. Demandez au prestataire si certains essais devront être répétés plus tard. Si quelque chose manque, faites noter le problème, la personne chargée de le résoudre et le prochain point de suivi.

Savoir qui pourra encore intervenir

Une fois la reprise confirmée, demandez au nouveau prestataire de vérifier les autorisations de l'ancien prestataire et de retirer celles qui ne sont plus nécessaires. Cette vérification doit aussi couvrir les moyens de récupérer les comptes : l'entreprise ne doit pas dépendre du téléphone ou de l'adresse personnelle d'un ancien intervenant.

S'il faut conserver un accès pendant quelques jours de suivi, demandez à quoi il servira et quand il sera retiré. Si vous constatez un accès inattendu, signalez-le sans attendre. Pour la protection des comptes, l'ANSSI recommande notamment des mots de passe distincts et une seconde vérification de connexion lorsqu'elle est disponible. Faites-vous accompagner pour les mettre en place ; ne conservez pas les mots de passe dans votre document de suivi.

Garder une trace pour la suite

Conservez un court compte rendu : qui gère désormais le domaine, le site web et les emails, qui contacter, quels essais ont été faits et quels points restent ouverts. Ajoutez qui suit les paiements et les renouvellements. Un email récapitulatif accompagné de la liste des services peut suffire à organiser ce suivi.

Vous pourrez alors décider de terminer la transition en connaissance de cause. Ce document sera aussi utile au prochain changement de personne ou de prestataire.

À RETENIR

La transition est terminée lorsque vos usages sont vérifiés et que vous savez qui peut intervenir. Gardez un récapitulatif et un responsable pour chaque point encore ouvert.

À faire maintenant : Testez les usages essentiels avec vos collaborateurs et faites noter les points restant à régler.

Quatre questions pour faire le point

1. Savons-nous ce que notre prestataire gère pour nous ?
2. Avons-nous décidé de ce que le nouveau prestataire reprend ?
3. Les deux prestataires ont-ils convenu des étapes et des précautions utiles ?
4. Avons-nous vérifié nos usages et les accès qui restent ouverts ?

Votre première action : demandez à votre prestataire la liste des services qu'il gère pour votre entreprise. Partagez-la avec le nouveau prestataire, puis faites compléter les informations manquantes. Vous aurez une base concrète pour préparer le changement ensemble.

Mini-glossaire

Terme	Définition
Nom de domaine	Votre adresse sur Internet, par exemple entreprise.lu, utilisée pour le site web et les emails.
Titulaire	Personne ou organisation au nom de laquelle le domaine est enregistré.
Bureau d'enregistrement	Organisme auprès duquel l'enregistrement du domaine est géré. Votre prestataire peut passer par cet organisme pour vous.
DNS	Réglages qui orientent les usages de votre domaine vers les bons services, notamment le site web et les emails.

Sources et méthode

Sources vérifiées le 4 novembre 2026. Les conseils d'organisation sont proposés par Wize. Les démarches du registre citées concernent le .lu. Faites confirmer par vos prestataires les conditions et les délais applicables à votre entreprise.

1. DNS Luxembourg — Glossaire — Rôle des serveurs de noms et services associés au domaine.
https://dns.lu/fr/glossaire

2. DNS Luxembourg — Changement de bureau d'enregistrement — Transfert de gestion d'un .lu et approbation du contact administratif actuel.
https://dns.lu/fr/fonctionnement/gerer-un-lu/changement-de-bureau-denregistrement

3. DNS Luxembourg — Changement de titulaire — Procédure distincte de cession d'un domaine .lu.
https://dns.lu/fr/fonctionnement/gerer-un-lu/changement-de-titulaire

4. ANSSI — 10 règles d'or en matière de sécurité numérique — Protection des mots de passe et authentification à deux facteurs.
https://cyber.gouv.fr/securisation/10-regles-or-securite-numerique/