



# CRISE CYBER & COMMUNICATION

Christophe Caruso

Consultant Gestion et communication de crise

*« Une communication de crise mal maîtrisée peut nuire à l'image d'une entreprise durant des années »*

# CONSTRUIRE SA COMMUNICATION

Maîtriser sa communication est un des enjeux majeurs lors d'une crise cyber.

Ne pas communiquer consiste à s'exposer au risque que les cybercriminels revendiquent leur action.

Faire comprendre à ses publics cibles la complexité et le mode d'une cyberattaque.

Communiquer de façon régulière sur l'état et les avancées de la situation.

Prendre en compte la rapidité de propagation d'une cyberattaque pour communiquer.

Réunir hors crise, Dircom, RSSI et DPO afin de coordonner leur communication interne et externe.

# CONSTRUIRE SA COMMUNICATION

Communiquer rapidement en interne et en externe que les faits sont en train d'être analysés.

Ne pas chercher à se justifier, à démontrer que l'on n'est pas responsable.

Privilégier une posture empathique vis-à-vis des parties-prenantes concernées.

S'appuyer sur un récit précis des faits et des actions en cours.

Se garder de trop communiquer sur sa capacité de résilience.

Prendre en compte la durée moyenne de résolution d'une cyberattaque dans sa communication.

# QUESTIONS RÉCURRENTES

Cette cyberattaque était-elle prévisible ?

Quelles mesures ont été prises afin de faire face à cette situation ?

Est-ce que la sécurité informatique est à la hauteur des enjeux de votre entreprise ?

Quel impact a eu cette attaque sur le SI de l'entreprise ?

Pouvez-vous garantir qu'il n'y ait pas eu de fuites de données sensibles ou personnelles ?

Que comptez-vous faire si la fuite de données est avérée ?

# VERS QUI COMMUNIQUER ET POURQUOI

Vers vos collaborateurs afin d'améliorer leur adhésion et sensibilisation afin de prévenir les attaques futures.

Vers vos clients sur la prévention future et la transparence sur ce qui a été affecté.

Vers vos partenaires commerciaux afin de décrire la stratégie à long terme, à contrer la publicité négative et à limiter l'impact de l'attaque.

Vers les autorités de régulation et de contrôle (ANSSI, CNIL, ETC...) afin de fournir des informations à jour sur l'impact de l'attaque et sur la stratégie de confinement.

Vers les médias et réseaux sociaux afin d'informer sur les faits et sur la capacité de l'entreprise à normaliser la situation.

# OBJECTIF DE LA COM DE CRISE

**Préparer le porte-parole:**

- *messages*
- *entraînement*

**Définir sa stratégie de communication :**  
*Parler...ou se taire...*

**Avoir un langage d'actes :**

- *afficher un plan d'action*
- *une communication dynamique et positive*

**Éviter de faire un déni ou un rejet de responsabilité**

**Restaurer ou maintenir la confiance**

**Être pédagogue :**  
*montrer son professionnalisme*

**S'interdire de mentir ou de minimiser à outrance**

**Utiliser un vocabulaire compréhensible par tous :**  
*parler vrai, parler simple*

**Avoir une attitude humaine :**  
*Témoigner de l'empathie, voire de la compassion*

# STRUCTURER SES MESSAGES



FACTUEL

FAITS  
PLAN D' ACTIONS  
PARTIES PRENANTES

CONCEPTUEL

PEDAGOGIE SUR LE  
SUJET

EMPATHIE

PRISE EN COMPTE  
DES  
QUESTIONNEMENTS



# MERCI DE VOTRE ATTENTION