

## FICHE 4 PENDANT UNE CRISE CYBER



# ORGANISER SA COMMUNICATION DE CRISE CYBER

Qu'il s'agisse d'une crise cyber ou non, la communication de crise doit être intégrée dès les premières heures dans le dispositif de gestion de crise de l'entité. En tant que communicant, vous avez alors plusieurs rôles à jouer et missions à remplir.

Si votre équipe communication est internalisée, une organisation spécifique de l'équipe communication en mode « crise » doit être mise en place rapidement au début de la crise cyber avec la répartition des rôles et des missions suivante.

### → FONCTION «COORDINATION»

Le communicant doit alors être pleinement intégré à la ou les cellules de gestion de crise afin d'aider à la prise de décision des dirigeants de l'entité sur la posture de communication. Il doit également s'assurer que la communication sortante de l'entité réponde aux objectifs définis et respecte au maximum les différents tempos des acteurs. L'intégration du communicant aux différentes cellules permettra au démarrage et pendant la crise cyber de :

- ▶ **Comprendre** les faits constatés, le contexte de la crise cyber et la situation en matière de communication dans laquelle se trouve l'entité (cf. *Fiche 5*).
- ▶ **Partager** la perception de la situation (veille médiatique et interne) pour alimenter l'analyse globale de risques de l'entité.
- ▶ **Définir** la posture de communication.
- ▶ **Centraliser** les productions internes et externes et les faire valider.
- ▶ **Faire le lien** avec les parties prenantes externes.

### → FONCTION «PERCEPTION»

Le communicant doit alors veiller aux réactions sur les réseaux sociaux et dans les médias sur les sujets liés à votre entité (cf. *Fiche 8*).

- ▶ **En amont de la crise**, la veille peut permettre de déceler des signaux faibles, notamment sur les réseaux sociaux, annonceurs d'un incident technique (publication d'un influenceur, revendication d'un attaquant, etc.). Dans ce cas, le communicant doit alerter les différentes parties prenantes concernées (dirigeants de l'entité, équipe cyber/informatique, etc.).
- ▶ **Au démarrage et pendant la crise cyber**, une veille couvrant les médias et les réseaux sociaux doit être mise en place et suivie si possible par une personne dédiée. Il est également utile de suivre les éventuelles prises de parole politiques et les réactions des collaborateurs en interne (en lien avec le chargé de communication interne). Cette veille médiatique sert de base pour concevoir et adapter la posture de communication.

## → FONCTION « RÉACTION »

**Le communicant doit alors maîtriser la diversité des publics de l'entité, qu'ils soient internes ou externes, ainsi que les outils à disposition. Cette expertise est précieuse pour garantir un bon niveau de réactivité.**

► **Au démarrage d'une crise cyber**, des messages adaptés aux différents publics, internes et externes, doivent être conçus rapidement, avec l'appui des équipes métiers

concernées. Par conséquent, les communicants en charge des relations presse, des réseaux sociaux, du site web et de la communication interne adaptent et relaient les messages à leurs publics respectifs (cf. **Fiches 7 et 8**).

► **Pendant la crise cyber**, la communication est vivante et s'adapte aux réactions des publics visés (cf. partie « Perception »).

Il est possible de réunir ces différentes fonctions dans une cellule dédiée à la communication de crise. Anticipez au plus tôt votre organisation de crise cyber en prévision d'un potentiel incident.

Si les effectifs de l'équipe communication sont réduits, certains de vos collaborateurs devront se charger de plusieurs rôles en même temps. S'ils sont insuffisants, il sera nécessaire de faire appel à des renforts internes ou externes. Si votre entité n'a pas d'équipe communication et/ou que sa communication est externalisée (et donc prise en charge par un prestataire), il sera alors nécessaire de vous faire accompagner sur les missions précédemment citées. Différents acteurs proposent de l'accompagnement en communication de crise cyber : des prestataires de réponse aux incidents de sécurité (PRIS) qualifiés par l'ANSSI et des agences ou des cabinets de conseil spécialisés en communication de crise. Dans le cadre des incidents suivis par le CERT-FR, un accompagnement en communication de crise cyber par l'ANSSI peut également vous être proposé.

Durant la crise cyber, il est recommandé de mettre en place une chaîne de validation hiérarchique rapide (qui alerte qui, qui tranche, etc.), un système de rotation des postes clés de l'équipe communication, voire même d'identifier des collaborateurs d'autres équipes susceptibles de venir renforcer cette équipe.

À noter : au démarrage d'une crise cyber, créer une « main courante » est un bon réflexe pour tracer les événements liés à l'incident et les actions de communication mises en place. Chaque entrée de ce document doit contenir, a minima :

- **L'heure et la date de l'action ou de l'évènement**
- **Le nom de la personne à l'origine de cette action ou ayant informé sur l'évènement**
- **La description de l'action ou de l'évènement**

« La mise en place d'une cellule de crise et plus particulièrement d'une cellule communication dédiée constitue un atout majeur. Elle garantit une communication cohérente, maîtrisée et au bon niveau, élaborée en collaboration avec des experts, tandis que nos équipes cyber restent pleinement focalisées sur l'analyse et la maîtrise opérationnelle de l'incident. »

Bertrand Le Piolot,  
Directeur Cybersécurité Groupe,  
FDJ UNITED



## FOCUS

### 3 SOFT SKILLS POUR UNE BONNE GESTION DE LA COMMUNICATION DE CRISE

1

#### PRIVILÉGIER LE CALME

Adopter une attitude positive et calme aide à surmonter cette épreuve avec davantage de facilité. Il est aussi nécessaire de protéger au maximum l'équipe cyber/informatique des demandes des médias pour qu'elle puisse travailler sereinement.

2

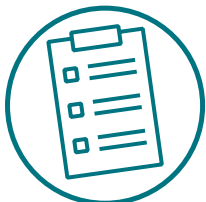
#### FAIRE PREUVE D'AGILITÉ

Dans une situation inédite, le PCA peut ne plus suffire. Le communicant doit alors faire preuve d'agilité et penser « *out of the box* » afin d'imaginer de nouvelles façons de communiquer.

3

#### PRENDRE SOIN DE SOI

Une crise cyber fait souvent naître des tensions internes et un communicant peut parfois subir beaucoup de pression. Il reste donc essentiel, afin que vous puissiez mener vos missions à bien, de prendre du recul face à la situation vécue. Pour préserver votre santé, accordez-vous des moments de détente.



## À RETENIR

Une organisation spécifique de crise de votre équipe communication peut être mise en place au début de la crise cyber avec une répartition des rôles (coordination, perception et réaction) et des missions. En cas de ressources en communication insuffisantes ou inexistantes, vous pouvez vous faire accompagner par des prestataires de réponse aux incidents de sécurité (PRIS), des agences ou cabinets de conseil spécialisés en communication de crise ou par l'ANSSI dans certains cas.