

Réponse à incident

Séquence 4 : Communication de crise

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise



Préparer la communication de crise en amont



Protéger la réputation de l'organisme



Gérer l'impact émotionnel de la crise

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise

En anticipation

- Dialoguer avec les équipes IT et cyber hors crise
- Anticiper les scénarios de crise
- Concevoir la stratégie de communication
- Organiser la communication
- Mettre en place une boîte à outils
- Former les équipes

En réaction

- Intégrer la cellule de gestion de crise
- Réaliser son analyse de risque
- Préparer des éléments de langages adaptés
- Coordonner la communication de son organisation
- Prendre en charge la communication institutionnelle
- Capitaliser et sensibiliser

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise



Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise



Coordination

- Participation aux briefs des cellules opérationnelles et stratégiques
- Lien avec les parties prenantes externes



Veille et perception

- Mise en place d'une veille médiatique (presse et réseaux sociaux) pour adapter la posture



Réaction

- Adaptation et relai des messages aux publics respectifs des équipes en charge des RP, community management, site Web et communication interne

Prise de décision : communication de crise

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise

L'adaptation de la communication de crise



Technique



Politique



Institutionnelle

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise

L'adaptation de la communication de crise

	Communication	Equipes techniques	Direction générale	Autres métiers
Messages	- Etat de la situation - Actions entreprises	- Marqueurs - Point de situation factuel	- Gestion de la situation - Continuité d'activité	- Gestion de la situation - Continuité d'activité - Risque de propagation
Public	- Collaborateurs - Presse - Influenceurs	- DPO - Chaîne hiérarchique - Homologues - Autorité	- Collaborateurs - Autorités - Clients	- Clients - Partenaires - Prospects
Mediums	- Désignation d'un porte-parole - Presse, web, intranet...	- Mails - Mémos - Réunions	- Mail - Presse - Téléphone	- Mail - Presse - Téléphone

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise

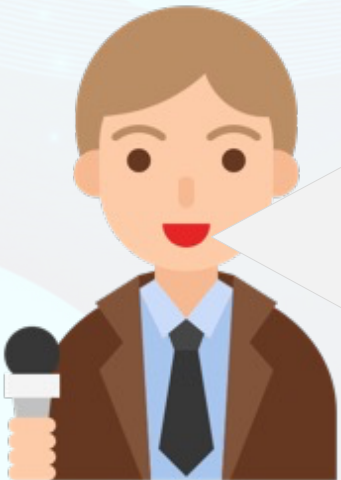
La communication institutionnelle

	Objectif	Outils	Messages
Communication interne	• Rassurer et expliquer la situation • Donner de la visibilité sur les actions menées	• Listing téléphonique / mails • Rencontre • Intranet • Campagne SMS	• Preuve de pédagogie sur l'attaque et actions correctrices • Transmission de consignes pratiques aux collaborateurs
Communication externe	• Expliquer la situation tout au long de la crise • Donner les étapes de la gestion	• Porte-parole identifié • Communiqué de presse • Article sur le site Internet • Relai sur les réseaux sociaux • Éléments de langage...	• Détermination du niveau d'information nécessaire à transmettre • Réévaluation avec l'apport de la veille

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise

Les questions types de journalistes

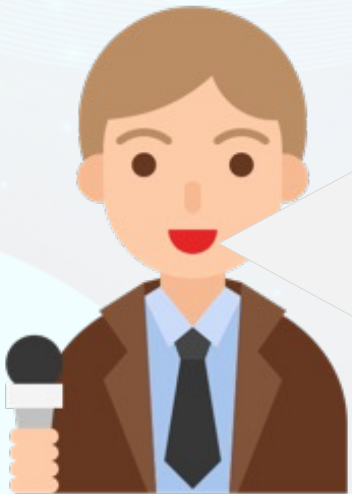


Quels sont les questions types que pourraient poser un journaliste lors d'une crise cyber ?

Processus de gestion de crise

Prise de décision : communication de crise

Les questions types de journalistes



- De quel type d'attaque s'agit-il ?
- Quel mode opératoire ?
- Quelles sont les conséquences directes ? Indirectes ? Propagation ? Latéralisation ?
- Des clients sont-ils victimes ? Est-ce des clients sensibles ?
- Quand est-ce arrivé ? Combien de temps cela va-t-il durer ? L'attaque est-elle toujours en cours ? A quand un retour à la normale ou à un fonctionnement optimal ?
- Que faites-vous aujourd'hui pour réparer le SI ?
- Une plainte a-t-elle été déposée ? Une déclaration RGPD auprès de la CNIL a-t-elle été réalisée ?
- L'ANSSI vous accompagne-t-elle ? Des prestataires ?
- Quelles mesures allez-vous mettre en place à l'avenir ?
- Qui est l'attaquant ? Quelles sont ses motivations ? Avez-vous payé la rançon ?

Processus de gestion de crise

Prise de décision : gestion juridique et réglementaire



Gestion contractuelle



Dépôt de plainte



**Notification des
autorités**

Processus de gestion de crise

Prise de décision : gestion juridique et réglementaire

Notification des autorités

Données personnelles

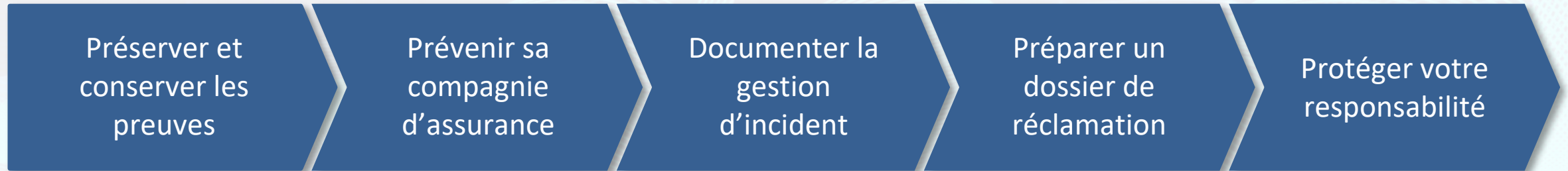
- Notification à l'autorité de contrôle (CNIL) dans les 72h
- Envisager une communication auprès des personnes concernées
- La violation doit être documentée dans un registre

Secteur ou activité soumise à notification

- Pour les entreprises OIV et OSE et/ou dans des secteurs très réglementés

Processus de gestion de crise

Prise de décision : assurances



Rôle du PCA/PRA/PCI

Les enquêtes numériques (forensics)

La perte d'exploitation