



De l'Incident à la Gestion de Crise IT

Lien : <https://innov-systems.com/formation/de-lincident-a-la-gestion-de-crise-it>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MSI53

 CATÉGORIE
Stratégie SI et Audit

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Mettre en place des parades appropriées suivant les impacts
- ✓ Apprendre à élaborer une communication cohérente en période de crise
- ✓ Eviter les pièges induits par les situations de crise

POUR QUI ?

- ✓ DSI
- ✓ RSSI
- ✓ Responsable de la gestion de crise
- ✓ Responsable de la gestion des incidents



Programme détaillé

1 / Introduction

- Qu'est-ce que la gestion de crise ?
- Les fondements de la gestion de crise
- Définitions d'évènement, d'incident, d'incident majeur
- Définitions de disponibilité, de continuité et de crise
- Définitions de priorité, gravité
- Les menaces et opportunités
- Les réponses aux risques

2 / Architecture d'un dispositif de crise

- Pourquoi un dispositif de gestion de crise ?
- Système de veille et alerte
- Evaluer la situation et escalade
- L'organisation pour piloter la crise
- Composition d'une cellule de crise
- Leader et relais de gestion de crise
- Le guide de gestion de crise

3 / Processus de gestion de crise SSI

- Détection et Alerte
- Évaluation et Décision
- Activation Réagir Pilotage de la crise Retour à la normale
- Tirer les enseignements

4 / Gestion de la Surveillance

- Buts et objectifs, périmètre et valeur ajoutée
- Types d'évènements
- Conception, élaboration et corrélation d'évènements
- Les outils et mécanismes

5 / Gestion des Incidents

- Politique de gestion des incidents
- Echelle de temps
- Modèle d'incident
- Les activités de la gestion des incidents
- Les types d'escalades
- Indicateurs et mesures

6 / Gestion des Incidents Majeurs

- Périmètre, Buts et objectifs
- Points d'attention de l'incident majeur
- Profils pour encadrer un incident majeur
- Quelques techniques

7 / Gestion de la Disponibilité

- Cycle de vie étendu de l'incident
- Critères de Disponibilité
- Quelques formules
- Impacts et conséquences
- Conception particulière des Fonctions Métiers Vitales
- Niveau de disponibilité et coûts globaux

8 / Gestion de la Continuité d'activité

- Plan de Continuité d'activité

- Cycle de vie de la gestion de la Continuité
- Les étapes d'élaboration d'un PCA
- Les Plans : de secours, de reprise, de tests, de retour à la normale et de maintenance
- Construction du plan de secours
- Dispositions Techniques, Architecturales et Procédurales

9 / Gestion de Crise

- Architecture d'un dispositif
- Système de veille et d'alerte
- Cellule de gestion de crise
- Logistique et moyens dédiés
- Outils de gestion de crise
- Exercices de gestion de crise
- Maillage préventif
- Les premières choses à faire
- Questions essentielles
- La communication de crise

10 / La communication de crise

- Mettre en oeuvre un plan de communication de crise
- Les conditions de succès d'une communication de crise
- Les outils de communication en crise
- La mallette de communication

11 / Les outils de management de crise

- Les arbres d'appels
- Les fiches d'analyse de l'événement
- La chaîne d'alerte
- Fiche de rôles

- La carte des acteurs de la crise
- Questionnaire d'auto-évaluation des cellules de gestion de crise
- Le livre de bord (main courante)
- Le Pocket Memo
- Gestion des notifications
- Localiser ses employés
- Trackers GPS, suivi de flottes
- Maintenance des outils de gestion de crise

12 / La sortie de crise

- Evoluer le dispositif pour sortir de la crise
- Débriefing de crise à chaud
- Mener une démarche de retour d'expérience
- Les comptes-rendus de crise

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 21 au 23 Oct. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 Téléphone : +212 522 247 210

 Email : contact@innov-systems.com

 Web : <https://www.innov-systems.com>

Innov Systems