

✨ Évènement - Collectivité

Évènement 01

Destinataire : **Responsable RH**

Émetteur : **Gestionnaire de paie**

« Nous sommes en pleine finalisation du versement de la paie et il est impossible d'accéder à l'application.

Savez-vous quand cela sera de nouveau disponible ? »



✨ Évènement - Collectivité

Évènement 02

Destinataire : **Responsable informatique**

Émetteur : **Support informatique**

« Le secrétariat nous indique ne plus pouvoir accéder à l'annuaire téléphonique et à l'agenda en ligne.

Je vous confirme son indisponibilité. Je suis en train de mener une investigation sur la cause du problème. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 03

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Secrétariat**

« J'ai reçu plusieurs appels d'élus mécontents qui n'arrivent plus à accéder à leur agenda et à certains services internes. De mon côté je n'arrive plus à avoir accès au logiciel de prise de rendez-vous pour le renouvellement des cartes d'identité.

Savez-vous ce qu'il se passe ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 04

Destinataire : **Responsable juridique et financier**

Émetteur : **Gestionnaire de paie**

« Nous n'avons plus accès aux fichiers des contrats passés avec nos fournisseurs.

Que se passe t-il ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 05

Destinataire : **Responsable des relations usagers**

Émetteur : **Standard**

« Plusieurs parents ont téléphoné pour indiquer que l'application pour la cantine était indisponible. Ils ne peuvent pas inscrire leurs enfants pour demain.

Savez-vous pourquoi ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 06

Destinataires : **Responsable communication**

Émetteur : **Chargé de communication**

« Je me permets de vous contacter directement afin de vous faire suivre un tweet.

La rumeur d'une cyberattaque commence à se diffuser sur les réseaux sociaux. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 07

Destinataire : **Responsable informatique**

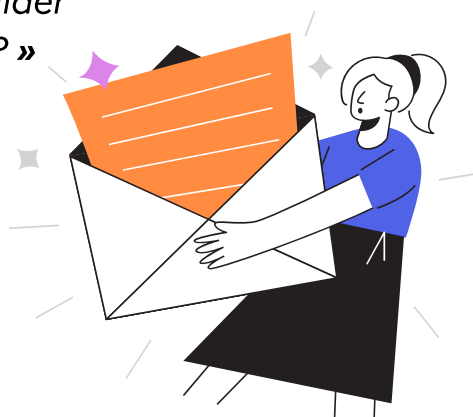
Émetteur : **Support informatique**

« Nous avons reçu de nombreux signalements d'agents indiquant qu'ils ne peuvent plus accéder aux applications métiers.

Voici la liste que j'identifie :

- prise de rendez-vous
- gestion de la cantine
- gestion des activités périscolaires
- certains fichiers de travail (contrats, tableaux Excel, listing des enfants scolarisés)

Pouvez-vous venir nous aider à identifier le problème ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 08

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Élu**

« Je ne parviens pas à accéder à mon agenda, un message d'erreur s'affiche lorsque je tente d'y accéder.

Savez-vous d'où vient le problème ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 09

Destinataire : **Responsable des relations usagers**

Émetteur : **Standard**

« Plusieurs personnes s'impatientent à l'accueil, alors que nous ne pouvons plus accéder à certains dossiers et confirmer leurs rendez-vous.

Faut il fermer l'accueil ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 10

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Élu**

« Dans la mesure où nous sommes très nombreux à être concernés par les dysfonctionnements informatiques en interne, je souhaite que la cellule de crise soit activée et qu'un point de situation soit envoyé toutes les 20 minutes aux élus. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 11

Destinataire : **Responsable RH**

Émetteur : **Agent**

« Plusieurs collègues s'inquiètent d'être mis au chômage partiel à cause de la situation.

En tant que représentant du personnel, je demande la mise en place d'une communication transparente sur la situation.

Il serait dommage d'appeler au droit de retrait si vous ne jouez pas le jeu. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 12

Destinataire : **Responsable informatique**

Émetteur : **DSI de l'agglomération**

« Nous avons appris que la commune était victime d'une cyberattaque.

Je pense qu'il serait plus prudent de couper les interconnexions existantes pour les services mutualisés, afin d'éviter une propagation aux autres collectivités. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 13

Destinataire : **Responsable RH**

Émetteur : **Gestionnaire de paie**

« L'application est toujours indisponible lorsque nous tentons d'y accéder.

Cela entraîne de fortes perturbations sur notre travail alors que la paie doit être versée dans 2 jours.

Afin d'évaluer la charge de travail à reporter sur les jours à venir, serait-il possible d'avoir de la visibilité sur la situation et une date provisoire de retour à un fonctionnement, même dégradé ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 14

Destinataire : **Responsable juridique et financier**

Émetteur : **Auxiliaire de crèche**

« Nous allons servir les repas des petits dans une heure et nous ne pouvons plus vérifier les intolérances alimentaires et les soins.

Je vais essayer de me baser sur mes souvenirs mais j'ai peur de prendre un risque.

Que peut-on faire ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 15

Destinataire : Responsable des relations usagers

Émetteur : Animateur périscolaire

« Je ne vois pas comment on va pouvoir gérer les inscriptions au temps périscolaire sans les outils informatiques.

Je ne vais pas remplir à la main les prénoms de tous les enfants ! J'ai besoin de renforts !

En plus, je n'arrive plus à accéder au listing en ligne. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 16

Destinataire : Responsable informatique

Émetteur : Support informatique

« Je vous confirme que nous sommes victimes d'une attaque par rançongiciel. Voici la liste des services indisponibles à cause du chiffrement des SI :

- service d'inscription, paiement de la cantine scolaire
- service d'inscription au temps périscolaire
- service d'inscription à la crèche
- service de prise de rendez-vous en mairie
- application de suivi des commandes/contrats
- annuaire interne et système d'agenda (cela n'a pas encore été transféré vers notre suite collaborative)
- gestion de la paie

Par contre, la gestion de l'état civil ou d'autres services mutualisés / externalisés ne semble pas impactées. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 17

Destinataires : Direction

Émetteur : Préfecture (SIDPC)

« Suite à de nombreuses plaintes de vos administrés et aux communications disponibles sur les réseaux sociaux, nous avons appris que vous étiez dans l'incapacité d'assurer plusieurs de vos missions.

Nous vous invitons à déclencher le plan communal de sauvegarde et à nous partager un point de situation. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 18

Destinataires : Responsable juridique et financier

Émetteur : Support informatique

« Je viens de recevoir une demande de rançon d'un équivalent de 500 000 euros.

Que fait-on ? »



✱ Évènement - Collectivité

Évènement 19

Destinataires : Responsable communication

Émetteur : Journaliste

« Je me permets de vous contacter car selon plusieurs informations que nous avons reçues il semble que votre commune subisse une cyberattaque.

Nous souhaiterions donc solliciter une interview pour que vous nous expliquiez les tenants et les aboutissants de cette crise, avant que nous publions notre article. »



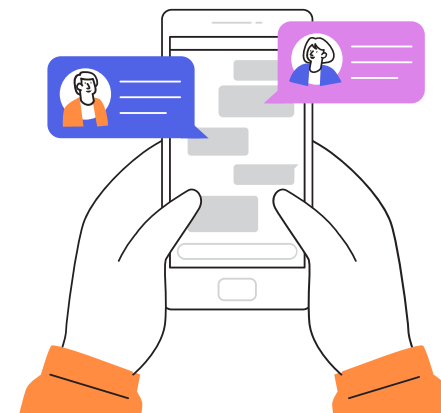
✱ Évènement - Collectivité

Évènement 20

Destinataire : Responsable RH

Émetteur : Chargé de communication

« Un agent me remonte qu'il à découvert une information qu'il me fallait vous partager au plus vite : plusieurs échanges de mails entre des agents ou des élus seraient disponibles directement sur le web. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 21

Destinataire : Responsable des relations usagers

Émetteur : Bibliothécaire

« Nous ne pouvons plus accéder à la base de prêt de la bibliothèque.

Faut-il fermer l'établissement ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 22

Destinataires : Responsable informatique

Émetteur : Support informatique

« Il semble que des données stockées sur les serveurs de sauvegardes pour les répliquions journalières et hebdomadaires soient compromises, mais qu'une partie pourrait être récupérée.

Je continue d'investiguer. »



✱ Évènement - Collectivité

Évènement 23

Destinataire : Responsable des relations usagers

Émetteur : Journaliste

« Pourriez-vous nous renseigner sur l'attaque que subit actuellement votre collectivité ? »



✱ Évènement - Collectivité

Évènement 24

Destinataire : Direction

Émetteur : Standard

« Nous commençons à recevoir des appels de personnes expliquant avoir reçu un mail menaçant de divulguer leurs données personnelles si la mairie ne paye pas la rançon.

Que doit-on leur dire ? »



✴ Évènement - Collectivité

Évènement 25

Destinataires : Responsable communication

Émetteur : Chargé de communication

« Un élu de l'opposition vient de publier un tweet sur la cyberattaque, dénonçant le manque de sécurisation de la mairie. Il évoque aussi la fuite des mails. »



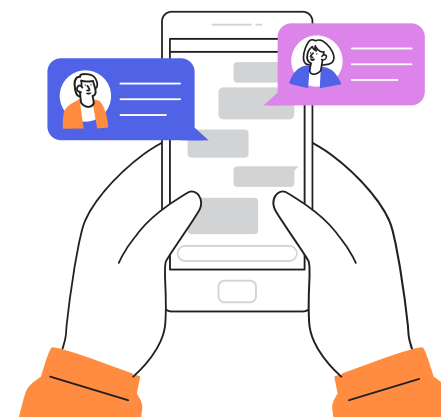
✴ Évènement - Collectivité

Évènement 26

Destinataire : Responsable juridique et financier

Émetteur : Support informatique

« Suite à l'indisponibilité de l'application de paie et après investigation auprès des collègues, j'ai constaté que l'un d'entre eux avait cliqué sur un lien malveillant. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 27

Destinataire : Direction

Émetteur : Standard

« Plusieurs administrés ont eu écho de la fuite de données et sont venus directement se plaindre sur le parvis de la mairie.

C'est très tendu et je commence à avoir peur.

Qu'est ce que je leur répons ? »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 28

Destinataire : Responsable informatique

Émetteur : Support informatique

« Voici un avancement sur l'état des lieux suite aux échanges avec le prestataire :

Nous avons passé en revue la moitié du parc des serveurs sur le périmètre traité pour le moment, 100% des serveurs Windows sont chiffrés. Plus de la moitié des postes au moins est infectée.

Nous continuons les analyses sur le parc.

Au vu de l'ampleur et de la nature de l'attaque, il faut envisager une indisponibilité du SI a minima de 3 semaines .

La sauvegarde la plus récente date par contre de la semaine dernière.

Les tests et la restauration devraient prendre trois jours. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 29

Destinataires : **Responsable communication**

Émetteur : **Élu**

« Les élus de l'opposition ont pour projet de publier un communiqué cet après-midi afin de dénoncer le manque d'investissement cyber sous votre mandat. Cela risque d'être très impactant pour les futures élections municipales. »



✧ Évènement - Collectivité

Évènement 30

Destinataire : **Responsable RH**

Émetteur : **Agent**

« Je n'arrive plus à accéder à nos fichiers, je ne vais pas pouvoir lancer la commande des chèques vacances... »

