



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



EXERCICE DE CRISE CYBER JOP 2024

Rôle de l'observateur



SOMMAIRE

1	Le rôle d'observateur
2	Le RETEX
3	Le déroulement d'un exercice
4	Les points d'attention du bon observateur
5	La grille d'observation



1. OBSERVATEUR D'UN EXERCICE DE GESTION DE CRISE



Objectifs



Observer le fonctionnement du dispositif de gestion de crise



Analyser la réaction des joueurs et la comparer aux réactions attendues



Être les yeux et les oreilles de la cellule d'animation



2. RÉALISER UN RETOUR D'EXPERIENCE (RETEX)

RETEX à chaud



Juste après l'exercice

Expliquer le scénario



Recueillir le ressenti des participants

Revenir sur les aspects opérationnels et les décisions prises

RETEX à froid



Dans le mois suivant l'exercice

Analyser les rôles et responsabilités au sein de la cellule



Revenir sur l'organisation générale de la cellule

Identifier des pistes d'amélioration et des axes de travail pour les prochains exercices



3. LE DÉROULEMENT DE L'EXERCICE

Avant



Accueillir les participants



Participer au briefing



Prendre connaissance de la grille d'observation

Pendant



Analyser la réaction des participants et comparer avec les réactions attendues indiquées dans la grille d'observation



Vérifier l'utilisation des procédures et des outils de gestion de crise (outils de suivi, main courante, chaîne décisionnelle etc.)



Ne pas évoquer le scénario et ne pas influencer les joueurs dans leurs prises de décision

Après



Rendre la grille d'observation complétée



Participer au débriefing



Participer aux RETEX



4. LES POINTS D'ATTENTION DU BON OBSERVATEUR



Montée en stress des participants (C1 / C2 / C3)



Qualité de la tenue de la main courante (C1 / C2 / C3)



Tensions au sein de la cellule (C1 / C2 / C3)



Fatigue ou perte de motivation des participants (C1 / C2 / C3)



Mécompréhension visible des participants (C1 / C2 / C3)



Fluidité de communication avec l'extérieur ou les autres cellules (C2 / C3)



Prise de décision hâtive (C1 / C2 / C3)



Capacité à s'adapter rapidement (C2 / C3)



Sentiment de dépassement au sein de la cellule (C1 / C2 / C3)



Présence de points de situation réguliers (C2 / C3)



Bonne utilisation des outils de suivi de crise (C1 / C2 / C3)



Mode de fonctionnement en amélioration continue (C2 / C3)



Emergence de comportements moteurs (C1 / C2 / C3)



Capacité à envisager une reconstruction et un après-crise (C3)



5. REMPLIR LA GRILLE D'OBSERVATION

Questions	Niveau	Evaluation	Commentaires
Méthodologie de gestion de crise			
Le déroulé classique de gestion de crise (briefing initial, qualification, gestion de la crise, débrief) a-t-il été bien suivi ?	C1		
Le scénario de l'exercice a-t-il été bien compris ?	C1		
Les enjeux du scénario relatifs aux JCIP ont-ils été bien compris et pris en compte ?	C1		
Les parties prenantes impliquées ont-elles été bien identifiées (RSSI, médias, CNR, PPS, etc.) ?	C1		
La main courante a-t-elle été bien tenue ?	C1		
Les impacts médias ont-ils été bien pris en compte ?	C1		
Les outils de gestion de crise ont-ils été utilisés (outil collaboratif, outil de diagnostic, annuaire de crise...)?	C2		
La cellule de crise a-t-elle bien géré la sortie de l'exercice de crise (rapport d'activité, communication...)?	C3		
La cellule a-t-elle formalisé une méthodologie de suivi de crise ?	C3		
Organisation de la cellule de crise			
Les rôles et responsabilités ont-ils été répartis entre les joueurs ?			



Questionnaire organisé selon les axes évalués (méthodologie, organisation, communication, prise de décision et réponse métier)



Niveau de maturité en gestion de crise faisant varier les résultats attendus (cela désigne le niveau à partir duquel le critère est évalué)



Evaluation honnête pour chaque question entre 0 (non réalisé) et 3 (très satisfaisant)



Commentaire permettant d'expliquer le score donné



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

