DOSSIER 02 / CONTINUITÉ DE L'ENTREPRISE

Changer de prestataire sans perdre la maîtrise de son identité numérique

Un changement d'agence ne concerne pas seulement les fichiers du site. Il pose une question de continuité : l'entreprise pourra-t-elle continuer à communiquer, recevoir ses emails et administrer ses comptes pendant la transition ?

Par Wize · 6 min de lecture · Mis à jour le 2026-11-02

Cela pourrait-il vous arriver ?

Les fichiers ne suffisent pas Le site est livré, mais les comptes restent chez l'ancienne agence.

Le site change, les emails aussi La refonte fonctionne. La réception des messages n'a pas été vérifiée.

Un accès reste ouvert La mission est terminée. L'ancien prestataire peut encore intervenir.

LE PARCOURS EN UN COUP D'ŒIL

Ce que vous allez pouvoir vérifier

• Dresser un inventaire des services et de leurs responsables.

• Distinguer la remise des éléments, la migration et la fermeture des anciens accès.

• Vérifier la reprise avant de terminer la transition.

ÉTAPE 1 SUR 4

Commencer par les services, pas par les mots de passe

Le résultat attendu Une vue des services, comptes et responsables.

Imaginez une entreprise qui change d'agence. Elle reçoit les fichiers du site et pense disposer de l'essentiel. Pourtant, les comptes de gestion du domaine, de la messagerie et de la mesure d'audience peuvent dépendre d'autres accès. Cette situation illustrative montre pourquoi une remise de fichiers ne suffit pas à décrire une transmission.

Établissez d'abord un inventaire : nom de domaine, gestion DNS, hébergement, contenu du site, messagerie, comptes sociaux et outils de mesure. Ajoutez les formulaires, les services d'envoi et les abonnements nécessaires à l'activité.

Pour chaque ligne, indiquez le compte utilisé, le responsable, le mode de facturation et la personne capable d'autoriser une modification. Cette carte permet d'identifier les dépendances avant de décider ce qui doit être déplacé.

Définition

La réversibilité désigne ici la capacité pratique à reprendre ou à confier à un autre intervenant une activité auparavant déléguée. Ses modalités doivent être clarifiées dans la relation avec le prestataire.

À FAIRE MAINTENANT

Listez les services à reprendre avant de demander les mots de passe.

ÉTAPE 2 SUR 4

Séparer les opérations pour comprendre leurs effets

Le résultat attendu Un périmètre et un calendrier compréhensibles.

Changer le gestionnaire d'un domaine, déplacer un site et changer de fournisseur email répondent à des objectifs différents. Ces opérations peuvent être liées, mais elles ne doivent pas être confondues.

Un nom de domaine peut orienter plusieurs services. DNS Luxembourg explique le rôle des serveurs de noms dans l'accès aux services associés. Modifier leur configuration doit donc tenir compte de l'ensemble des usages du domaine, au-delà du seul site. [1]

Trois opérations à distinguer

Opération	Question à résoudre
Gestion du domaine	Qui pourra l'administrer et suivre son renouvellement ?
Migration du site	Où seront hébergés ses contenus, ses données et ses fonctions ?
Migration des emails	Comment conserver les messages et assurer la réception et l'envoi ?

Un prestataire peut conserver certains services pendant que le nouveau reprend les autres. L'important est que cette répartition soit explicite, avec un calendrier et un interlocuteur pour chaque opération.

À FAIRE MAINTENANT

Distinguez domaine, site et messagerie dans le plan de transition.

ÉTAPE 3 SUR 4

Préparer une remise exploitable

Le résultat attendu Des éléments et des droits utilisables.

La liste suivante constitue un cadre de préparation proposé par Wize. Adaptez-la aux outils réellement utilisés, aux contrats et aux responsabilités de votre entreprise.

1. **Identifier les éléments à remettre.** Fichiers, exports, contenus, données, configurations et documentation : demandez ce qui sera livré et dans quel format.

2. **Clarifier les droits d'utilisation.** Certains thèmes, polices, images ou extensions peuvent dépendre de licences. Vérifiez lesquels pourront continuer à être utilisés et lesquels nécessitent une démarche distincte.
3. **Préparer les accès du repreneur.** Préférez des invitations ou des délégations lorsque disponibles. Évitez de transmettre un mot de passe dans un échange collectif.
4. **Décrire le passage de relais.** Notez les étapes, les personnes qui valident et la conduite à tenir si un contrôle échoue.
5. **Prévoir la conservation des éléments antérieurs.** Définissez les sauvegardes utiles, les personnes autorisées et leur durée de conservation selon vos obligations et besoins.

Gardez une trace écrite de ce qui a été remis et de ce qui reste à faire. Une liste courte, vérifiée par les deux intervenants, facilite davantage la reprise qu'un ensemble de fichiers sans explication.

À FAIRE MAINTENANT

Précisez les livrables, les autorisations et les étapes de validation.

ÉTAPE 4 SUR 4

Vérifier la reprise avant de clore la transition

Le résultat attendu Une continuité vérifiée et des accès à jour.

La mise en ligne est une étape visible, mais la réception des emails, les formulaires et les accès d'administration méritent également un contrôle. Préparez des essais adaptés : consulter les pages essentielles, soumettre un formulaire de test, vérifier sa réception et tester les échanges email avec l'aide des intervenants.

Vérifiez ensuite que l'entreprise dispose des droits convenus et que les coordonnées de récupération sont à jour. Les recommandations de l'ANSSI rappellent l'intérêt de protéger les accès, notamment par un second facteur lorsque possible. [2]

Une fois la reprise confirmée, retirez les autorisations devenues inutiles selon le calendrier convenu. Si un ancien accès reste nécessaire pendant une période de suivi, précisez son rôle et sa date de réexamen.

Le document à conserver

Un état de sortie indiquant les services repris, les contrôles effectués, les accès encore ouverts et les points en attente. Ce document devient le point de départ de la prochaine transition.

À FAIRE MAINTENANT

Contrôlez les services puis consignez les accès encore ouverts.

L'ESSENTIEL

Ce qu'il faut retenir

Une transition maîtrisée se prépare par un inventaire, se déroule selon des responsabilités explicites et se termine par des vérifications. L'entreprise garde ainsi la mémoire de son organisation numérique, même lorsque ses partenaires changent.

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 d'ouverture sont des exemples illustratifs, sans témoignage client.

1. DNS Luxembourg — FAQ, activation et serveurs de noms
Fonction des serveurs DNS et services associés au domaine.
https://dns.lu/fr/faq

2. 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/