



Action

Communication

Partager aux usagers/clients qu'un incident est en cours via les réseaux sociaux

Que retenir ?

Une **communication claire et transparente** (sans détails techniques) **limite les rumeurs, évite les réactions paniquées** (afflux d'appels, crise sur les réseaux) et **guide les publics** (usagers, partenaires) **pour qu'ils s'adaptent** (report de démarches, ajustements).

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 pour **cadrer rapidement** les attentes et éviter l'emballement.

👍 2 / 1 / 0



Action

Communication

Identifier un porte-parole pour répondre aux médias

Que retenir ?

Centraliser les demandes médias **garantit des messages cohérents** et **évite les déclarations improvisées** qui pourraient nuire à la crédibilité. L'organisation **maîtrise la diffusion d'informations validées** et limite les risques de confusion.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 pour **cadrer la communication** dès le départ

👍 2 / 1 / 0



Action

Communication

Mettre à jour le communiqué de presse pour l'adapter à la situation

Que retenir ?

Il est utile d'adapter les messages en fonction de l'évolution de la situation, pour partager des consignes claires, rassurer, orienter, et garder ainsi la main sur la dynamique de communication.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, dans le cas où la situation évoluerait.

👍 0 / 1 / 2



Action

Communication

Publier un communiqué de presse sur la situation

Que retenir ?

Une **communication proactive** empêche l'espace public d'être **saturé par les rumeurs** ou les **informations partielles**. Un **communiqué officiel** fixe un **cadre clair et vérifié**, préservant ainsi la **confiance** et la **maîtrise du récit**.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 car une réaction rapide **renforce l'efficacité** de la gestion de crise.

👍 1 / 2 / 0



Action

Communication

Prévoir des temps d'échanges internes entre la direction et les équipes impactées

Que retenir ?

Un échange direct avec les équipes **brise l'isolement**, **reconnaît leur engagement** et **prend en compte leurs préoccupations**. Cela renforce la **cohésion**, la **motivation** et l'**efficacité collective** en période de crise.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, une fois le dispositif de crise stabilisé, pour **mobiliser durablement** les équipes.



0 / 1 / 2



Action

Communication

Veiller les réseaux sociaux pour quantifier l'impact réputationnel de l'incident

Que retenir ?

Une veille active des réseaux sociaux **capte en temps réel l'humeur des usagers**, les **préoccupations** émergentes et les **rumeurs**. Cela permet d'**anticiper les crises de confiance** (ex. : mécontentement, incompréhensions) et d'y répondre avant qu'elles ne s'emballent.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, une fois le dispositif de crise stabilisé, pour **ajuster la communication** avec précision.



0 / 2 / 1



Action

Communication

Autoriser les élus / la présidence à piloter la communication de crise

Que retenir ?

Les prises de parole de publics non experts peuvent générer une **désorganisation**, de la **confusion**, une **perte de crédibilité** et rumeurs. Il est préférable de s'appuyer sur l'expertise des communicants pour **construire des messages adaptés** et identifier les meilleurs canaux de diffusion de l'information.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-3



Action

Communication

Autoriser les collaborateurs contactés par la presse à communiquer sur la situation

Que retenir ?

Des **déclarations non coordonnées** déforment les faits, **alimentent la panique** et propagent des infos erronées. La presse pourrait **relayer des versions contradictoires**, aggravant la confusion. Un **porte-parole unique** et des **messages validés** pour une communication maîtrisée sont préférables.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-3



Action

Communication

Utiliser uniquement un automate d'appels pour centraliser la diffusion des messages de communication

Que retenir ?

Les automates d'appels, souvent perçus comme froids et génériques, peuvent **minimiser la gravité de la situation** aux yeux des usagers ou des collaborateurs. Il n'est également pas adapté pour répondre aux interrogations des usagers. Il est préférable de **coupler ce moyen de communication avec d'autres outils** pour partager largement les informations et mieux répondre aux besoins des usagers.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Communication

Partager rapidement vers la presse un délai sur la reprise des activité pour rassurer

Que retenir ?

Les incertitudes techniques **empêchent de fixer un délai précis**. Annoncer une échéance irréaliste **décrédibilise l'organisation** et aggrave la perte de confiance. Il est **préférable de partager des points d'étape réguliers** pour maintenir la transparence.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Direction

Activer le dispositif de crise

Que retenir ?

Cette action implique de mobiliser les acteurs clés (décideurs, supports) et d'activer des procédures (points de situation, PCA, sauvegarde) pour basculer en mode crise et gérer l'incertitude avec agilité.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 car une mobilisation rapide du dispositif permet une conduite de crise plus efficace.

👍 2 / 1 / 0



Action

Direction

Outils la cellule de crise (ex : main courante, outils collaboratifs)

Que retenir ?

Cette action permet de centraliser et/ou partager les données importantes, retracer les prises de décisions dans le temps, avec pour objectif global de faciliter la prise de décision et la coordination.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 car des outils adaptés transforment la gestion de crise - plus de maîtrise, moins d'improvisation.

👍 2 / 1 / 0



Action

Direction

Planifier des points de situation réguliers

Que retenir ?

Cette action offre une **vision actualisée de la crise**, permettant d'ajuster les actions en temps réel et d'éviter les décisions basées sur des informations obsolètes. Elle assure une communication claire et consolidée entre tous les acteurs.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 ou 2 car un suivi immédiat renforce l'efficacité de la gestion de crise.

👍 2 / 2 / 0



Action

Direction

Solliciter une analyse des activités à maintenir en mode dégradé

Que retenir ?

Cette action permet d'identifier les fonctions vitales de l'organisation à maintenir en priorité (ex : services, production, sécurité) pour limiter les pertes. Les ressources dédiées peuvent également être optimisées.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2 car un état des lieux précoce clarifie les priorités et guide les prochaines étapes.

👍 1 / 2 / 0



Action

Direction

Solliciter une analyse des applications à relancer en priorité

Que retenir ?

Cette action **fixe des objectifs clairs** pour guider les équipes et éviter les dispersions. Elle prépare une sortie de crise sécurisée, en limitant le risque de réintroduire des vulnérabilités.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3 car une vision claire des conséquences de la crise est nécessaire pour définir des critères précis et adaptés.



0 / 1 / 2



Action

Direction

Fournir un bilan aux autorités et/ou aux clients les plus importants

Que retenir ?

Cette action permet de partager une information fiable et consolidée et permet de rassurer les parties-prenantes essentielles. Dans certains cas, cela peut également amener à activer des soutiens opérationnels (ressources, facilitations).

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3 lorsque la situation est suffisamment claire pour partager un bilan officiel tout en communiquant en amont si nécessaire.



0 / 0 / 2



Action

Direction

Identifier la personne responsable de l'attaque pour avancer dans les investigations

Que retenir ?

Identifier le "patient zéro" est souvent difficile et peut créer un climat de méfiance, risquant de dissuader les signalements futurs. **Privilégiez la reprise d'activité** pour maintenir la confiance et l'efficacité collective.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Direction

Payer la rançon afin de récupérer l'accès aux données

Que retenir ?

Cette action ne garantit **ni la récupération des données, ni une clé fonctionnelle**, et finance le crime organisé. **Privilégiez le signalement aux autorités** (ANSSI, police/gendarmerie) : elles peuvent proposer des solutions alternatives (clé de déchiffrement, soutien opérationnel) et aider à assurer la continuité d'activité.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-4



Action

Direction

Laisser uniquement les équipes informatiques gérer l'incident du fait de leur expertise

Que retenir ?

Les volets juridiques, communicationnels, humains et opérationnels risquent ici d'être négligés, aggravant l'impact global (ex. : sanctions légales, perte de confiance). Les décisions techniques (ex. : isolation des systèmes) peuvent également entrer en conflit avec les impératifs métiers (ex. : maintien des services critiques) ou juridiques (ex. : obligations de notification).
Privilégiez un pilotage global avec l'implication de tous les métiers.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-4



Action

Direction

Ne pas informer les collaborateurs de la situation pour ne pas les inquiéter

Que retenir ?

Le silence en crise aggrave les risques : perte de confiance, rumeurs, stress et désorganisation affaiblissent l'engagement des équipes. Sans consignes claires, les collaborateurs pourraient, sans le vouloir, aggraver la situation (utilisation d'outils compromis, fuites d'informations).
La transparence et la communication proactive sont essentielles pour maintenir la cohésion et la réactivité.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Responsable SI

Demander d'investiguer immédiatement les causes de l'indisponibilité

Que retenir ?

Cette action **identifie rapidement l'origine de l'incident** en collaboration avec les équipes internes, qui connaissent les systèmes. Bien que **chronophage** (logs, antivirus, etc.), elle **évite les spéculations** et **cadre la réponse** dès le départ.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 car une mobilisation immédiate clarifie la situation et guide les décisions.



2 / 1 / 0



Action

Responsable SI

Couper momentanément internet pour entraver les actions de l'attaquant

Que retenir ?

Cette action **coupe les communications** de l'attaquant, ce qui **bloque la propagation du virus et l'exfiltration de données**. Elle donne aussi aux équipes techniques le temps de **diagnostiquer l'attaque, identifier les machines infectées** et **appliquer des correctifs** sans interférence. Attention : elle impacte aussi la **continuité d'activité** — à décider collégialement.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1, pour **neutraliser rapidement** l'attaquant et limiter les dégâts



2 / 1 / 0



Action

Responsable SI

Vérifier que les sauvegardes sont saines et peuvent être réinstallées

Que retenir ?

Cette action permet de s'assurer qu'aucun virus dormants, des fichiers corrompus ou des données altérées, ne rendraient la restauration des sauvegardes inefficace, voire dangereuse (ex. : réintroduction du rançongiciel dans le système).

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 ou 2 car une vérification rapide permet d'orienter les actions de continuité et reprise d'activité



2 / 2 / 0



Action

Responsable SI

Solliciter l'aide supplémentaire d'une équipe de réponse à incident

Que retenir ?

Mobiliser des **experts externes** (ANSSI, CERT, prestataires privés) renforce les **compétences internes** (forensique, analyse, gestion de crise) et accélère le **diagnostic et la remédiation**. Cela apporte également un **regard neutre**, sans biais internes et **soulage les équipes IT submergées**, en partageant la charge.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2 pour consolider les premières actions techniques et affiner la réponse.



1 / 2 / 0



Action

Responsable SI

Lister avec l'aide des équipes métiers, l'ensemble des systèmes et applications impactés par l'incident

Que retenir ?

Cette action **cartographie les dommages** pour **prioriser les correctifs**. Elle permet d'**isoler rapidement** les éléments infectés et de **limiter la propagation**. Les équipes (techniques, juridiques, com') sont également alignées autour d'une **feuille de route**, afin d'éviter les actions en doublon ou les oublis.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2 ou 3, une fois les impacts identifiés, pour une **réponse opérationnelle ciblée**.



1 / 2 / 2



Action

Responsable SI

Identifier le temps nécessaire au nettoyage et à la reconstruction des systèmes impactés

Que retenir ?

Cette action **évite les promesses irréalistes** qui pourraient **saper la crédibilité** de l'organisation. Elle permet de **prioriser les travaux** en fonction des **contraintes réelles** (techniques, ressources) **tout en anticipant les surcharges** et les **manques de moyens** pour une gestion plus fluide.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, une fois la situation clarifiée, pour des **engagements réalistes et maîtrisés**.



0 / 1 / 2



Action

Responsable SI

Réinstaller aussi vite que possible les sauvegardes pour assurer la continuité d'activité

Que retenir ?

Une restauration précipitée **risque de réinfecter les systèmes sains** et d'effacer les traces de l'attaque, compromettant l'enquête. Il est impératif de valider l'intégrité des systèmes et sauvegardes via une **investigation approfondie** avant toute action.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Responsable SI

Demander à tous les utilisateurs d'éteindre leur poste de travail

Que retenir ?

Un redémarrage des machines éteintes peut entraîner une **propagation de l'infection** aux systèmes sains et **supprimer les preuves essentielles** à l'enquête. **Couper physiquement l'accès internet** (câbles réseau, routeur Wi-Fi) est une bonne pratique pour limiter les dégâts

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Responsable SI

N'impliquer que les équipes informatique pour faciliter le pilotage des actions techniques

Que retenir ?

Se passer d'expertises externes **surcharge les équipes internes** et peut biaiser l'analyse (risques sous-estimés). Il est conseillé de **solliciter un appui spécialisé** (investigation, cœur de confiance) pour compléter les compétences en interne.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-4



Action

Responsable SI

Couper définitivement les interconnexions existantes avec l'extérieur pour éviter une propagation de l'incident

Que retenir ?

Couper l'ensemble des système **peut paralyser des services essentiels et isoler des acteurs clés**. Il est préférable de se concerter, pour savoir si de tels impacts peuvent être assumés. La segmentation des systèmes infectés est par ailleurs préférable

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-1



Action

Resp. finance/ jurique

Évaluer rapidement les conséquences juridiques et financières de l'incident

Que retenir ?

Cette action **identifie les risques juridiques** (ex. : non-conformité RGPD, obligations de continuité de service) et **évalue les coûts comme les sanctions potentielles** (amendes CNIL, poursuites).; les **coûts directs** (restauration des systèmes, prestataires) et les **pertes indirectes** (interruption d'activité, perte de clients, réputation).

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 car une évaluation rapide **cadre la réponse** et limite les impacts financiers et légaux.

👍 2 / 1 / 0



Action

Resp. finance/ jurique

Porter plainte auprès des forces de l'ordre

Que retenir ?

Un **dépôt de plainte** permet d'**identifier les auteurs** et de **démanteler les réseaux** responsables de l'attaque. Il **sécurise aussi les garanties assurantielles** (indemnisations, frais de crise), souvent conditionnées à cette démarche tout en documentant la gestion de l'incident.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2, une fois la **situation suffisamment consolidée** pour une plainte précise et efficace.

👍 2 / 2 / 0



Action

Resp. finance/ jurique

Contacter l'assurance pour connaître la couverture en cas d'attaque

Que retenir ?

Cette action permet de connaître rapidement ce qui peut être pris en charge et dans quelles limites (ex. : plafonds, franchises, exclusions), pour pouvoir respecter les délais de déclaration : la plupart des contrats imposent un délai strict pour déclarer un sinistre (souvent 48 à 72 heures). A noter que le dépôt de plainte fait souvent office de preuve.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2, dès que la **situation est assez consolidée** pour une déclaration précise et dans les temps.

👍 1 / 2 / 0



Action

Resp. finance/ jurique

Mettre en place un budget et des moyens de paiement dédiés à la gestion de crise

Que retenir ?

Cette action **facilite les dépenses urgentes en contournant les lourdeurs administratives** (appels d'offres, validations multiples), **tout en garantissant un contrôle financier** (gestion des dépenses, fraudes) via des moyens de paiement dédiés (cartes corporatives, comptes spécifiques).

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2, dès que les **premières actions de continuité** sont lancées, pour une **réactivité financière optimale**.

👍 0 / 2 / 1



Action

Resp. finance/ jurique

Signaler l'incident à la CNIL

Que retenir ?

Cette action permet tout d'abord de respecter la réglementation en vigueur, qui implique de pré notifier l'autorité dans les 72h. La CNIL, tout comme l'ANSSI, peut aussi fournir des recommandations pour minimiser les impacts de l'incident. Il est donc préférable de signaler rapidement l'incident, quitte à partager des informations complémentaires par la suite.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, une fois la **situation clarifiée**, pour un **signalement précis et utile**.



0 / 1 / 2



Action

Resp. finance/ jurique

Solliciter les prestataires pour mettre en place des reports ou des facilités de paiements

Que retenir ?

Cette action **soulage la trésorerie** en cas de **perturbations financières** (interruption d'activité, coûts imprévus). Elle permet aussi de **préserver la confiance** des partenaires en montrant la **bonne foi** de l'organisation et d'**éviter les tensions** liées aux retards de paiement.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, une fois la **situation clarifiée**, pour des **décisions adaptées** et négociées.



0 / 1 / 2



Action

Resp. finance/ jurique

Demander de relancer immédiatement les systèmes pour limiter les impacts financiers

Que retenir ?

Une restauration trop rapide **risque de contaminer les systèmes sains** et d'effacer les preuves de l'attaque, **compliquant l'enquête**. La **priorité** est plutôt de **valider l'intégrité** des systèmes et sauvegardes via une **analyse approfondie** avant toute action.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quel que soit la phase.



-2



Action

Resp. finance/ jurique

Payer la rançon afin de récupérer l'accès aux données

Que retenir ?

Payer la rançon **ne garantit ni la récupération des données, ni une clé fonctionnelle**, et finance le crime organisé. **Privilégiez le signalement aux autorités** (ANSSI, police/gendarmerie) : elles peuvent proposer des solutions alternatives (clé de déchiffrement, soutien opérationnel) et aider à assurer la continuité d'activité.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-4



Action

Resp. finance/ jurique

**Se concentrer sur la
gestion des impacts
avant de contacter les
autorités**

Que retenir ?

Ne pas notifier les autorités **enfreint les obligations légales** (ex. : 72h sous RGPD pour la CNIL/ANSSI). Ces acteurs (ANSSI, CERT) **peuvent aussi apporter un soutien technique crucial** pour contenir l'attaque. Il est donc important de le signaler l'incident rapidement, même avec des informations partielles.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Resp. finance/ jurique

**Lancer un audit
général de la sécurité
des systèmes et des
risques juridiques
associés**

Que retenir ?

Un audit complet est **trop long et complexe** en pleine crise, son efficacité est donc limitée. **La priorité** est de mener une **analyse rapide** pour agir, puis planifier un audit approfondi **après la remédiation** pour valider les actions.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Responsable relations usagers/clients

Informer les usagers et les partenaires de l'indisponibilité de certains services

Que retenir ?

Cette action permet une **communication claire et transparente** (sans détails techniques) **limite les rumeurs, évite les réactions paniquées** (afflux d'appels, crise sur les réseaux) et **guide les publics** (usagers, partenaires) pour qu'ils s'adaptent (report de démarches, ajustements).

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 pour cadrer rapidement les attentes et éviter l'emballement.

👍 2 / 1 / 0



Action

Responsable relations usagers/clients

Réorganiser l'accueil des usagers / clients (ex : fermeture provisoire, renforcement de l'équipe accueil)

Que retenir ?

Cette action permet une **réorganisation ciblée**. Elle concentre les efforts sur l'essentiel, afin que les équipes **se focalisent sur des tâches prioritaires** (ex. : fermeture partielle des services non critiques).

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 car une restructuration rapide rend la conduite de crise plus efficace.

👍 2 / 1 / 0



Action

Responsable relations usagers/clients

Mettre en place un moyen d'information aux usagers/clients (ex : Hotline, guichet physique dédié, FAQ)

Que retenir ?

Cette action instaure un **point de contact unique**, évite la saturation des canaux (tél, emails) et **centralise les demandes** pour une réponse empathique et cohérente. Cela **limite la désinformation** et rassure les publics.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2, une fois les impacts connus, pour **diffuser des consignes claires**.

👍 1 / 2 / 1



Action

Responsable relations usagers/clients

Mettre en place un mode de travail dégradé (ex : papier/crayon pour certains services, travail sur site exclusif)

Que retenir ?

Les **procédures dégradées** maintiennent les **activités critiques** (accueil, urgences, demandes prioritaires) malgré l'indisponibilité des systèmes. Elles **contournent aussi les failles numériques** et évitent d'utiliser des outils potentiellement compromis, limitant ainsi la propagation de la crise.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2, une fois les impacts identifiés, pour assurer la **continuité opérationnelle des services essentiels**.

👍 1 / 2 / 0



Action

Responsable relations usagers/clients

Identifier une typologie d'usagers/clients à accompagner en priorité (ex : publics fragiles, clients importants)

Que retenir ?

En situation d'urgence, il est nécessaire de focaliser ses actions pour éviter les dispersions : identifier des publics prioritaires est utile pour concentrer les moyens et apporter une réponse adaptée.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2 ou 3, une fois les impacts connus et les premières actions d'urgence effectuées

👍 0 / 2 / 2



Action

Responsable relations usagers/clients

Planifier avec les équipes informatique les applications à reconstruire en priorité

Que retenir ?

Identifier, de façon méthodique et coordonnée, les systèmes indispensables (ex : serveurs de production, bases de données clients, outils de communication) essentiels à la reprise des activités prioritaires est primordial pour dresser une feuille de route claire, en particulier dans un contexte de surcharge des équipes techniques.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, après la stabilisation de la crise, pour prioriser la reprise avec une vision précise des enjeux.

👍 0 / 1 / 2



Action

Responsable relations usagers/clients

Suspendre les services administratifs dédiés aux usagers/clients le temps de la résolution de la crise

Que retenir ?

Fermer tous les services, même non impactés, peut **paralyser l'activité** et aggraver la crise (ex. : interruption de services publics essentiels), tout en érodant la confiance des usagers. Il est préférable de **privilégier une évaluation ciblée** pour maintenir les services critiques en priorité.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.

👎 -2



Action

Responsable relations usagers/clients

Appeler un à un les usagers/clients pour les prévenir de la situation

Que retenir ?

En cas d'urgence et d'indisponibilité des outils habituels (annuaires, téléphones), cette action perd en efficacité.

Privilégiez des canaux de communication massifs et fiables pour toucher rapidement tous les acteurs.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.

👎 -2



Action

Responsable relations usagers/clients

Ne pas informer les usagers et partenaires pour éviter les mécontentements

Que retenir ?

L'absence d'information génère des **rumeurs, de la défiance et une désorganisation**, alimentant une crise de réputation (médias, plaintes). Sans consignes claires, les usagers et partenaires **s'adaptent mal**, amplifiant les perturbations. La **transparence active** (mises à jour régulières et partage de consignes pratiques) est préférable pour limiter les risques et maintenir la confiance.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-4



Action

Responsable relations usagers/clients

Relancer l'ensemble des activités en mode nominal d'ici la fin de semaine

Que retenir ?

Une remise en service précipitée **peut entraîner une réinfection** (vulnérabilités non corrigées, sauvegardes non testées) ou la mise en place de solutions improvisées, peu sécurisées. **Il est souhaitable de privilégier un plan de remédiation structuré**, aligné sur les contraintes techniques et opérationnelles, pour éviter les failles persistantes.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-4



Action

Responsable RH

Rejouer la paie du mois précédent (ex : avec l'aide du prestataire, de la DDFIP)

Que retenir ?

Cette action **sécurise les obligations légales et morales** (Code du travail) en **en garantissant le paiement des salaires** à temps, rassurant ainsi les équipes et **en évitant l'utilisation de systèmes vulnérables** grâce à des procédures alternatives.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 pour **respecter les obligations** et **maintenir la confiance** sans délai.

👍 2 / 1 / 0



Action

Responsable RH

Partager régulièrement aux collaborateurs les consignes sur la conduite à tenir en temps de crise

Que retenir ?

Cette action **guide les collaborateurs** pour **adapter leurs comportements** (chômage partiel, astreintes) en fonction de l'évolution de la crise et **limiter les rumeurs** et stabiliser la situation grâce à une **information claire et officielle**.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 1 car **une communication rapide renforce l'efficacité** de la gestion de crise.

👍 2 / 1 / 0



Action

Responsable RH

Commander en priorité des sandwiches et des bouteilles d'eau pour les équipes concourant à la gestion de la crise

Que retenir ?

Cette action vise à **assurer les besoins de base** (ex : santé, bien-être) des équipes qui sont fortement sollicitées. Elle permet également de **démontrer que la direction prend soin de ses collaborateurs**, ce qui peut renforcer la motivation et la cohésion des équipes dans un contexte de stress.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2 en anticipant la mobilisation des équipes sur le long cours.

👍 1 / 2 / 0



Action

Responsable RH

Assurer le suivi du temps de travail et la mise en place de roulements des équipes

Que retenir ?

Cette action permet de **tracer le travail supplémentaires réalisé par les équipes** (ex : heures supplémentaires, travaux de nuit, interventions en week-end) afin d'assurer leur compensation (ex : financière, par des repos) **pour respecter le code du travail et éviter les litiges**.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2 lorsque le dispositif de crise a été mis en place.

👍 1 / 2 / 0



Action

Responsable RH

Mettre en place une cellule de soutien psychologique pour les agents

Que retenir ?

Face à un climat d'urgence, d'incertitude, voire de peur (ex. : perte d'emploi, pression extrême, sentiment d'impuissance), **il est important de proposer des outils visant à limiter les risques psychosociaux, voire les conflits internes**, pour préserver ainsi la santé mentale et la cohésion.

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 2 ou 3, lorsque le dispositif de crise et les équipes supports ont été mobilisées.



0 / 1 / 2



Action

Responsable RH

Faciliter le confort et le repos de équipes dans la durée (ex : garde d'enfants, taxis, hôtel)

Que retenir ?

Cette action vise à **garantir le repos des équipes, dans un contexte de fortes sollicitations et de stress**. Elle peut également permettre de repositionner les collaborateurs qui ne peuvent plus travailler (ex : indisponibilité des outils) sur des activités prioritaires, en maximisant la continuité de services et le sentiment "d'utilité".

Quand jouer cette carte ?

Il est préférable de jouer cette carte en phase 3, une fois le dispositif de crise bien établi.



0 / 2 / 2



Action

Responsable RH

Annuler tous les processus de recrutement en cours

Que retenir ?

Geler les recrutements **détériorer l'image employeur** et complique l'attraction des talents post-crise. Certains **postes clés pour la résilience** ne doivent pas être reportés, au risque d'aggraver les vulnérabilités. **La solution est de prioriser les processus critiques à maintenir**

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Responsable RH

Recevoir en entretien le collaborateur à l'origine de la négligence ayant permis l'attaque

Que retenir ?

Sanctionner peut **décourager la transparence** : les équipes, par crainte, pourraient taire des erreurs ou des signaux d'alerte, ce qui **affaiblit la détection précoce**. **Privilégiez l'investigation technique et la sensibilisation** pour renforcer la vigilance collective.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-4



Action

Responsable RH

Appeler le prestataire pour lancer la commande de chèques vacances avant qu'il ne soit trop tard

Que retenir ?

Cette action se focalise sur un tâche administratives non urgente, et risque de détourner les ressources (temps, énergie) des actions critiques de remédiation, retardant la résolution de la crise. Il est préférable d'identifier et réaliser d'autres actions prioritaires.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2



Action

Responsable RH

Ne pas prévenir les représentants du personnel et/ou les syndicats pour éviter les mécontentements

Que retenir ?

Cette action limite le droit à l'information des représentants du personnel sur les situations impactant les conditions de travail, la sécurité ou l'emploi, ce qui expose l'organisation à des litiges. Le silence peut aussi être interprété comme de la mauvaise foi ou de la négligence, ce qui peut exacerber les conflits sociaux. Privilégiez la transparence en partageant une information consolidée et cadrée.

Quand jouer cette carte ?

Il est recommandé de ne pas jouer cette carte quelle que soit la phase.



-2