

FICHE 9 APRÈS UNE CRISE CYBER



REMERCIER SES COLLABORATEURS ET RÉALISER SON RETEX

→ REMERCIER VOS COLLABORATEURS

Il est indispensable d'envoyer un message de remerciement à vos différentes parties prenantes externes mais également internes pour leur collaboration dans la résolution de votre crise cyber. Pour l'interne, ce message, idéalement signé des dirigeants de votre entité, soulignera l'effort collectif et permettra de remercier l'ensemble de vos collaborateurs pour leur professionnalisme et leur engagement durant l'incident. Il peut être complété par un rappel des bonnes pratiques de cybersécurité à adopter et annoncer la mise en place d'un retour d'expérience (RETEX).

→ RÉALISER VOTRE RETEX

Après la crise cyber, il est nécessaire de revenir sur les actions de communication réalisées, capitaliser sur ce qui a été vécu et ce qui pourrait être amélioré. Le RETEX participe à renforcer la résilience de votre équipe communication, en mettant en avant les points forts et les axes d'amélioration suite aux éventuels dysfonctionnements constatés. Il permet aussi de pérenniser certains dispositifs de communication de crise qui ont été jugés efficaces. Le RETEX doit s'organiser après la clôture de la crise cyber et ne doit pas être considéré comme un audit mais comme une action de capitalisation. Il se fait en deux temps :



À RETENIR Il est indispensable d'envoyer un message de remerciement à vos différentes parties prenantes internes et de réaliser un RETEX afin de revenir sur la communication réalisée pendant la crise cyber.

- ▶ **Un retour d'expérience « à chaud »** organisé sous forme d'entretiens ou d'ateliers de collecte de l'information.
- ▶ **Un retour d'expérience « à froid »** permettant de présenter une synthèse des observations, des recommandations et le plan d'action associé.