

CHECKLIST • Réflexes immédiats en début de crise

À suivre dès les premières minutes d'une crise, avant l'intervention d'un expert Twist.

MÉTHODE Notez sur un carnet : 1 double page par réflexe. Affichez un tableau blanc pour la vue d'ensemble. **À NE PAS FAIRE**

1 Sécuriser l'environnement immédiat

- Identifier les risques humains, techniques et matériels (priorité aux personnes)
- Isoler les systèmes touchés sans couper l'enregistrement des logs (preuves)
- Avertir les personnes sur place et appliquer les consignes de sécurité

Ne pas tout gérer seul ; ne pas couper les systèmes sans préserver les traces forensic.

2 Rassembler les faits

- Recenser et horodater les faits confirmés (dates, heures, impacts mesurés)
- Identifier les personnes impliquées, les zones et les périmètres touchés
- Qualifier la fiabilité de chaque source (confirmé / probable / non vérifié)

Ne pas s'appuyer sur les rumeurs ou les réseaux sociaux ; ne pas confondre faits et hypothèses.

3 Activer les bons interlocuteurs

- Alerter le cercle restreint de décision (5 à 8 personnes : DG, DSI, RH, com., juridique)
- Déclencher les notifications réglementaires (préfecture, ARS, CNIL, ANSSI selon contexte)
- Tracer chaque alerte (qui, quand, quoi, retour attendu) sur une main courante

Ne pas diffuser large (mailing ou groupe complet) ; ne pas oublier les autorités externes.

4 Cadrer la communication externe

- Préparer un communiqué d'attente : reconnaître le fait, empathie, annoncer la suite
- Centraliser : 1 canal officiel, 1 porte-parole, 1 valideur unique avant toute parole
- Tenir prêts les médias et parties prenantes prioritaires (clients, autorités, équipes)

Ne pas spéculer sur les causes ; ne pas garder le silence total ; ne pas communiquer sous pression.

5 Préparer l'arrivée des experts

- Regrouper plan de crise, cartographie des risques, accès, organigrammes, rapports d'incident
- Inventorier la salle de crise, les moyens de communication redondants (hors SI) et les équipes
- Désigner un référent de contact unique pour l'expert Twist

Ne pas initier d'actions isolées ; ne pas s'engager publiquement avant l'arrivée de l'expert.

BESOIN D'UN ACCOMPAGNEMENT ?

Contactez-nous

Premier rendez-vous téléphonique sans engagement.
Discrétion absolue, NDA signé dès le lancement de la mission.

BENOÎT LABALETTE

06 85 30 15 30

benoit@scopic.fr

twist-conseil.fr