

Exercice de gestion de crise cyber

Fiche « Bonnes pratiques » de communication de crise

Maître-mot : Anticipation

Les actions clés d'une bonne gestion de la communication :

• Analyser

Tout d'abord vous devez comprendre la situation, toutes les crises sont différentes et les crises d'origines cyber ont leurs propres particularités.

Si votre organisation dispose d'un plan de communication de crise, adapter le en fonction des risques image/communication induis par la crise :

- Quel est le contexte général ? De l'entreprise ? Du secteur ?
- Quels sont les impacts de la crise ? Lesquels sont visibles ? Quelles conséquences à court-terme ? Quelle exposition de la situation ?
- Quelles sont les première réaction constatées, interne ou externe ? Quelle anticipation de la réaction de nos clients/partenaires/fournisseurs/équipes peut-on faire ?

• Préparer

Ensuite vous allez devoir définir quelle va être la stratégie de communication. Quels éléments de langage ? Quelles technicité ? Quel rythme ? Définir tôt les éléments de langage à adopter vous évitera d'être pris de court au moment de communiquer.

Enfin, vous devrez identifier toutes les parties-prenantes avec lesquelles il va falloir communiquer.

- Interne : équipes, groupe, actionnaires...
- Externe : clients, fournisseurs, prestataires, médias, secteurs, avocats...
- Autorités : ANSSI, CNIL, Ministère de tutelle...

• Coordonner

Plusieurs sources de communication vont intervenir pendant la crise, une bonne coordination est indispensable pour garder un communication claire et cohérente.

Les différentes sources de communication : équipes technique, vers les autorités ; direction, vers les médias et les pouvoirs publiques ; équipes métiers, vers les clients et autres interlocuteurs externe ; se doivent de partager les mêmes informations fiables et au même rythme.

Cette coordination sous-entend aussi une centralisation de l'information et une adaptation à l'évolution de la situation.

- **Capitaliser**

Une fois la crise sous contrôle et la sortie de crise maîtrisée, va venir le temps de la capitalisation. De la même manière que les équipes techniques doivent relever le niveau de sécurité de l'organisation à l'aune de la crise, vous gagnerez à adapter la stratégie de communication en fonction du RETEX de la crise.

Vous pouvez également commencer un travail de préparation à une future crise en développant des outils (procédures, fiches reflex...) en collaboration avec les équipes métiers.

Faites de cet entraînement à la gestion d'une crise cyber une opportunité de sensibilisation en interne sur les enjeux de la sécurité numérique et des bonnes pratiques informatiques.

Les guides de la collection « Crise »



Organisation d'un exercice de crise cyber

Co-production CCA



Gestion d'une crise d'origine cyber

Co-production CDSE



Communication de crise d'origine cyber

Co-production Cap'Com