



ISO 22361 : 2022

**Sécurité et résilience
Gestion de Crise – Lignes
directrices de l’instinct à
une réponse stratégique**

Former. Coacher. Accompagner

OGSBC, votre passerelle vers l'emploi en cybersécurité



www.ogsbc.ma

26 Mars 2026



Nos intervenants



JAMAL SAAD

Directeur des opérations Cybersécurité
et intelligence économique .



LAMYAE BAKKARI

Assistante Administrative et Commerciale



MOUNIA BOUNKOUB

Conseillère de carrière

Qui Sommes-Nous ?

- OGSBC est cabinet de conseil et d'audit en cybersécurité, délivre des services de gestion des infrastructures et de sécurité de l'information
- Nous délivrons des services de protection des entreprises et Intelligence économique
- Délivre des formations en Cyber sécurité auprès des professionnels des SI.

Former. Coacher. Accompagner

OGSBC, votre passerelle vers l'emploi en cybersécurité

Ce que nous vous offrons



CENTRE DE FORMATION AGRÉÉ

Nous délivrons des formations en cybersécurité de très haut niveau avec des certifications.



AUDIT ET CERTIFICATION

Auditer les systèmes existants afin de trouver des axes d'amélioration ou de certification.



CONSEIL ET ANALYSE DES RISQUES CYBER

Un accompagnement personnalisé à nos clients!



CENTRE DE FORMATION AGRÉE

Nous offrons plusieurs formations en collaboration avec des organismes internationaux.

CompTIA
PECB
EC-Council



Nos formations certifiantes **PECB**

**ISO/CEI
27005 Risk
Manager**

**EBIOS Risk
Manager**

**ISO/IEC
27001 Lead
Implementer**

**ISO/CEI
27001 Lead
Auditor**

**Certified Data
Protection
Officer**

**ISO/IEC
27701 Lead
Implementer**

**ISO/IEC 27035
Lead Incident
Manager**

**Lead Cloud
Security
Manager**

**Lead
Cybersecurity
Manager**

Nos formations certifiantes de EC-COUNCIL

**Certified Chief
Information Security
Officer**

**Certified Cloud Security
Engineer**

**Certified Penetration
Testing Professional**

Certified SOC Analyst

Certified Ethical Hacker

**Certified Network
Defender**

**Certified Blockchain
Professional**

**Certified Cybersecurity
Technician**

**EC-Council Certified
DevSecOps Engineer**

Certified SOC Analyst

**Certified Threat
Intelligence Analyst**

**Web Application Hacking
and Security**

● → Nos formations certifiantes CompTIA

CompTIA Plus(+) Series



CompTIA Pro Series



CompTIA A+ Series



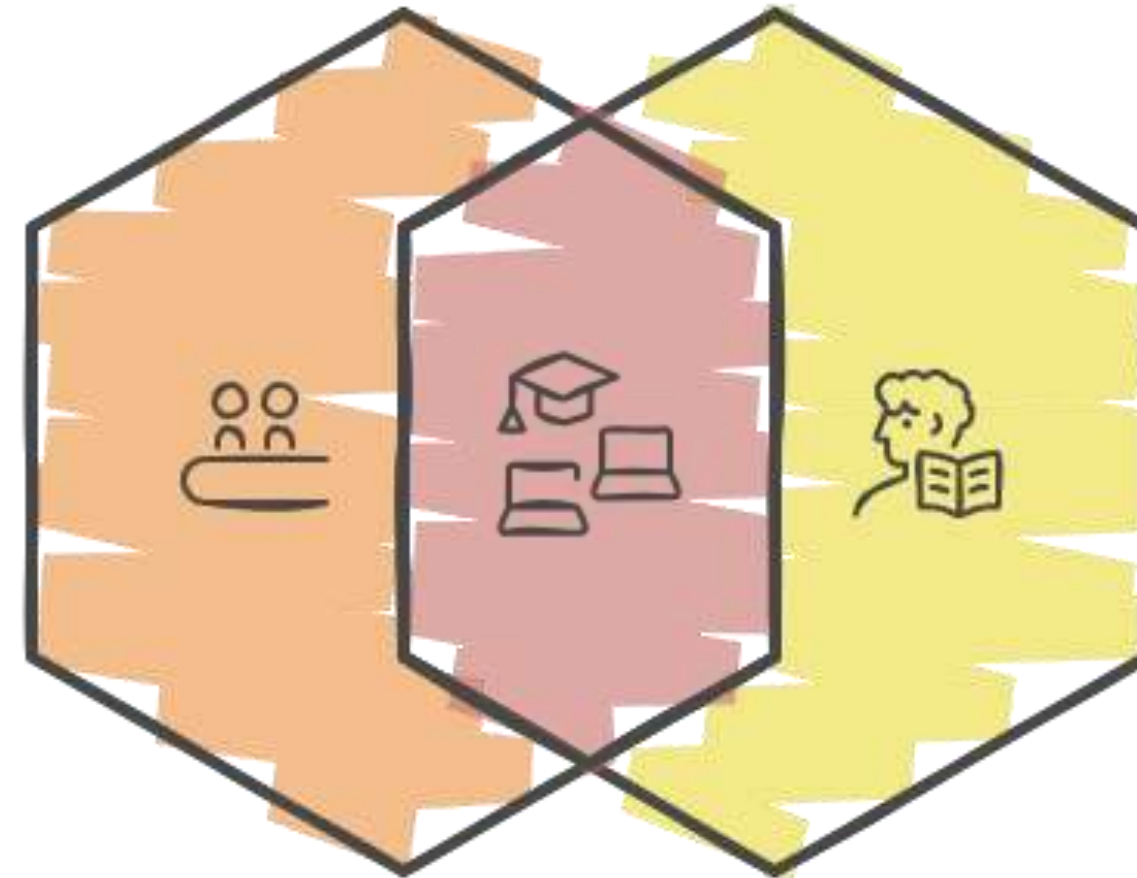
Mode de formations

EN PRÉSENTIELLE

Interaction et collaboration directe

HYBRIDE

Flexibilité et engagement



Self-study

Apprendre à son propre rythme.



[TÉLÉCHARGER NOTRE CATALOGUE DE FORMATIONS \[ICI\]](#)

NOS FORMATIONS EN LIGNE



udemy



OSIR
CYBER SECURITY INSTITUT



OSIR
CYBER EDUCATION

Nous ont fait Confiance



TELECOM
ParisTech



le cnam

Orange
Cyberdefense

orange™



Plan de la présentation

- 01 Pourquoi ISO 22361:2022 aujourd'hui?
- 02 Structure de la norme ISO 22361:2022
- 03 Comprendre la nature des crises
- 04 Origines possibles des crises
- 05 Typologies de crises : une réalité universelle
- 06 Ce que la norme attend des organisations
- 07 Comprendre la nature réelle d'une crise selon ISO 22361
- 08 Les principes de gestion de crise
- 09 Les piliers abordés par ISO 22361:2022
- 10 Les processus abordés par ISO 22361:2022
- 11 Conclusion et messages clés

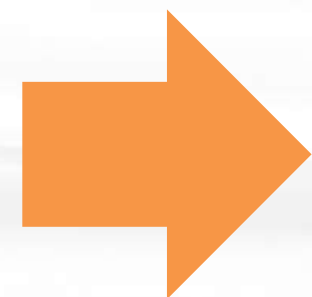


Pourquoi ISO 22361 aujourd'hui ?

La norme ISO 22361:2022 apporte aux organisations un cadre structurant pour développer, établir, maintenir et améliorer en continu leur capacité de gestion de crise.

Contrairement à d'autres normes ISO, ISO 22361:2022 n'est pas certifiable. Son objectif n'est pas la conformité administrative, mais l'efficacité opérationnelle et décisionnelle en situation de crise. Elle aide les organisations à :

- Comprendre ce qu'est réellement une crise,
- Identifier les signaux faibles,
- Structurer les décisions sous pression,
- Renforcer durablement leur résilience.



ISO 22361 ne remplace pas la continuité d'activité, elle vient la compléter et la renforcer, en se concentrant sur la dimension humaine, stratégique et décisionnelle.

Pourquoi ISO 22361 aujourd'hui ?



Fournit des lignes directrices pour la gestion de crise destinées à aider les organismes à planifier, établir, maintenir, passer en revue et améliorer de façon continue une capacité de gestion de crise stratégique. Ces lignes directrices peuvent aider tout organisme à identifier et à gérer une crise. Les éléments à prendre en compte incluent:

- Le contexte, les concepts fondamentaux, les principes et les défis (voir Article 4);
- Le développement de la capacité de gestion de crise d'un organisme (voir Article 5);
- Le leadership de crise (voir Article 6);
- Les défis et complexités de la prise de décision auxquels est confrontée une cellule de crise en action (voir Article 7);
- La communication de crise (voir Article 8);
- La formation, la validation et l'apprentissage à partir des crises (voir Article 9).

S'adresse aux membres de la direction générale ayant des responsabilités stratégiques pour la fourniture d'une capacité de gestion de crise au sein de tout organisme. Il peut également être utilisé par les personnes qui sont placées sous l'autorité de la direction générale.

Structure de la norme ISO 22361:2022

4	Gestion de crise — Contexte, concepts fondamentaux et principes	3
4.1	Nature des crises	3
4.2	Caractéristiques d'une crise	4
4.3	Origines potentielles des crises	6
4.4	Être prêt à répondre et se rétablir	7
4.5	Principes de la gestion de crise	8
4.5.1	Généralités	8
4.5.2	Principe A: Gouvernance	8
4.5.3	Principe B: Stratégie	8
4.5.4	Principe C: Management des risques	8
4.5.5	Principe D: Prise de décision	8
4.5.6	Principe E: Communication	9
4.5.7	Principe F: Éthique	9
4.5.8	Principe G: Apprentissage	9
5	Construire la capacité de gestion de crise	9
5.1	Généralités	9
5.2	Cadre de gestion de crise	10
5.2.1	Généralités	10
5.2.2	Leadership	10
5.2.3	Structure	11
5.2.4	Culture	11
5.2.5	Compétences	12
5.3	Processus de gestion de crise	12
5.3.1	Anticipation	12
5.3.2	Appréciation	12
5.3.3	Prévention et atténuation	12
5.3.4	Préparation	13
5.3.5	Réponse	17
5.3.6	Rétablissement	20
5.3.7	Amélioration continue	21

Structure de la norme ISO 22361:2022 (Suite)

6	Leadership de crise	21
6.1	Compétences et attributs fondamentaux de leadership.....	21
6.1.1	Généralités.....	21
6.1.2	Rôle et responsabilité du ou des pilotes de la crise.....	22
6.2	Bien-être et réponse de crise durable.....	23
6.2.1	Intervenants de gestion de crise.....	23
6.2.2	Impact sur les parties intéressées au sens large.....	24
7	Prise de décision stratégique lors d'une crise	24
7.1	Généralités.....	24
7.2	Pourquoi il peut être si difficile de prendre des décisions.....	25
7.3	Dilemmes, retard dans la prise de décision et refus de prendre des décisions.....	26
7.4	Questions liées à la prise de décision.....	26
7.5	Prise de décision efficace en situation de crise.....	27

Structure de la norme ISO 22361:2022 (Suite)

8	Communication de crise	
8.1	Généralités	
8.2	Préparation en pré-crise	

© ISO 2022 – Tous droits réservés

ISO 22361:2022(F)

8.3	Gérer les relations et la réputation.....	28
8.4	Rôles clés.....	29
8.4.1	Cellule de communication.....	29
8.4.2	Porte-parole.....	29
8.4.3	Relations avec les médias.....	29
8.5	Stratégie de communication de crise.....	30
8.6	Principes et activités clés de la communication de crise.....	30
8.7	Cohérence du message.....	31
8.8	Obstacles à une communication efficace.....	32
8.9	Réseaux sociaux — Opportunités et menaces	33
9	Formation, validation et apprentissage à partir des crises	33
9.1	Généralités	33
9.2	Développement des compétences.....	34
9.3	Formation.....	34
9.4	Exercices	35
9.5	Validation	36
9.6	Évaluation et apprentissage.....	36

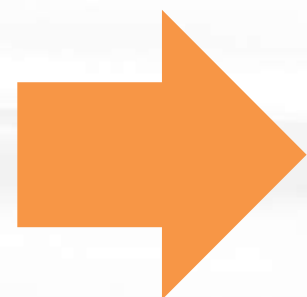
Comprendre la nature réelle des crises (ISO 22361 – §4.1)

Une crise est rarement un événement simple ou clairement identifiable.
ISO 22361: 2022 souligne que les crises sont souvent :

- Complexes.
- Ambiguës.
- Évolutives.
- Et difficiles à interpréter en temps réel.

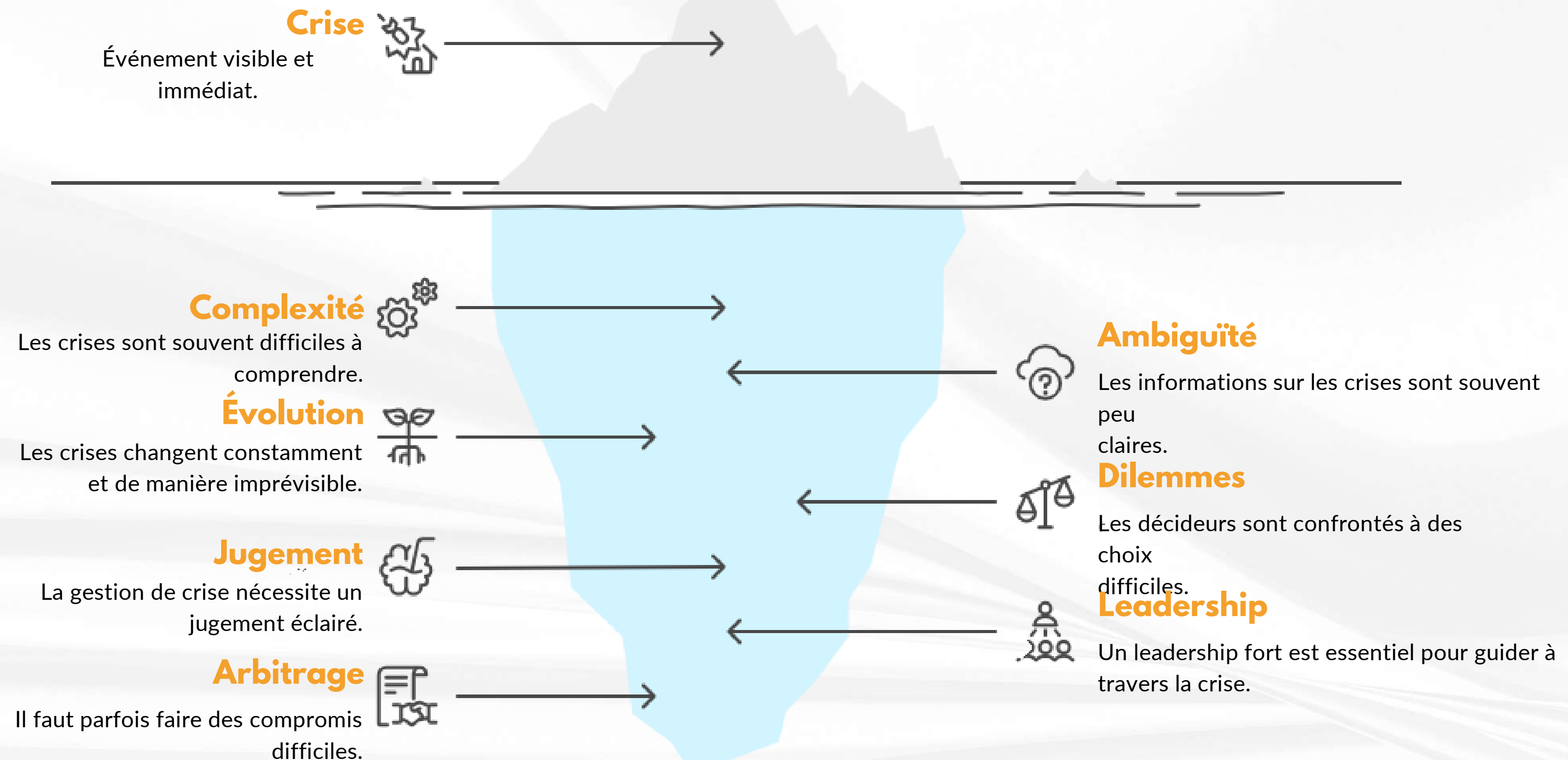
Les décideurs sont confrontés à des dilemmes stratégiques majeurs, où chaque option comporte des conséquences négatives.

- La « bonne décision » n'existe pas toujours,
- Il faut parfois choisir la solution la moins néfaste.



La gestion de crise n'est donc pas une question de procédures uniquement, mais de jugement, leadership et arbitrage sous contrainte

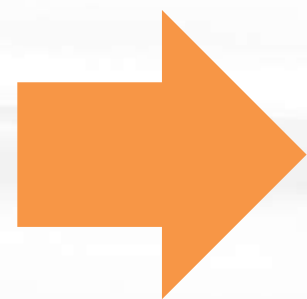
La gestion de crise est plus qu'une simple procédure.



Origines possibles des crises (ISO 22361 – §4.3)

ISO 22361:2022 identifie plusieurs origines de crise, souvent combinées :

- **Incidents perturbateurs majeurs** : Cyberattaques, actes de malveillance, erreurs humaines, défaillances de services, non-conformités réglementaires défaut de qualité ou de sécurité.
- **Facteurs stratégiques et contextuels** : Changements réglementaires, évolutions technologiques, pressions concurrentielles, rumeurs, désinformation, décisions politiques ou managériales impopulaires.
- **Crises latentes mal gérées** : Des incidents mineurs ignorés ou mal traités peuvent « couvrir » dans le temps et provoquer une crise majeure affectant la réputation, la confiance et la marque.



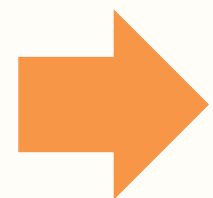
Beaucoup de crises ne surgissent pas brutalement : elles s'installent progressivement.

Typologies de crises : une réalité universelle

ISO 22361:2022 s'applique à tous les types de crises, notamment :

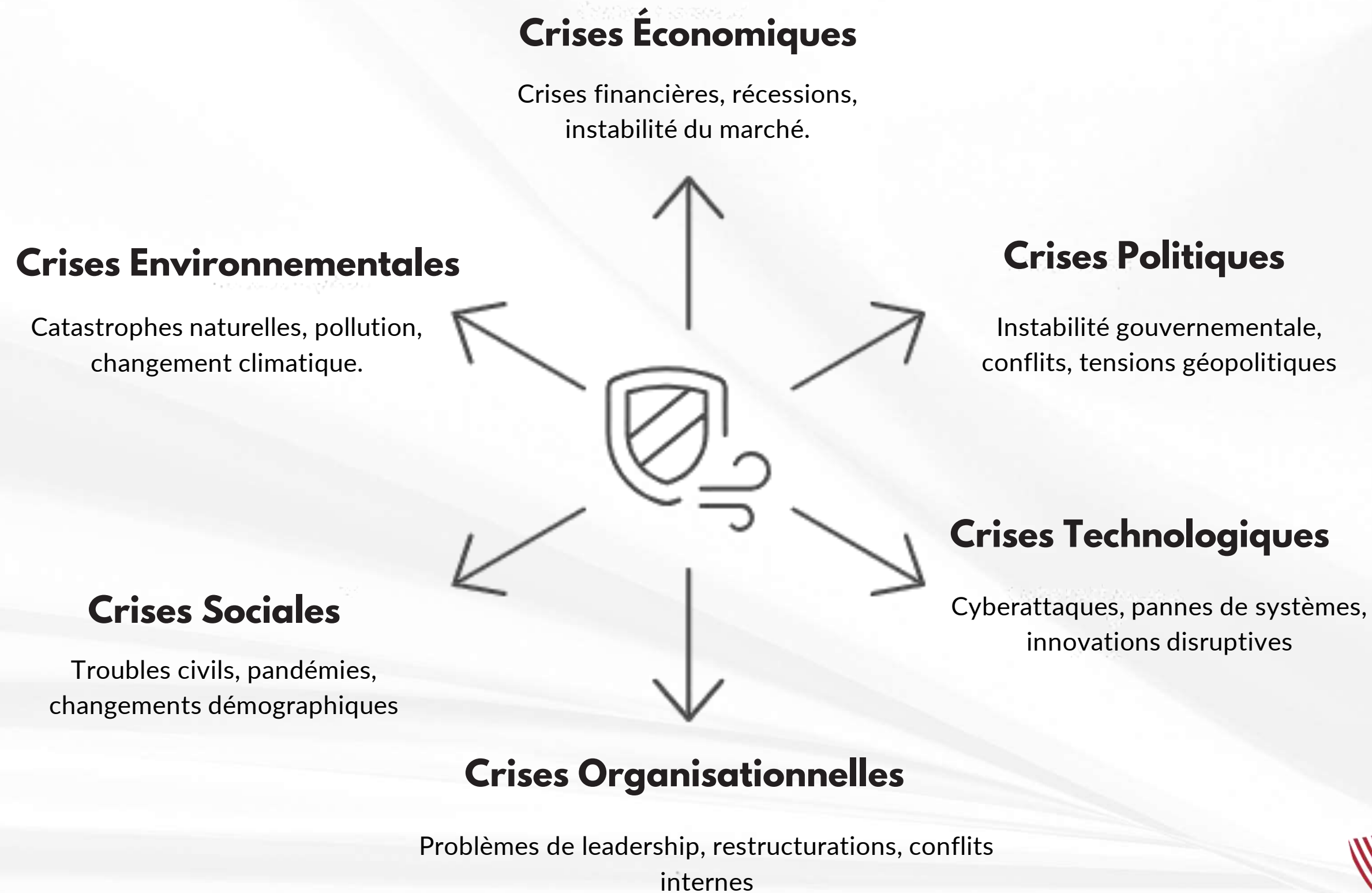
- 📍 Économiques.
- 📍 Politiques.
- 📍 Technologiques.
- 📍 Organisationnelles et de Leadership.
- 📍 Sociales et Environnementales.

Les exemples historiques montrent que toutes les organisations, tous secteurs confondus, peuvent être concernées : entreprises privées, institutions publiques, États, ONG.



La crise n'est pas une exception : c'est un risque structurel.

Types de Crises et Secteurs Concernés





Parmi les crises majeures qui ont eu lieu dans l'histoire, on peut citer:

1

Crises économiques: la Grande Dépression des années 1930, la crise fiscale de la ville de New York en 1974, le crash boursier de 2008.

2

Crises politiques: la révolution russe de 1917 à 1923, la crise constitutionnelle de l'Afrique du Sud dans les années 1950, la révolution nicaraguayenne de 1979 à 1990, la révolution iranienne de 1978-1979, les guerres de Yougoslavie de 1991 à 2001.

3

Crises technologiques: Colonial Pipeline en mai 2021, considérée comme l'une des cyberattaques les plus marquantes contre des infrastructures critiques américaines .



Parmi les crises majeures qui ont eu lieu dans l'histoire, on peut citer:

4

Crises organisationnelles et de leadership: la crise de Volkswagen en 2015, la crise de Chipotle de 2015 à 2016, la crise médiatique de United Airlines en 2017.

5

Crises sociales et environnementales: la marée noire de l'Exxon Valdez en 1989, l'ouragan Mitch dans l'Atlantique en 1998, la marée noire de BP en 2010, le tremblement de terre et le tsunami dans l'océan Indien en 2004, l'ouragan Katrina dans l'Atlantique en 2005.

Ce que la norme attend des organisations

ISO 22361:2022 recommande aux organisations de structurer leur approche autour de plusieurs axes clés :

A : Un plan de gestion de crise viable

Un plan doit être :

- Régulièrement revu,
- Aligné sur les risques réels,
- Clair sur les responsabilités et les actions.

➔ **La fréquence des revues dépend du secteur, du contexte et de l'évolution des risques.**

Atteindre la préparation à la crise

Plan de gestion
de crise

Formation
des employés

Évaluation de la
maturité

Ce que la norme attend des organisations (Suite)

B: Préparer les collaborateurs en amont

Une crise ne laisse pas le temps d'apprendre.
La norme insiste sur :

- La formation régulière,
- La sensibilisation de tous les employés,
- L'organisation d'exercices et de simulations de crise.

 **Les simulations sont un levier essentiel de maturité.**

C: Évaluer la maturité de l'organisation


Beaucoup d'organisations surestiment leur capacité à gérer une crise.


ISO 22361 encourage à :

- Identifier les lacunes internes,
- Transformer les faiblesses en axes d'amélioration,
- Intégrer la gestion de crise dans un cycle d'amélioration continue.

ISO 22361 et continuité d'activité : deux approches complémentaires

La continuité d'activité et la gestion de crise sont souvent confondues, alors qu'elles répondent à des logiques différentes et complémentaires.

 **La continuité d'activité**, portée notamment par la norme **ISO 22301**, vise à assurer le maintien ou la reprise des activités critiques après un incident. Elle répond à la question :
Comment continuer à fonctionner ?

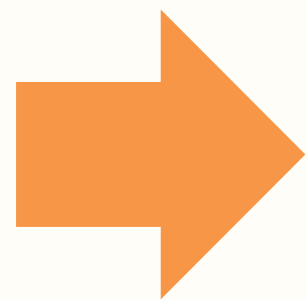
 **La gestion de crise**, telle que définie par **ISO 22361**, répond à une autre question essentielle :
Comment décider, communiquer et piloter l'organisation lorsque tout est incertain ?

ISO 22361 et continuité d'activité : deux approches complémentaires (Suite)

ISO 22361:2022 se concentre sur :

- La gouvernance de crise.
- Le leadership et la coordination.
- La gestion des parties prenantes.
- Et la prise de décision stratégique sous pression.

En pratique, une organisation peut disposer d'un excellent plan de continuité, mais échouer en gestion de crise faute de coordination, de leadership ou de clarté décisionnelle.

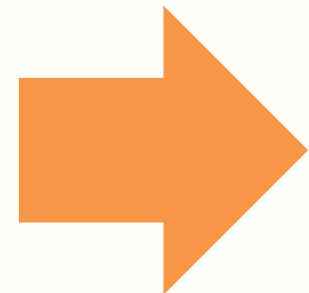


ISO 22361:2022 vient donc renforcer et compléter la continuité d'activité, en traitant la dimension humaine, stratégique et organisationnelle de la crise.

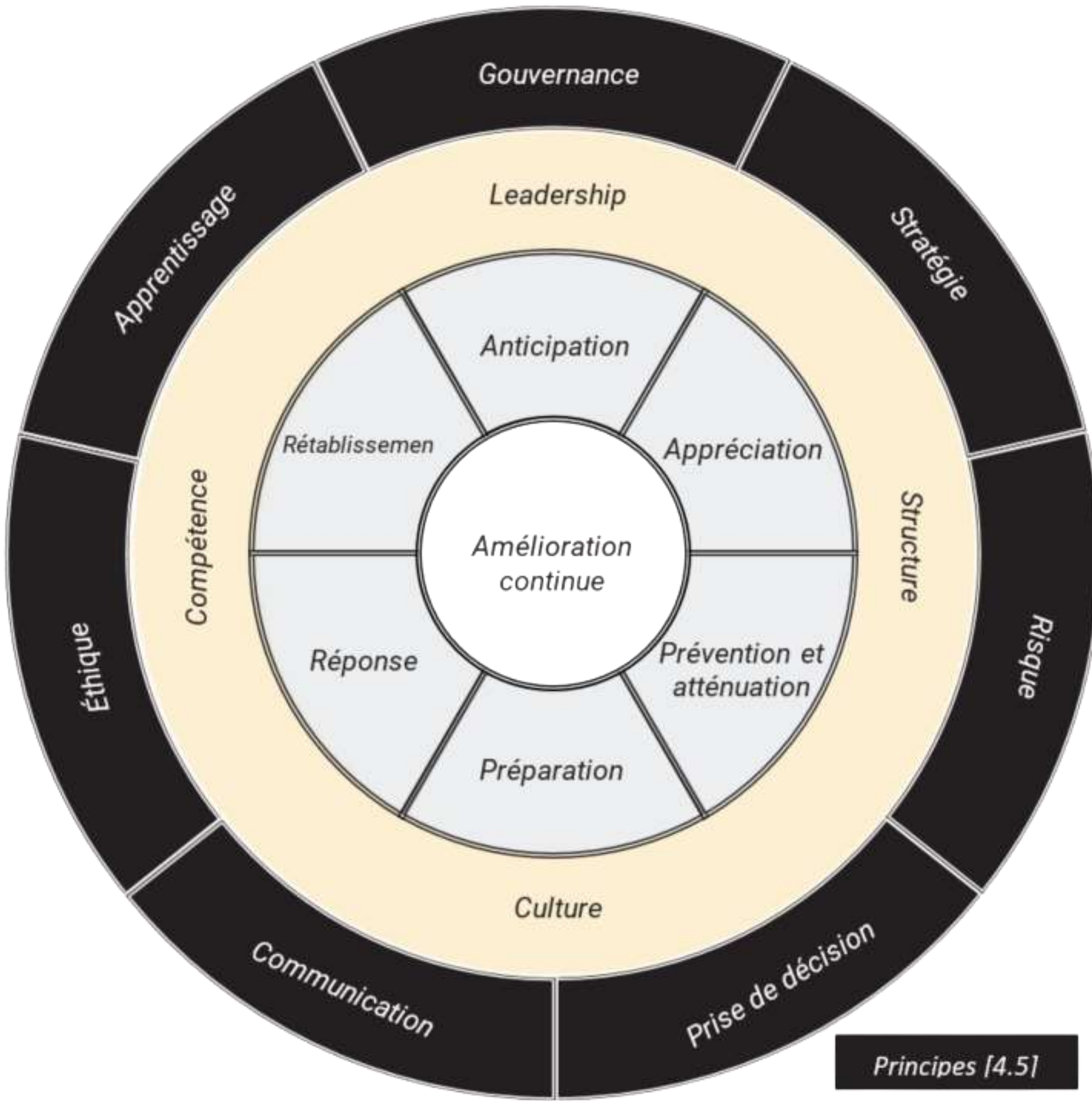
ISO 22361 et continuité d'activité : deux approches complémentaires (Suite)



La norme reconnaît que la gestion de crise est avant tout un exercice de jugement et d'arbitrage, bien plus qu'une simple application de procédures.



Elle vise donc à préparer les organisations à penser et décider dans l'incertitude, plutôt qu'à chercher une réponse parfaite qui n'existe souvent pas.



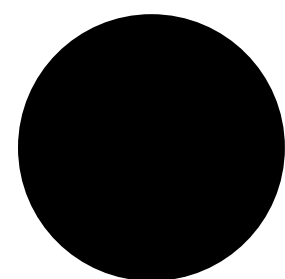
Principes [4.5]

Cadre [5.2]

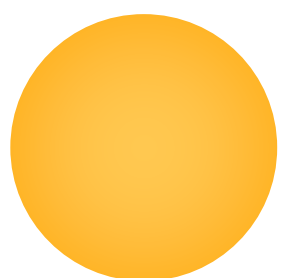
Processus [5.3]



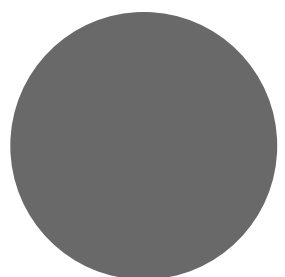
Le cadre pour construire une capacité de gestion de crise basée sur les lignes directrices de la norme ISO22361:2022.



Le grand cercle noir sera abordé en premier, car il fournit les principes de la gestion de crise, que la norme ISO22361 définit comme les fondements de la gestion de crise.



Le cercle jaune fournit les éléments du cadre de gestion de crise, qui sont nécessaires pour l'intégration de la gestion de crise dans les activités pertinentes.



Les cercles en gris et blanc représentent le processus de gestion de crise, qui comprend sept étapes pour gérer les crises.

Les principes de gestion de crise

- Gouvernance
- Stratégie
- Management des risques
- Prise de décision
- Communication
- Éthique
- Apprentissage

Gouvernance éthique

Prise de décision responsable

Gestion des risques

Prise de décision éclairée,

Gouvernance adaptative

Gestion proactive des risques,



Communication transparente

Éthique et confiance,

Culture d'apprentissage

Communication ouverte et croissance,

Gouvernance

La gestion de crise dépend d'une gouvernance efficace à tous les niveaux de l'organisme.

Pour une gestion de crise efficace, il convient que chaque employé soit pleinement conscient de ses rôles, responsabilités et compétences pendant une crise.

Une formation adéquate contribue grandement à améliorer la capacité des employés à répondre à une crise.

Stratégie

- 📌 La gestion de crise est une capacité stratégique.
- 📌 Le leadership revêt une importance capitale dans la gestion de crise.
- 📌 En construisant la capacité de gestion de crise d'un organisme, il convient que les pilotes communiquent les valeurs de base de l'organisme, fixent des objectifs et des priorités et fournissent les ressources nécessaires



Management des risques

1

La capacité de gestion de crise est dynamique et se fonde sur le management du risque.

2

Un bon management du risque est nécessaire pour déterminer les risques et opportunités potentiels de l'organisme.

3

Il convient que la capacité de gestion de crise soit conçue pour refléter les changements internes et externes affectant l'environnement de l'organisme



Decisions

1

Une prise de décision efficace repose sur une bonne gestion de l'information, une conscience de la situation et une compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.

2

Il convient que toutes les décisions dans la gestion de risque soient basées sur des informations et un jugement précis. En outre, il convient que la prise de décision soit alignée sur les valeurs, les objectifs et les priorités de l'organisme.

Communication

01 La gestion de crise exige une communication efficace.

02 Une gestion de crise réussie dépend fortement de la communication.

03 Il convient que les organismes assurent des canaux de communication efficaces pour toutes les parties intéressées.

Éthique

La réponse d'un organisme à une crise potentielle ou réelle est guidée par ses valeurs fondamentales et ses attentes éthiques.

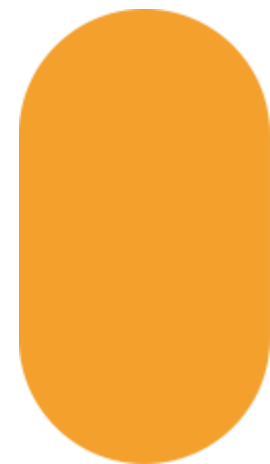
Les stratégies de réponse aux crises à succès sont basées sur des considérations éthiques. Un facteur d'influence de cet aspect est un leadership éthique.

Les actions menées en temps de crise reflètent les valeurs de l'organisme pour lequel le leadership est éthiquement responsable.

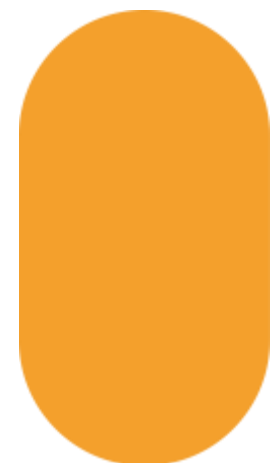
Apprentissage



La capacité de gestion de crise d'un organisme est renforcée par l'apprentissage organisationnel.



Les enseignements tirés de chacune et toutes les crises sont de plus en plus importants pour construire la capacité de gestion de crise.



L'apprentissage organisationnel s'améliore lorsque les individus reçoivent une formation continue liée à leurs rôles et responsabilités dans la gestion de crise.

Les quatre piliers abordés par ISO 22361

Former. Coacher. Accompagner

OGSBC, votre passerelle vers l'emploi en cybersécurité

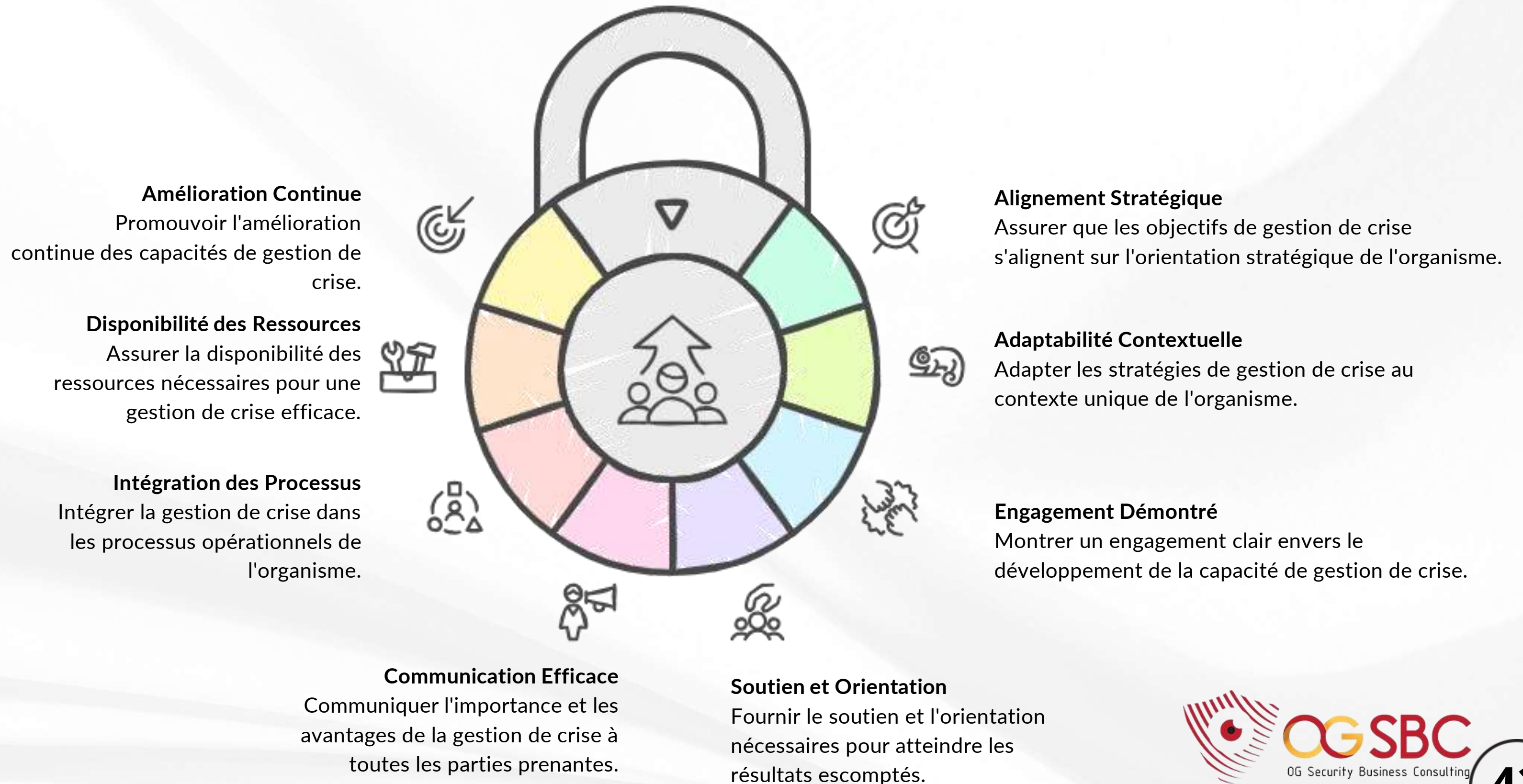
Leadership et gestion de crise

ISO 22361, article 5.2.2

L'engagement de la direction générale dans la gestion de crise est central pour le développement et l'amélioration continue d'une capacité de gestion de crise. Il convient que la direction générale s'assure :

- Que les objectifs de gestion de crise sont compatibles avec l'orientation stratégique et les valeurs fondamentales de l'organisme .
- Que la gestion de crise est adaptée au contexte de l'organisme .
- Que l'engagement en faveur de la capacité de gestion de crise est démontré
- De l'orientation et du soutien de la gestion de crise pour qu'elle atteigne le résultat escompté .
- De la communication de l'importance et des bénéfices de la gestion de crise.
- De l'intégration de la gestion de crise dans les processus de l'organisme .
- De la disponibilité des ressources pour la gestion de crise .
- De la promotion de l'amélioration continue de la gestion de crise.

Fondations de la Gestion de Crise



Structure organisationnelle

ISO 22361, article 5.2.3

Il convient que l'organisme établisse une structure organisationnelle et fournisse les moyens de développer et d'améliorer de façon continue une capacité de gestion de crise qui comprenne :

- Les rôles, les pouvoirs, les responsabilités et les obligations de rendre des comptes (qui peuvent être à l'écart et différents des rôles et responsabilités quotidiens) .
- Les réglementations et lignes directrices en matière d'implication, d'information et de communication.
- Les processus et les méthodes
- Les installations et les outils
- La maîtrise et l'assurance de la qualité
- Un système de stockage et de partage/transfert des connaissances particulièrement dans les organismes dont la direction générale change.

Structure organisationnelle pour la gestion de crise



Établir une structure organisationnelle

Définir les rôles et responsabilités pour la gestion de crise.

Développer des réglementations et des lignes directrices

Établir des protocoles pour l'implication et la communication.

Mettre en œuvre des processus et des méthodes

Définir des procédures pour la gestion de crise.

Fournir des installations et des outils

Assurer la disponibilité des ressources nécessaires pour la gestion de crise.

Mettre en place des systèmes de maîtrise et d'assurance de la qualité

Assurer la qualité des processus de gestion de crise.

Créer un système de stockage et de partage des connaissances

Établir un système pour stocker et partager les connaissances sur la gestion de crise.

Culture

ISO 22361, article 5.4.2

Il convient que l'organisme encourage le développement d'une attitude et d'une culture positive parmi tous les employés, qui soutiennent les valeurs fondamentales de l'organisme et l'application cohérente de ses attentes, politiques et procédures, qui reconnaissent:

- La conscience des risques: identification continue et compréhension des risques pour l'organisme, en tirant parti des compétences disponibles.
- L'engagement en faveur de la gestion de crise: engagement en faveur de la gestion de crise et reconnaissance de son importance.
- L'alerte précoce: qui encourage les personnes à prendre en charge les éventuels signes d'alerte précoces.

Culture (Suite)

- La résilience organisationnelle: qui soutient la planification de la résilience et encourage chacun à comprendre son rôle et sa contribution à la réussite de l'organisme .
- La conscience de l'organisme: communication ouverte des buts, objectifs et visions par le biais de la formation et d'exercices .
- La sécurité psychologique: qui contribue à une «remise en question appropriée» ou aide les personnes à se sentir suffisamment en confiance pour signaler les petits problèmes qui peuvent dégénérer.

ISO 22361, article 5.2.5

Il convient que l'organisme intègre la gestion de crise dans les approches adoptées pour développer et maintenir les compétences et l'apprentissage organisationnel.

Il convient que cette intégration inclue :

- Le développement de la sensibilisation à la gestion de crise, des connaissances, des compétences et d'une attitude positive aux niveaux de l'individu, de l'équipe, de l'organisme et entre organismes.
- L'utilisation de processus et procédures de gestion des compétences dans le cadre de la gestion de crise.
- Les processus systématiques de revue et d'apprentissage liés à la gestion de crise.
- L'apprentissage organisationnel comme levier d'amélioration continue de la capacité de gestion de crise.

Les processus abordés par ISO 22361

Former. Coacher. Accompagner

OGSBC, votre passerelle vers l'emploi en cybersécurité

Anticipation

ISO 22361, article 5.3.1

Il convient que l'organisme anticipe les crises potentielles en mettant en place:

- Des processus d'analyse prospective permettant d'identifier les crises potentielles pouvant émerger à moyen ou long terme, ainsi que celles pouvant émerger avec un très court préavis.
- Des processus qui permettront d'identifier les crises potentielles et de gérer la manière de faire remonter l'alerte au niveau approprié et d'informer la réponse à la crise .
- Des systèmes destinés à réaliser une alerte précoce en cas de crise potentielle .
- Un environnement.

Appréciation

ISO 22361, article 5.3.2

Il convient que l'organisme apprécie les crises potentielles en instaurant:

- Une compréhension des risques dans l'environnement dans lequel l'organisme opère.
- Une relation bien comprise et intégrée entre les activités de management des risques et les opérations et le leadership des métiers.
- Une reconnaissance et une acceptation du fait que les crises peuvent se développer en dépit de l'efficacité des moyens de maîtrise existants et qu'il est nécessaire que l'organisme soit prêt à les gérer de manière efficace.
- Des comportements qui facilitent la conscience de la situation.
- Une reconnaissance et une remontée en temps utile des questions et des incidents.



Prévention et Atténuation

ISO 22361, article 5.3.3

- Il convient que l'organisme reconnaisse que les crises peuvent être provoquées de différentes manières et essaie de les prévenir en utilisant une combinaison d'efforts organisationnels, techniques et humains.
- Il convient que l'organisme prenne en considération à la fois les stratégies de prévention et d'atténuation pour prévenir et minimiser l'escalade.
- Il convient que l'organisme intègre la prévention de crise à d'autres activités basées sur les phénomènes dangereux, les menaces et les risques.

Prévention et Atténuation. (Suite)

En outre, il convient que l'organisme établisse des politiques, des pratiques et des procédures qui fournissent aux employés et aux parties intéressées des lignes directrices sur :

- La prévention et l'atténuation par des pratiques de management des risques efficaces.
- La conscience des valeurs, qui implique la reconnaissance et la conformité aux valeurs, telles que l'éthique, la durabilité et les codes de conduite.
- L'alerte précoce, en communiquant les risques potentiels à un stade précoce pour permettre une attention appropriée et une appréciation des conséquences potentielles.
- La capacité à répondre à des conditions évolutives de manière proportionnée, significative et coordonnée.
- La redondance et l'adaptation, qui assurent la flexibilité de l'organisme s'il est confronté à des conditions et des besoins inattendus.

Il convient que la prévention des crises soit un effort continu.

Préparation

ISO 22361, article 5.3.4.1

Il convient que l'organisme assure la résilience au sein de la structure de la CDC en nommant des délégués principaux et suppléants pour chaque fonction de la CDC et en s'assurant que tous les membres de la CDC sont correctement formés, compétents et convenablement dotés en ressources pour remplir leurs devoirs. Il convient également que l'organisme se prépare aux crises en développant des capacités génériques qui lui permettront de fournir une réponse appropriée à toute situation.

Cela comprend le développement des éléments clés suivants:

- Le plan de gestion de crise (PGC) et tout autre plan pertinent.
- La gestion de l'information.
- La conscience partagée de la situation.
- La structure, la composition, l'autorité et les attentes de la cellule de crise (CDC), avec une gouvernance appropriée.



Réponse

ISO 22661, article 5.3.5.1

Il convient que la cellule de crise réponde à la crise et entreprenne des actions appropriées en fonction de la nature dynamique et complexe des crises. Il convient que la cellule de crise note que chaque crise est unique et inclue la prise en considération des éléments suivants :

- Chercher à atteindre une conscience de la situation et avoir une confirmation (individuelle et partagée) par la cellule que la situation et sa dynamique sont comprises et revues en continu.
- Examiner et surveiller l'impact de la crise et de la gestion de la crise sur les activités habituelles.
- Identifier les questions et les risques, prendre les décisions, attribuer les actions et confirmer la mise en œuvre et les résultats des actions.



Réponse (Suite)


- Fixer un rythme opérationnel pour la réponse, afin que les réunions, les briefings, la diffusion des informations, les communiqués de presse, les conférences, etc., puissent être organisés de façon cohérente et puissent exiger des ressources disponibles 24 h/24 et 7j/7 ou proactives.
- Gérer l'ordre du jour des réunions et s'assurer que celles-ci soient brèves, définir (et revoir en continu) l'orientation stratégique de la réponse en fixant des objectifs de réponse.
- Confirmer et passer en revue les communications internes et externes, la stratégie et la surveillance des médias (y compris les réseaux sociaux).



Rétablissement

ISO 22361, article 5.3.6

La phase de rétablissement consiste à traiter les effets d'une crise, et à voir comment revenir à une «situation normale» ou s'adapter à de nouvelles conditions, notamment si des modifications majeures sont intervenues à la suite de la crise.



Tout au long du rétablissement, il convient que les décisions continuent de prendre en considération le risque et des options permettant de le modifier. Les questions émergentes qui ne sont pas identifiées et traitées pendant le rétablissement peuvent causer des dommages supplémentaires et entraîner une autre crise.

Rétablissement. (Suite)

- 🗨 Il convient que les plans et protocoles reconnaissent qu'il y a une transition et un passage de la phase de réponse à la phase de rétablissement.
- 🗨 Les décisions prises dans le cadre de la réponse peuvent affecter directement la planification du rétablissement.
- 🗨 Les objectifs et problèmes du rétablissement à plus long terme peuvent apporter des informations aux gestionnaires de la réponse qui prennent des décisions face aux questions immédiates.
- 🗨 Il convient que l'équipe de rétablissement soit dirigée par un membre de la cellule de crise et qu'elle dispose de ressources adéquates

Amélioration continue



ISO 22361, article 5.3.7

Il convient que l'organisme:

- Réalise une revue de la crise ou des exercices, y compris une évaluation de la réponse, des plans et procédures, ainsi que des outils et installations, afin d'identifier des pistes d'amélioration.
- Identifie les enseignements à tirer et recommande des changements, y compris les responsabilités et les délais pour conduire ces changements et s'assurer de leur réalisation.
- Apprenne de la crise et des exercices et apporte des améliorations afin d'être mieux préparé et de renforcer la résilience, y compris en apportant des changements au niveau de l'organisme, de son personnel, de ses plans et de ses procédures.

Amélioration continue. (Suite)



ISO 22361, article 5.3.7

- Mettre en place des débriefings et une communication de suivi avec les personnes, les équipes et les parties intéressées impliquées dans la crise afin d'identifier les opportunités d'apprentissage.
- Réfléchisse et agisse sur les enseignements tirés afin que les problèmes et les vulnérabilités latents ne persistent pas et ne prédisposent pas l'organisme à de futures crises.

Message clé et conclusion



La gestion de crise ne doit plus être improvisée.

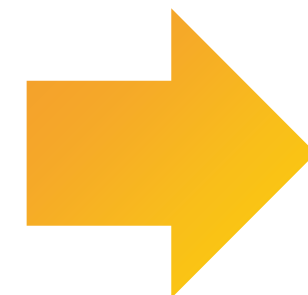
ISO 22361 offre un cadre structurant et pragmatique pour :

Mieux décider sous pression.

Limiter les impacts.

Préserver la confiance.

Renforcer durablement la résilience organisationnelle.



Passer de l'improvisation à la norme, c'est transformer la crise en levier de maturité et de gouvernance.

Offre spéciale réservée aux participants

Vous souhaitez aller plus loin après cette session ?



Programme complet ISO 22361 – Gestion de crise:

- ✓ Mise en œuvre concrète en entreprise
- ✓ Méthodologie structurée et opérationnelle
- ✓ Accompagnement par un expert



AVANTAGE EXCLUSIF
Remise spéciale pour les
10 premiers inscrits



MOUNIA BOUNKOUB

Conseillère de carrière

+212.7.08.08.08.83

mounia.bounkoub@ogsbc.ma





Contact Us



Call us

[+212.7.08.08.08.83](tel:+212708080883)

[+212.7.08.08.08.82](tel:+212708080882)



Email

contact@ogsbc.ma

mounia.boukoub@ogsbc.ma

Former. Coacher. Accompagner

OGSBC, votre passerelle vers l'emploi en
cybersécurité



MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION

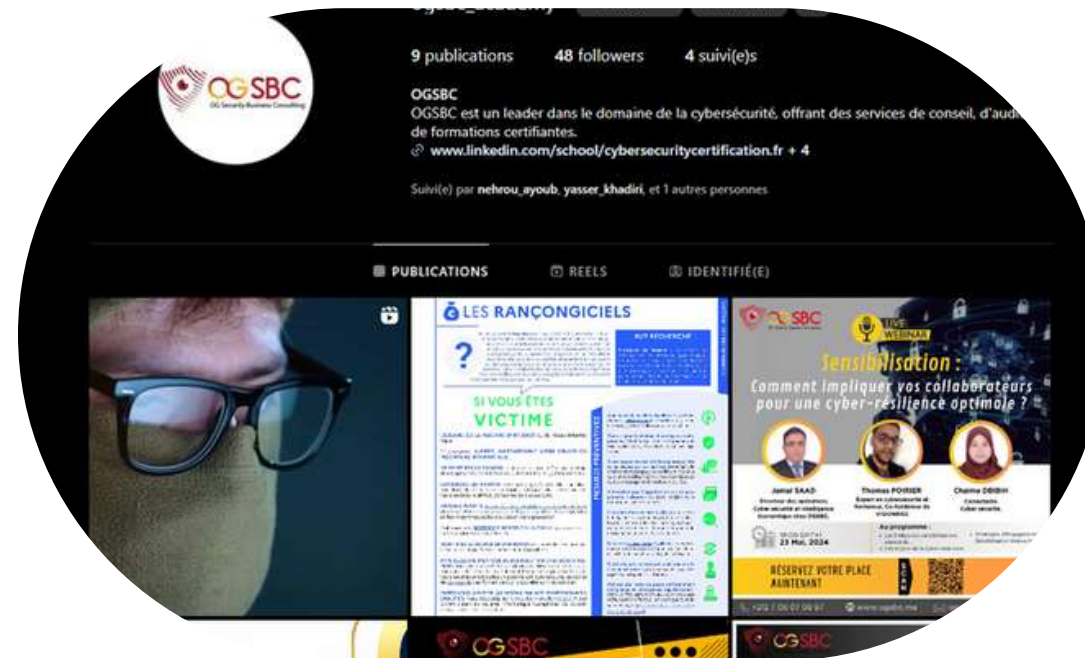




Suivez-nous sur nos réseaux sociaux



LinkedIn



Instagram



Facebook