Votre entreprise maîtrise-t-elle réellement son nom de domaine ?

Votre site fonctionne, vos emails arrivent et la facture annuelle est réglée. Tout semble en ordre. Mais si la personne qui gère votre nom de domaine était absente demain, sauriez-vous où vous connecter, qui contacter et comment intervenir ?

Publication : 2 novembre 2026 · Mise à jour : 3 novembre 2026

Cela pourrait-il vous arriver ?

Le rappel oublié. Votre domaine a expiré. L'alerte de renouvellement est arrivée dans une boîte que personne ne lit.

Le seul accès disparaît. Un salarié part. La connexion dépend encore de son téléphone personnel.

Le prestataire change. La nouvelle agence demande qui gère le domaine. Personne ne sait répondre.

CE QUE VOUS ALLEZ POUVOIR VÉRIFIER

- Identifier les services liés au domaine et leurs responsables.
- Confirmer le titulaire, les contacts et les accès utiles.
- Préparer la récupération, le renouvellement et le passage de relais.

Sommaire

Comprendre ce qui dépend du domaine 2

Confirmer qui en est titulaire 3

Vérifier les accès et les moyens de récupération 4

Organiser le renouvellement 5

Préparer la continuité et le passage de relais 6

Mini-glossaire 8

Sources et méthode 8

Les supports à compléter : fiche mémo et carnet interactif d'une page, disponibles avec le dossier en ligne.

wize.lu/fr/dossiers/maitriser-son-nom-de-domaine

ÉTAPE 1 SUR 5

Comprendre ce qui dépend du domaine

Le résultat attendu : Une carte claire du domaine, du site et de la messagerie.

Avant de chercher un mot de passe, il faut savoir à quel service il donne accès.

Dans une entreprise, le domaine, l'hébergement du site et la messagerie sont souvent désignés par le nom du prestataire qui s'en occupe. « Tout est chez notre agence » peut ainsi recouvrir plusieurs fournisseurs et plusieurs comptes.

Quatre éléments méritent d'être distingués :

Élément	Son rôle	À retrouver
Nom de domaine	Le nom utilisé pour votre présence en ligne, par exemple entreprise.lu	Le bureau d'enregistrement et le titulaire
DNS	Les informations qui orientent vers les services associés au domaine	Le fournisseur DNS et les personnes autorisées à intervenir
Hébergement du site	Les ressources qui font fonctionner le site et conservent ses données	Le fournisseur, l'administrateur et les sauvegardes prévues
Messagerie	Le service qui gère les boîtes email et leurs échanges	Le fournisseur et l'administrateur des comptes

Un même prestataire peut réunir ces services. Leur fonctionnement reste distinct : enregistrer un domaine ne fournit pas, à lui seul, un hébergement ou des boîtes email. Le guide my.lu explique cette séparation.

Les DNS font le lien avec les services associés au nom. Leur configuration concerne notamment le web et la messagerie, comme le décrit le glossaire de DNS Luxembourg. C'est pourquoi une intervention menée pour le site peut avoir des effets ailleurs.

Demandez à votre prestataire de compléter cette vue d'ensemble avec les comptes et les coordonnées utiles. Pensez aussi aux usages moins visibles : une ancienne adresse qui redirige les visiteurs, un sous-domaine ou un outil utilisé par quelques salariés.

Cette carte servira lors de la prochaine intervention. Pour une refonte, par exemple, elle permettra de convenir à l'avance de ce qui sera modifié et de qui contrôlera ensuite le site, l'envoi et la réception des emails.

À RETENIR

Identifiez séparément le domaine, les DNS, le site et la messagerie. Pour chacun, retrouvez le fournisseur et le responsable. Vous saurez ainsi qui associer à une intervention et quels usages préserver.

À faire maintenant : Demandez qui fournit et qui administre chacun des services.

ÉTAPE 2 SUR 5

Confirmer qui en est titulaire

Le résultat attendu : Une identité de titulaire et des contacts confirmés.

Une fois les services identifiés, reste une question centrale : au nom de qui le domaine est-il enregistré ?

La réponse ne se trouve pas nécessairement sur la facture de votre agence. La personne qui paie, celle qui intervient et celle qui est enregistrée comme titulaire peuvent être différentes.

> **Qui fait quoi ?**
>
> Le **titulaire** est la personne ou l'organisation au nom de laquelle le domaine est enregistré. Le **bureau d'enregistrement**, aussi appelé *registrar*, assure la gestion de cet enregistrement. Une agence peut être votre interlocuteur quotidien sans remplir l'un ou l'autre de ces rôles.

Obtenez une confirmation de l'identité enregistrée depuis l'espace de gestion ou auprès du bureau d'enregistrement, puis conservez cette réponse datée. Si vous y découvrez le nom d'un fondateur, d'un ancien salarié ou d'un prestataire, demandez pourquoi il figure au dossier et quelle démarche permettrait de régulariser la situation.

Les contacts enregistrés comptent également. Le guide my.lu distingue les contacts administratif, technique et de facturation ; il précise que le contact administratif doit être mandaté par le titulaire. Ces fonctions sont à distinguer des droits permettant de se connecter à un compte. Voir Mon nom de domaine.

Ce que le WHOIS peut vous apprendre

Pour un .lu, la recherche WHOIS constitue un premier point de repère. Elle ne rend toutefois publique qu'une partie des données : l'identité d'un titulaire personne physique est masquée, sauf son pays de résidence, et les données des contacts administratif et technique le sont par défaut.

Une information absente de l'affichage public ne signale donc pas forcément une anomalie. La page WHOIS de DNS Luxembourg détaille ces limites. Complétez votre recherche auprès du gestionnaire.

Si une modification est nécessaire, faites-en préciser la nature. Corriger des coordonnées, changer le titulaire ou transférer le domaine vers un autre registrar sont des opérations différentes. Le registre du .lu décrit séparément la cession à un autre titulaire et le changement de bureau d'enregistrement. Les procédures publiées prévoient l'approbation du contact administratif actuel.

La migration d'un site relève encore d'un autre travail : déplacer ses fichiers ne change pas, à soi seul, le titulaire du domaine.

> **À RETENIR**
>
> Conservez une confirmation du titulaire et des contacts enregistrés. Si la situation doit évoluer, identifiez l'opération exacte et la personne habilitée à l'autoriser avant de l'engager.
>
> **À faire maintenant :** Obtenez une confirmation datée auprès du gestionnaire.

ÉTAPE 3 SUR 5

Vérifier les accès et les moyens de récupération

Le résultat attendu : Un accès testé et une récupération documentée.

Savoir où le domaine est géré ne suffit pas encore à pouvoir agir. Un compte peut être connu mais inaccessible, ou ne donner que des droits limités.

Avec une personne autorisée, essayez une connexion à l'adresse officielle de l'espace de gestion. Examinez les droits disponibles : consulter une facture ne permet pas forcément de modifier les DNS ou d'administrer les utilisateurs.

La protection de cet accès mérite autant d'attention que sa disponibilité. L'ANSSI recommande des mots de passe distincts et une authentification à deux facteurs lorsqu'elle est proposée. Elle présente également l'intérêt d'un coffre-fort de mots de passe dans ses règles de sécurité numérique.

Puis posez la question suivante : que se passe-t-il si le moyen habituel de connexion disparaît ?

Selon le fournisseur, la récupération peut reposer sur des codes de secours, un autre moyen d'authentification ou une demande à l'assistance. Faites confirmer les étapes et les justificatifs nécessaires. Une procédure connue à l'avance sera plus facile à suivre qu'une recherche menée pendant une panne.

Point d'attention

Le piège d'une récupération dépendante de la messagerie

Si les instructions de récupération arrivent uniquement sur une adresse du domaine devenu indisponible, vous risquez de tourner en rond. Demandez au fournisseur quel autre parcours est possible. Le moyen de secours retenu doit rester sous le contrôle de l'entreprise et être soigneusement protégé.

Lorsque le service le permet, des accès nominatifs avec des droits adaptés facilitent la répartition des tâches. Ils permettent aussi de retirer les autorisations d'une personne sans désorganiser tous les autres utilisateurs.

Au départ d'un salarié ou à la fin d'une prestation, revoyez donc les droits, les coordonnées de récupération et les moyens d'authentification concernés. Consignez la procédure et l'emplacement des moyens de secours dans votre fiche de gestion ; gardez les mots de passe et les codes dans un coffre sécurisé, séparément.

À RETENIR

Essayez une connexion réelle, puis préparez la perte d'accès. Un départ, un téléphone perdu ou une panne de messagerie doivent avoir une réponse documentée.

À faire maintenant : Vérifiez avec une personne autorisée comment reprendre l'accès.

ÉTAPE 4 SUR 5

Organiser le renouvellement

Le résultat attendu : Une échéance suivie par un responsable et un relais.

Le renouvellement paraît souvent réglé dès lors qu'il est automatique ou confié à un prestataire. Il reste pourtant à suivre son résultat.

Une carte bancaire remplacée, une notification mal adressée ou une responsabilité mal comprise peuvent laisser passer une échéance. Pour chaque domaine conservé, Wize propose de documenter quatre points :

Point	Ce qu'il faut savoir
Échéance	La date indiquée par le gestionnaire et le moment où intervenir
Paiement	Le mode de renouvellement, le moyen de paiement et la personne qui le suit
Alertes	Les destinataires et la personne chargée de lire les notifications
Confirmation	La personne qui contrôle le résultat et conserve sa trace

Un rappel interne doit laisser assez de temps pour résoudre un problème de paiement ou d'accès. Si le domaine est inclus dans un forfait annuel, demandez à votre prestataire comment son renouvellement est suivi et comment vous en obtenez confirmation.

> **Bon à savoir**
>
> Les conditions d'expiration et de restauration dépendent du domaine et du service utilisé. Le guide my.lu distingue notamment plusieurs modes de gestion : ses procédures ne s'appliquent pas à tous les registrars. Consultez les modalités my.lu si votre domaine y est géré ; dans les autres cas, adressez-vous au fournisseur concerné.

Ne pas oublier les domaines secondaires

L'examen doit aussi porter sur les anciennes adresses et les noms moins utilisés. Un domaine sans site visible peut encore recevoir des emails ou rediriger des visiteurs.

Avant d'en abandonner un, faites vérifier ses usages et consignez la décision. L'absence de site ou de trafic apparent ne suffit pas à conclure qu'il ne sert plus.

> **À RETENIR**
>
> Suivez le renouvellement jusqu'à sa confirmation, avec un responsable et un relais identifiés. Incluez les domaines secondaires et ne comptez pas sur un délai de grâce supposé.
>
> **À faire maintenant :** Notez qui lit les alertes et qui confirme le renouvellement.

ÉTAPE 5 SUR 5

Préparer la continuité et le passage de relais

Le résultat attendu : Un dossier de gestion transmissible.

Ces vérifications prennent tout leur sens lorsqu'elles permettent à une autre personne autorisée de reprendre la gestion.

Vous pouvez confier les interventions quotidiennes à un prestataire tout en conservant votre capacité de décision. Pour cela, convenez par écrit des opérations qui lui sont confiées, de celles qui nécessitent votre accord et de la répartition du suivi du renouvellement.

Précisez aussi qui joindre en cas d'incident, quels documents seront remis en fin de mission et comment la gestion pourra être transmise. Pour un .lu, assurez-vous notamment que le contact administratif enregistré reste joignable : le registre souligne l'importance d'une adresse email accessible dans son processus de transfert de gestion.

Réunissez les informations utiles dans une fiche interne :

Information	Contenu à conserver
Domaine et usages	Nom exact, services associés, redirections et sous-domaines utiles
Titulaire et contacts	Identité confirmée, rôles et document de référence
Bureau d'enregistrement	Nom et adresse officielle de l'espace de gestion
Prestataires	Interlocuteurs, coordonnées et périmètre de chacun
Accès et récupération	Personnes autorisées, procédure et emplacement sécurisé des moyens de secours
Responsabilité interne	Responsable et personne qui le remplace
Renouvellement	Échéance, paiement, alertes et contrôle du résultat
Suivi	Date de vérification, points à résoudre et prochaine revue

Votre support de travail

Le carnet Wize fournit un cadre pour ce travail. Il peut renvoyer vers des documents complémentaires, notamment pour la liste des contacts ou la répartition des services.

ÉTAPE 5 · PASSER À L'ACTION

Par où commencer si les informations manquent ?

Rassemblez les factures, les confirmations d'enregistrement et les échanges disponibles. Vous pourrez ensuite adresser une demande précise à votre interlocuteur :

> *Pour mettre à jour notre fiche de gestion, pouvez-vous confirmer le titulaire et les contacts enregistrés, le bureau d'enregistrement, l'adresse de l'espace de gestion et les modalités de renouvellement ?*
>
> *Merci de préciser également qui gère les DNS, quels services en dépendent et comment une autre personne autorisée par notre entreprise pourrait reprendre la gestion.*
>
> *Si une mise à jour est nécessaire, indiquez l'opération à prévoir, les autorisations requises et ses conséquences éventuelles avant de l'engager.*

Conservez la réponse avec la fiche. Après un départ, un changement de prestataire, une migration ou une modification du paiement, reprenez les points concernés. Cette mise à jour fait partie du passage de relais.

À RETENIR

Votre organisation doit permettre à une personne autorisée de retrouver les informations et d'engager les démarches utiles. Préparez ce relais pendant que les interlocuteurs sont disponibles.

À faire maintenant : Complétez le carnet de contrôle avec votre prestataire.

Cinq questions pour faire le point

1. Quels services dépendent de notre domaine et qui les gère ?
2. Qui est confirmé comme titulaire et qui représente ce titulaire ?
3. Pouvons-nous nous connecter et récupérer l'accès si nécessaire ?
4. Qui vérifie que le renouvellement a effectivement abouti ?
5. Qui prend le relais et où trouve-t-il les informations utiles ?

Pour chaque réponse manquante, notez l'information à obtenir, la personne chargée de la rechercher et une échéance. Vous disposerez ainsi d'un plan d'action que vous pourrez suivre avec votre prestataire.

Mini-glossaire

Terme	Définition
Nom de domaine	Nom utilisé sur Internet, notamment pour un site ou des adresses email.
Titulaire	Personne ou organisation au nom de laquelle le domaine est enregistré.
Registre	Organisme qui gère une extension, par exemple le .lu.
Bureau d'enregistrement ou registrar	Organisme auprès duquel le domaine est enregistré et géré.
DNS	Système qui permet de retrouver les services associés à un domaine.
Hébergement	Ressources qui accueillent le site, ses fichiers et ses données.
WHOIS	Service de consultation de données d'enregistrement, dont une partie peut être masquée.
Authentification multifacteur	Vérification combinant des facteurs de catégories différentes, par exemple un mot de passe et la possession d'une clé de sécurité.
Réversibilité	Ici, organisation permettant de reprendre ou de transmettre une gestion confiée à un prestataire.

Sources et méthode

Les sources étayent les passages qui y renvoient. Les grilles et conseils d'organisation constituent la méthode proposée par Wize. Les situations sont des exemples illustratifs, sans témoignage client. Sources vérifiées pour l'édition française le 3 novembre 2026. Les procédures et délais sont à confirmer auprès de votre fournisseur.

1. my.lu — Mon nom de domaine — Rôles, services associés et modalités propres à ce bureau d'enregistrement.
https://my.lu/fr/gestion-en-ligne/mon-nom-de-domaine

2. DNS Luxembourg — Glossaire — Serveurs de noms et WHOIS.
https://dns.lu/fr/glossaire

3. DNS Luxembourg — Recherche WHOIS — Informations consultables et données masquées.
https://dns.lu/fr/domaines/whois-web

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

5. DNS Luxembourg — Changement de bureau d'enregistrement — Transfert de gestion d'un .lu.
https://dns.lu/fr/fonctionnement/gerer-un-lu/changement-de-bureau-denregistrement

6. ANSSI — 10 règles d'or en matière de sécurité numérique — Protection des accès et authentification.
https://cyber.gouv.fr/securisation/10-regles-or-securite-numerique/