

# Gestion de crise

Gouvernance



I-training & services

Ce cours est déposé à l'INPI.

## **Objectif**

Ce séminaire propose une synthèse claire des principaux éléments permettant de gérer une crise dans un contexte de management des SI.

Vous apprendrez à cerner les crises possibles et à organiser leur gestion avant qu'elles ne surviennent.

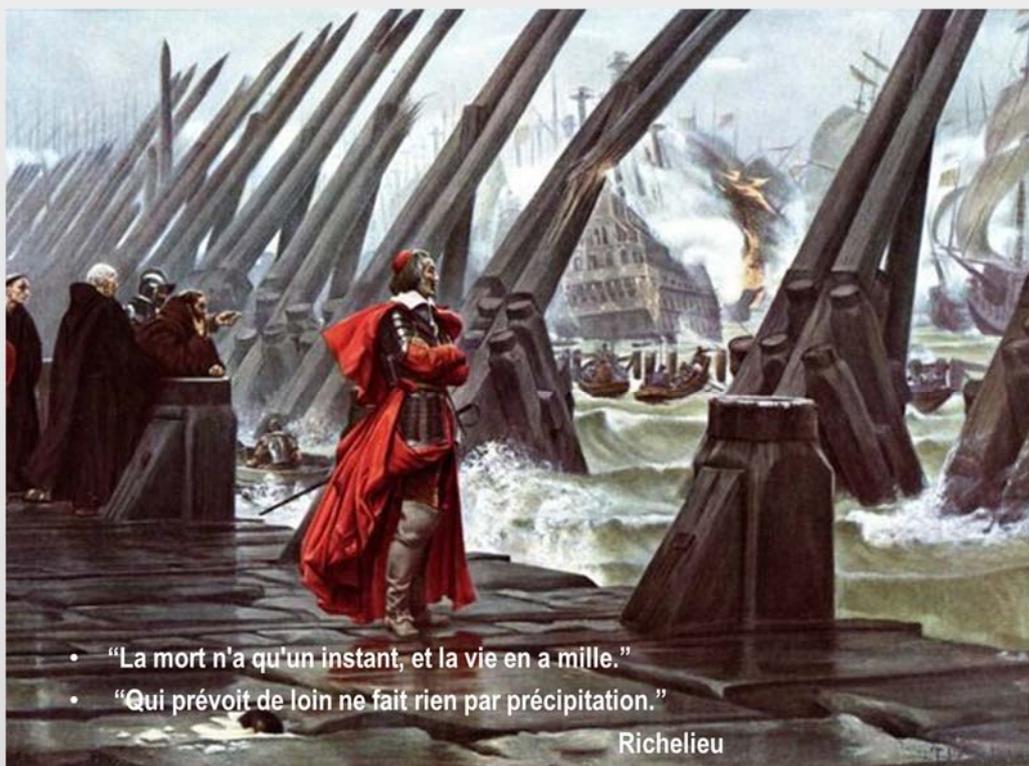
Vous verrez comment structurer un plan de crise : se préparer, surveiller, protéger, simuler, diagnostiquer, communiquer etc., et utiliser les bons outils.

Vous verrez également les éléments clés du plan de continuité et comment tirer avantage des expériences passées.

## Objectifs pédagogiques

Au terme de ce séminaire, le participant devra :

1. maîtriser les concepts et connaître les référentiels relatifs à la gestion des risques et des crises,
2. savoir comment anticiper les crises et tirer avantage des expériences passées
3. savoir organiser la gestion d'une crise, notamment au travers de la mise sur pied d'une cellule de crise.
4. Etre doté des outils conceptuels nécessaires à la résolution d'une crise pour accélérer la résilience de l'organisation.
5. savoir tirer partie de son expérience et engager une démarche collective de préparation aux crises.



## Méthode pédagogique

Il s'agit d'un séminaire participatif fondé sur l'échange d'expériences entre les participants. Au cours du séminaire, les animateurs, des professionnels expérimentés, présentent les meilleures pratiques du domaine à la lumière de leurs propres expériences et de l'analyse de crises récentes, en particulier dans le domaine des SI.

Ce séminaire inclut outre l'exposé d'éléments théoriques, une immersion des participants dans une crise avec le déroulement d'un cas d'étude incorporant une collection de situations vécues.

# PLAN DÉTAILLÉ

## I. - Gestion des risques

1. Définitions
2. Processus de gestion des risques
3. Méthodes de gestion des risques
4. Organisation de la fonction
5. Normes et obligations réglementaires

## II. Continuité des services

1. Mettre en place le plan de continuité informatique
2. Quelques conseils pratiques
3. Un exemple

## III. La notion de crise

1. Notion de crise. Crise et organisation – ressenti des crises.
2. Définition. Etymologie.
3. Caractéristiques d'une crise. Rupture – déferlement –dérèglement . Situations compliquées, complexes, désordre systémique et chaos : de l'accident à la crise.
4. Typologie des crises. Origine des crises. Critères de distinction. Catégorisation des crises informatiques.
5. Étapes de la crise. Situation nominale, signaux faibles, déclenchement, acmé, décroissance. La résilience.
6. Évolution du risque. La mutation récente des crises. Panorama de la cybercriminalité et des risques SI.
7. Quelques crises récentes

## IV. Avant la crise

1. Évaluer. Evaluation des risques, analyse du potentiel de crise, parangonnage, cartographie des risques : différentes représentations.
2. Anticiper / se protéger : les obligations réglementaires. L'identification des parties prenantes. L'organisation de la structure en vue de la crise. Les trois niveaux de gestion de crise. La cellule de crise : composition, organisation, moyens.
3. S'entraîner. L'élaboration de scénario. La conduite d'exercices. Le débriefing. Exemples d'entraînements.

**V. L'arrivée de la crise**

1. **La montée en puissance de la crise** : étude d'un cas pratique. Les signaux faibles et la difficultés d'identification de la présence de la crise. Face au désarroi.
2. **Le déclenchement de la crise**. Le CRI (compte-rendu immédiat). La diffusion de l'alerte. Premières mesures, première maîtrise. La prise de décision. Les cinq questions initiales. Le chronogramme de la crise.

**VI. Résoudre la crise**

1. **Cellules de crise** : constitution, missions, fonctionnement, organisations, logistique. Cellules de crise SI. La subsidiarité.
2. **Une méthode de résolution de problème**. Les trois étapes. La mise en œuvre de la résolution. Réduction du problème, diminution de l'aléa, reprise de l'ascendant.
3. **L'expression des ordres** : canevas d'ordres. La gestion des priorités.
4. **La communication de crise**. Pourquoi communiquer ? Les 4 types de communication. Spécificité de la communication de crise. Communication externe et communication interne. Le schéma de la communication. Stratégies de communication. L'anti-communication. Le plan de communication. Eléments de langage. Un exemple de communication de crise : comment rehausser son image à partir d'un fait inacceptable.
5. **Le point de situation**. La gestion de l'information dans le temps. Utilisation du point de situation. Contenu.
6. **Le retour d'expérience**. La résilience. L'organisation du retour d'expérience. Une nouvelle approche de la gestion de crise dans les SI : le chaos engineering.

