



**PREMIÈRE  
MINISTRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

*Agence nationale de la sécurité des  
systèmes d'information*

**Secrétariat général de la défense  
et de la sécurité nationale**

Paris, le 15/07/2024  
N° CERTFR-2024-RFX-004

# Compromission d'un compte de messagerie - Endiguement

## Fiche Réflexe

ANSSI/SDO  
15/07/2024



Version : 1  
Nombre de pages : 16

## **Table des matières**

<b>1 A qui s'adresse-t-elle?</b>	<b>3</b>
<b>2 Quand l'utiliser?</b>	<b>3</b>
<b>3 A quoi sert-elle?</b>	<b>3</b>
<b>4 Comment l'utiliser?</b>	<b>3</b>
<b>5 Avoir qualifié l'incident</b>	<b>4</b>
<b>6 Avoir les capacités d'administration</b>	<b>4</b>
<b>7 Ouvrir une main courante</b>	<b>4</b>
<b>8 Protéger la messagerie</b>	<b>6</b>
<b>9 Protéger l'environnement de l'utilisateur compromis</b>	<b>7</b>
<b>10 Limiter l'extension de la compromission</b>	<b>8</b>
<b>11 Anticiper l'investigation</b>	<b>9</b>
<b>12 Définitions</b>	<b>11</b>
<b>13 Contacter le CERT-FR</b>	<b>12</b>
13.1 Important	12
13.2 Par Téléphone	12
13.3 Par Internet	13
13.4 Clé PGP du CERT-FR	13
<b>14 Contacts</b>	<b>13</b>
<b>15 Déclarations</b>	<b>14</b>
<b>16 Préparation</b>	<b>14</b>
<b>17 Liens utiles</b>	<b>14</b>
<b>18 Licence</b>	<b>15</b>

# 1 A qui s'adresse-t-elle ?

- Responsables de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)
- Administrateurs du système d'information

# 2 Quand l'utiliser ?

Utiliser cette fiche lorsqu'une compromission est suspectée ou confirmée sur un compte de messagerie.

# 3 A quoi sert-elle ?

L'objectif de cette fiche est de proposer les premières actions d'*endiguement* ayant pour objectif de circonscrire l'attaque. Elles tenteront de *limiter son extension et son impact* et de donner du temps aux défenseurs pour s'organiser et reprendre l'initiative.

# 4 Comment l'utiliser ?

Deux parties principales composent cette fiche :

- La partie Actions d'endiguement par priorités pointe l'ordre prioritaire des actions détaillées dans la partie suivante.
- La partie Actions d'endiguement par thèmes détaille les différentes actions d'endiguement possibles selon 4 axes thématiques.

Si l'organisation estime avoir besoin d'aide pour réaliser ces actions d'endiguement, elle peut contacter des équipes spécialisées en réponse à incident, qu'elles soient internes ou externes : voir la partie Contacts.

- Prérequis
- Actions d'endiguement par priorités
- Actions d'endiguement par thèmes
  - Protéger la messagerie
  - Protéger l'environnement de l'utilisateur compromis
  - Limiter l'extension de la compromission
  - Anticiper l'investigation
- Suite des actions
- Annexes

## 5 Avoir qualifié l'incident

Avoir *qualifié* que l'incident en cours sur mon système d'information soit bien une compromission d'un compte de messagerie et en avoir évalué la gravité :

Fiche précédente conseillée : Fiche réflexe - Compromission de compte de messagerie - Qualification

Les mesures d'endiguement proposées dans cette fiche devront être appliquées en cohérence avec les conclusions de la *qualification* : le *périmètre* affecté par l'incident, son *impact* potentiel sur l'organisation, l'*urgence* à résoudre la situation, etc.

## 6 Avoir les capacités d'administration

S'assurer que les personnes qui mettront en œuvre les actions d'endiguement aient les *droits d'accès* au système d'administration de la messagerie, l'accès aux comptes affectés si possible avec les personnes qui en sont victimes, et les accès aux journaux des solutions liées à la messagerie.

Si le système d'information est infogéré, s'assurer de la capacité à mobiliser l'infogérant dans l'urgence.

## 7 Ouvrir une main courante

Dès le début de l'incident, ouvrir une *main courante* pour tracer toutes les actions et événements survenus sur le système d'information dans un *ordre chronologique*.

1. La date et l'heure de l'action ou de l'évènement (si estimé nécessaire, ajouter le fuseau horaire UTC)
2. Le nom de la personne ayant réalisé cette action ou ayant informé sur l'évènement
3. La description de l'action ou de l'évènement et les machines concernées

Ce document sera utile pour :

- Réaliser un historique du traitement de l'incident et partager la connaissance
- Piloter la coordination des actions et suivre leur état d'avancement
- Évaluer l'efficacité des actions et leurs potentiels impacts non prévus

Cette main courante doit être éditable et consultable par tous les intervenants. Il est déconseillé de la stocker sur le système d'information compromis, où elle serait accessible par l'attaquant. En

revanche, cette main courante peut être accessible sur un partage de fichiers en ligne (cloud) ou intégrée dans le logiciel de gestion d'incident ou le SIEM si l'organisation en possède un, voire être au format papier.

Cette partie pointe l'ordre prioritaire des actions détaillées dans la partie suivante :

Actions	Priorité
Reprendre le contrôle du compte compromis ( <i>Mesure 1</i> )	P0
Nettoyer les emprises restantes sur le compte compromis ( <i>Mesure 2</i> )	P0
Protéger les autres accès à l'organisation de l'utilisateur compromis ( <i>Mesure 4</i> )	P1
Protéger le poste de l'utilisateur compromis ( <i>Mesure 5</i> )	P1
Limiter la propagation depuis la messagerie compromise ( <i>Mesure 6</i> )	P2
Entraver l'attaquant ( <i>Mesure 7</i> )	P2
Préserver les traces ( <i>Mesure 9</i> )	P2
Sécuriser la solution de messagerie ( <i>Mesure 3</i> )	P3
Investiguer le système d'information ( <i>Mesure 8</i> )	P3

Une compromission d'un compte de messagerie indique certes qu'il y a eu une action malveillante sur le compte en question, mais l'incident a pu s'étendre à d'autres comptes ou systèmes. La remédiation ne doit donc pas être limitée à un simple changement de mot de passe, mais doit faire l'objet de mesures complémentaires pour limiter l'extension de la compromission.

Lors d'une compromission d'un compte de messagerie, il peut être complexe de déterminer l'ampleur de l'incident qui en a résulté. Il peut être limité à de l'espionnage et de l'exfiltration de données du compte compromis, mais également servir d'accès initial pour attaquer d'autres comptes, réaliser des escroqueries comme l'arnaque au président, attaquer des systèmes, etc.

Cette partie détaille les différentes mesures d'endiguement possibles selon 4 axes thématiques. Chaque *mesure* est ensuite scindée en *actions unitaires* :

- Protéger la messagerie
  - Mesure 1 - Reprendre le contrôle du compte compromis
  - Mesure 2 - Nettoyer les emprises restantes sur le compte compromis
  - Mesure 3 - Sécuriser la solution de messagerie
- Protéger l'environnement de l'utilisateur compromis
  - Mesure 4 - Protéger les autres accès à l'organisation de l'utilisateur compromis
  - Mesure 5 - Protéger le poste de l'utilisateur compromis
- Limiter l'extension de la compromission
  - Mesure 6 - Limiter la propagation depuis la messagerie compromise
  - Mesure 7 - Entraver l'attaquant
- Anticiper l'investigation
  - Mesure 8 - Investiguer le système d'information
  - Mesure 9 - Préserver les traces

**Les actions présentées dans cette partie sont regroupées par thèmes, et non par priorités!** Pour cela, se référer à la précédente partie Actions d'endiguement par priorités.

## 8 Protéger la messagerie

### Mesure 1 - Reprendre le contrôle du compte compromis

Pour tout compte de messagerie compromis, les identifiants doivent être réinitialisés et les emprises nettoyées, afin de supprimer les accès illégitimes de l'attaquant :

- **Action 1.a : Bloquer le compte de messagerie**
  - Bloquer le compte, si possible, en attendant une levée de doute avec l'utilisateur victime
  - Ne débloquent le compte qu'au moment de sa réinitialisation

*Impacts* : Selon les solutions de messagerie, cette action peut empêcher de recevoir des courriels et avoir des impacts sur l'utilisation d'autres services accédés par le compte.

- **Action 1.b : Réinitialiser le compte de messagerie compromis**
  - Forcer la réinitialisation du *mot de passe* du compte
  - Révoquer les *sessions actives/tokens* du compte
  - Si le compte utilise un *MFA*, forcer son réenregistrement
    - Si non encore utilisé, activer le *MFA* en mode *Enforce* (et non juste en mode *Audit*)
- **Action 1.c : Nettoyer les persistances et accès illégitimes sur le compte compromis**
  - Supprimer les *MFA* illégitimement ajoutés au compte
  - Supprimer les accès des appareils suspects pouvant accéder à la messagerie sans *MFA*

### Mesure 2 - Nettoyer les emprises restantes sur le compte compromis

- **Action 2.a : Nettoyer les règles de gestion sur le compte compromis**
  - Supprimer les *délégations* illégitimes sur la boîte aux lettres du compte
  - Désactiver les règles de *transfert automatique* à un compte tiers
  - Désactiver d'autres règles de gestion qui sembleraient illégitimes (permissions, etc.)
- **Action 2.b : Nettoyer les accès d'applications tierces au compte compromis**
  - Investiguer un accès frauduleux via un plugin ou une application tierce
- **Action 2.c : Nettoyer les actions d'administration illégitimes**

Si le compte avait des droits d'administration, investiguer les journaux et nettoyer ses actions illégitimes : -  Supprimer les comptes utilisateurs illégitimement créés -  Supprimer les privilèges suspects ajoutés à d'autres comptes utilisateurs, puis effectuer une levée de doute sur ces comptes

## Mesure 3 - Sécuriser la solution de messagerie

- **Action 3.a : Sécuriser les mots de passe**
  - Configurer une politique de mots de passe *forts*, et surtout *longs*
  - Configurer des mesures *anti-brute-force* de mots de passe
- **Action 3.b : Réinitialiser les autres comptes**
  - Forcer le renouvellement de *mot de passe* et du *MFA* de tous les utilisateurs si plusieurs comptes ont été compromis dans la même période
- **Action 3.c : Généraliser l'usage du MFA**
  - Imposer l'usage du *MFA* pour les comptes administrateurs, sans exception
  - Tendre à imposer l'usage du *MFA* pour tous les comptes sensibles
  - Généraliser le *MFA* à tous les utilisateurs, seule mesure générale vraiment efficace contre l'usurpation de compte
- **Action 3.d : Sécuriser la solution de messagerie**
  - Vérifier si la solution de messagerie est à jour, et si besoin la *mettre à jour*
  - Vérifier si la solution de messagerie est affectée par une vulnérabilité, et suivre les recommandations de l'éditeur et la sortie d'un *patch de sécurité*

# 9 Protéger l'environnement de l'utilisateur compromis

## Mesure 4 - Protéger les autres accès à l'organisation de l'utilisateur compromis

- **Action 4.a : Réinitialiser les accès de l'utilisateur aux autres applications de l'organisation**
  - Forcer la réinitialisation des *mots de passe* de tous les comptes de l'organisation associés à la victime, en priorité des applications accessibles depuis Internet
  - Révoquer les *sessions actives/tokens* de tous les comptes de l'organisation associés à la victime, en priorité des applications accessibles depuis Internet
    - Ne pas oublier le VPN et autres accès à distance

### *Important :*

- Un phishing ou autre vol de données n'a pu extraire qu'un seul couple login/mot de passe, mais qui peuvent potentiellement être réutilisables sur d'autres applications.
- Un *info stealer* a pu extraire du navigateur de l'utilisateur compromis non seulement plusieurs couples login/mot de passe, mais également des *tokens de sessions actives*.
- **Action 4.b : Sensibiliser l'utilisateur**

- [ ] Sensibiliser l'utilisateur à ne pas utiliser le même mot de passe sur les différentes applications de l'organisation et à différencier ses mots de passe des environnements professionnels et personnels
- [ ] Sensibiliser l'utilisateur sur les responsabilités et les risques d'une usurpation d'identité via une boîte mail

## Mesure 5 - Protéger le poste de l'utilisateur compromis

- [ ] **Action 5 : Protéger le poste utilisateur**
  - [ ] Si le login/mot de passe a été extrait par du *phishing*, inutile de suspecter une compromission du poste utilisateur
  - [ ] Si aucun élément ne permet de connaître la méthode de récupération du login/mot de passe, investiguer la présence d'un *info stealer* sur le poste utilisateur en commençant par les alertes antivirales ou de l'EDR
    - [ ] Si une alerte a détecté un *infostealer*, superviser si d'autres postes ont eu la même alerte
    - [ ] Dans le doute, faire une analyse antivirus complète du poste ou le réinstaller

# 10 Limiter l'extension de la compromission

## Mesure 6 - Limiter la propagation depuis la messagerie compromise

- [ ] **Action 6.a : Analyser les courriels du compte compromis**
  - [ ] Détection de courriels frauduleux envoyés vers d'autres cibles, externes ou internes
  - [ ] Détection de courriels frauduleux supprimés dans la corbeille
  - [ ] Détection de courriels indiquant des réinitialisations de mot de passe ou d'appareils de confiance
  - [ ] Détection de courriels contenant des identifiants (mots de passe, clés SSH, QR Code, etc.), qui seront tous à considérer compromis car potentiellement accédés par l'attaquant
  - [ ] Détection de règles de suppression et lecture automatique de messages reçus (utilisée pour cacher les retours de mail de personnes contactées durant l'usurpation)
- [ ] **Action 6.b : Analyser les fichiers sensibles accessibles du compte compromis**
  - [ ] Analyser les fichiers sensibles dans la boîte mail du compte compromis
  - [ ] Analyser les fichiers sensibles auxquels peut accéder le compte via des partages de fichiers liés à la messagerie (exemple pour *Microsoft 365* : *SharePoint*, *Teams*, etc.)
    - [ ] Vérifier dans les journaux si l'attaquant a effectivement accédé à ces fichiers sensibles



## Mesure 7 - Entraver l'attaquant

- **Action 7.a : Mettre en détection les adresses IP identifiées**
  - Identifier les adresses IP sources avec lesquelles le compte a été illégitimement accédé
  - Mettre en détection ces adresses IP sources, pour pouvoir voir quels autres comptes l'attaquant a obtenu, et avec lesquels il tente de se connecter
    - Il sera plus efficace de mettre ces adresses IP en détection plutôt que de les bloquer, car cela donnera plus d'informations sur l'étendue de la compromission
- **Action 7.b : Investiguer l'accès initial**
  - *Phishing* : Investiguer des *courriels suspects* pouvant donner lieu à une compromission (URL de phishing, ...)
  - *Info stealer* : Investiguer les *pièces jointes suspectes* pouvant donner lieu à une compromission (logiciel malveillant, ...)
- **Action 7.c : Bloquer toute tentative d'accès initial** Si l'accès initial de la compromission a pu être identifié précédemment :
  - Mettre en quarantaine ou bloquer les messages entrants de l'expéditeur ou de tout le domaine source de messagerie malveillant
  - Bloquer les mails entrants contenant des indicateurs identifiés (IP, URL, pièces jointes, ...)
  - Bloquer les requêtes web vers l'URL identifiée malveillante

De plus, si l'origine de la compromission est un tiers de confiance : -  Contacter le tiers de confiance pour l'alerter de la probable compromission du compte expéditeur

**Impacts** : Bloquer un domaine source, surtout s'il est de confiance, peut avoir des effets importants sur l'activité et la relation avec le tiers. Il est nécessaire d'anticiper les conséquences de cette action et de prévenir le service d'assistance HelpDesk. Cet impact peut être relativisé si votre solution de messagerie propose des blocages temporaires des indicateurs (par exemple, blocage de l'expéditeur pendant 7 jours).

Sur l'application de messagerie (si cela possible), à la place de bloquer l'adresse IP, il est possible de la placer en détection/supervision afin de pouvoir voir quels autres comptes l'attaquant a obtenus et avec lesquels il tente de se connecter.

# 11 Anticiper l'investigation

## Mesure 8 - Investiguer le système d'information

- **Action 8.a : Détecter les événements inhabituels liés à la messagerie**
  - Détecter des connexions provenant de localisations, de systèmes inhabituels sur le compte compromis et/ou d'autres comptes ou systèmes

- [ ] Détecter des connexions provenant d'équipements de connexion inhabituels sur le compte compromis et/ou d'autres comptes ou systèmes
- [ ] Détecter des connexions d'adresses IP inhabituelles sur le compte compromis et/ou d'autres comptes ou systèmes
- [ ] Détecter des connexions à des horaires inhabituels sur le compte compromis et/ou d'autres comptes ou systèmes
- [ ] Détecter des alertes d'échecs de connexion suivies d'une connexion réussie suspecte sur le compte compromis et/ou d'autres comptes ou systèmes
- [ ] Détecter des erreurs *MFA* sur le compte compromis et/ou d'autres comptes ou systèmes
- [ ] **Action 8.b : Détecter les événements inhabituels en dehors de la messagerie**
  - [ ] Détecter des connexions vers des IP/domaines rares, ou tout autre flux inhabituel
  - [ ] Détecter des actions anormales sur le système d'information réalisées avec le compte de l'utilisateur victime

En fonction des détections opérées pendant cette phase, il conviendra de récupérer les indicateurs afin d'orienter les recherches sur d'autres comptes/postes potentiellement compromis et de déterminer le périmètre réel de la compromission.

Si, lors de cette phase, une compromission étendue sur le système est détectée ou suspectée, il est possible de se référer à la fiche dédiée : Fiche Réflexe - Compromission système - Qualification.

## Mesure 9 - Préserver les traces

- [ ] **Action 9.a : Augmenter la verbosité et la rétention des journaux**
  - [ ] Il convient d'augmenter autant que possible la verbosité et la rétention des données sur les comptes compromis
  - [ ] Il est également possible de demander l'augmentation des journaux disponibles au fournisseur de la solution de messagerie, selon son contrat
- [ ] **Action 9.b : Préserver les journaux du compte compromis**
  - [ ] Exporter les journaux, si possible centrés sur le compte compromis, pour ne pas supprimer des traces utiles à l'investigation

*Remarque :* En plus d'être indispensable à la compréhension de l'incident, sauvegarder les éléments de preuve pourra être nécessaire pour répondre aux forces de l'ordre lors d'éventuelles poursuites judiciaires.

A la fin de ces actions d'endiguement, la compromission devrait être contenue. Cela étant, seule une analyse approfondie permettra d'appréhender les indicateurs décelés durant cette première phase de remédiation.

De manière générale, un incident doit être géré jusqu'à son terme avec tous les corps de métier concernés : *investigation forensique et remédiation par une équipe spécialisée, maintien d'activité, communication interne aux partenaires, dépôt de plainte et déclarations*, etc.

Pour ce faire, il est conseillé de piloter la suite de la résolution de l'incident en cohérence avec les *impacts* identifiés et demander de l'aide :

- Mettre en œuvre une **gestion d'incident cyber** pour piloter la résolution de l'incident.
  - Voir les annexes *Contacts* et *Déclarations*.

*Remarques* : - Si vous vous apercevez que votre organisation a été susceptible de transmettre des courriels frauduleux à des tiers, il conviendra de les prévenir. Aussi, il serait judicieux de vérifier que l'organisation ne fait pas l'objet d'un blocage auprès de ces tiers (par exemple en vérifiant les logs des mails sortants vers ces tiers). - Si la source du message suspect est un tiers ou un partenaire de confiance, il peut être raisonnable d'en informer l'entreprise concernée. - Si une adresse mail identifiée comme du spam a été détectée lors de l'investigation, il est possible de la signaler auprès de *Signal Spam* - Enfin, en cas de campagne étendue de *phishing* ou de *spam* à destination de votre organisation, il est conseillé de réaliser une communication auprès des utilisateurs afin de les sensibiliser, de leur rappeler les bonnes pratiques, et éventuellement de relater de manière transparente l'incident.

## 12 Définitions

### Compromission d'un compte de messagerie

- Une *compromission d'un compte de messagerie* désigne un accès non autorisé à un compte de messagerie, par un attaquant. Ce dernier peut alors lire et envoyer des courriels à l'insu de l'utilisateur légitime du compte, et accéder à ses données.

### Qualifier un incident

Qualifier un incident signifie :

- *Confirmer* qu'un incident de sécurité est bien en cours et si oui, déterminer précisément sa *nature*.
- *Evaluer la gravité/priorité de l'incident* en évaluant le *périmètre* affecté, l'*impact* potentiel sur le fonctionnement de l'organisation et l'*urgence* à le résoudre.

La qualification permettra de prendre des décisions éclairées sur la réponse à l'incident et d'allouer les ressources appropriées pour le résoudre.

### Endiguer un incident

L'endiguement désigne l'ensemble des actions prises au début d'un incident de sécurité informatique destinées à en contenir l'ampleur. Elles n'ont généralement pas vocation à être prolongées durablement.

### Axes d'évaluation

- *Périmètre* : Le périmètre d'un incident désigne son étendue sur le système d'information et dans son administration.
- *Impact* : L'impact d'un incident désigne le niveau de perturbation et de dommage potentiel qu'il engendre pour l'organisation.
- *Urgence* : L'urgence d'un incident désigne la rapidité avec laquelle il faut réagir pour rétablir les activités essentielles impactées.

### Degrés de gravité

- *Anomalie courante* (gravité faible) : Une anomalie courante est un incident de sécurité ne représentant pour l'instant pas de menace sérieuse pour la sécurité du système d'information et n'entraînant pas d'impact significatif sur l'activité métier. Elle nécessite tout de même d'être correctement qualifiée pour confirmer son faible degré de gravité.
- *Incident mineur* (gravité modérée) : Un incident mineur est un incident de sécurité représentant une menace limitée pour le système d'information et entraînant - ou risquant d'entraîner - un impact modéré sur l'activité métier.
- *Incident majeur* (gravité élevée) : Un incident majeur est un incident de sécurité représentant une menace sérieuse pour le système d'information et entraînant - ou risquant d'entraîner - un impact fort sur l'activité métier.
- *Crise cyber* (gravité critique) : Une crise cyber représente un incident de sécurité ayant un *périmètre étendu* sur le système d'information, un *impact fort* sur l'activité métier et nécessitant une *résolution urgente*.

## 13 Contacter le CERT-FR

### 13.1 Important

Quand vous effectuez un signalement auprès du CERT-FR, un numéro de référence vous est attribué. Pensez à rappeler ce numéro quand vous nous recontactez, ou dans l'entête de vos messages afin de simplifier le suivi du cas.

### 13.2 Par Téléphone

Le CERT-FR est joignable 7J/7, 24H/24 :

- depuis la France métropolitaine au **3218** (service gratuit + prix d'un appel) ou 09 70 83 32 18
- depuis certaines collectivités territoriales situées en Outre-mer ou depuis l'étranger au +33 9 70 83 32 18

## 13.3 Par Internet

- m<sup>è</sup>l : [cert-fr@ssi.gouv.fr](mailto:cert-fr@ssi.gouv.fr)
- site : <https://cert.ssi.gouv.fr/contact/>

## 13.4 Clé PGP du CERT-FR

Pour vérifier l'intégrité des informations fournies ci-dessous, veuillez contacter le CERT-FR.

Identifiant de la clé : 0x1B45CF2A

Empreinte de la clé : 7F4C 8FA6 A356 D1CC 2E5C AB09 5416 33B8 1B45 CF2A

Télécharger la clé publique : [https://cert.ssi.gouv.fr/Images/public\\_key\\_2024.asc](https://cert.ssi.gouv.fr/Images/public_key_2024.asc)

# 14 Contacts

La gestion d'un incident cyber implique de faire appel à des équipes spécialisées au sein de CERT/CSIRT, qui appuieront les équipes internes dans la réalisation de leurs actions de défense.

Qui?	Comment?	Pour qui?
CERT/CSIRT interne de l'organisation		
CERT/CSIRT externe en prestation de réponse à incident	<a href="https://www.cybermalveillance.gouv.fr/diagnostic/accueil">https://www.cybermalveillance.gouv.fr/diagnostic/accueil</a> <a href="https://cyber.gouv.fr/produits-services-qualifies">https://cyber.gouv.fr/produits-services-qualifies</a>	Pour les petites organisations : consulter le registre des prestataires spécialisés sur Cybermalveillance Pour les organisations opérant un système d'information complexe : faire appel à un Prestataire qualifié de Réponse à Incidents de Sécurité (PRIS)
CSIRT régional	<a href="https://www.cert.ssi.gouv.fr/csirt/csirt-regionaux">https://www.cert.ssi.gouv.fr/csirt/csirt-regionaux</a>	Pour les organisations de taille intermédiaire : collectivités territoriales, PME, ETI ou associations
CERT sectoriel	<a href="https://www.cert-aviation.fr">https://www.cert-aviation.fr</a> <a href="https://www.m-cert.fr">https://www.m-cert.fr</a> <a href="https://esante.gouv.fr/produits-services/cert-sante">https://esante.gouv.fr/produits-services/cert-sante</a>	Pour les organisations du secteur de l'aviation, maritime ou santé
CERT-FR	<a href="https://www.cert.ssi.gouv.fr/contact">https://www.cert.ssi.gouv.fr/contact</a>	Pour les administrations et les opérateurs d'importance vitale et de services essentiels

De plus, pour les incidents complexes, une aide externe est également recommandée pour :

- Gérer la crise
- Gérer la communication interne et externe
- Augmenter les ressources humaines et capacitaires de reconstruction de votre direction informatique

Pour faciliter la mobilisation de tous ces acteurs, il est conseillé de s'appuyer sur des annuaires tenus à jour en amont et accessibles même en cas d'indisponibilité du système d'information.

## 15 Déclarations

Conjointement à la résolution de l'incident, des déclarations doivent être effectuées :

Qui ?	Comment ?	Pourquoi ?
Assureurs		Notifier son assurance cyber permet de démarrer la prise en compte de la couverture et d'identifier des prestataires que l'assureur pourra recommander ou mandater.
ANSSI	<a href="https://www.cert.ssi.gouv.fr/contact/">https://www.cert.ssi.gouv.fr/contact/</a> <a href="https://cyber.gouv.fr/notifications-reglementaires%5D">https://cyber.gouv.fr/notifications-reglementaires%5D</a> ( <a href="https://cyber.gouv.fr/notifications-reglementaires">https://cyber.gouv.fr/notifications-reglementaires</a> )	L'administration, les opérateurs d'importance vitale et de services essentiels, et toute organisation impliquant des informations classifiées, doivent déclarer leurs incidents à l'ANSSI.
Dépôt de plainte	<a href="https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/protection-contre-les-risques/cybersecurite/comment-porter-plainte-en-cas-de">https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/protection-contre-les-risques/cybersecurite/comment-porter-plainte-en-cas-de</a>	Déposer plainte permet de déclencher une enquête et de dégager votre responsabilité en cas de propagation de l'attaque à d'autres victimes.
CNIL	<a href="https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles">https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles</a>	Les incidents affectant des données personnelles doivent faire l'objet de déclaration à la CNIL dans un délai de 72 heures. En cas de doute, il faut faire une pré-déclaration précisant avoir subi une potentielle compromission même si aucune exfiltration de données n'a été confirmée.
Autres autorités		Une organisation d'un domaine réglementé (finance, santé, etc.) est astreinte à des obligations de déclaration spécifiques. Dans le doute, consulter le service juridique.

## 16 Préparation

En *prévention* d'un incident, une fiche réflexe sera d'autant plus efficace si elle a pu être contextualisée et traduite en une *procédure interne et actionnable immédiatement* à son système d'information. Dans une situation d'urgence, elle augmentera la rapidité de la réponse, minimisera les erreurs de manipulation et permettra à une personne d'astreinte moins expérimentée de mener ces actions.

## 17 Liens utiles

Lors d'une lecture préparatoire de cette fiche ou pour aller plus loin dans la compréhension et la mise en œuvre des notions évoquées, certains documents annexes peuvent être utiles :

- Fiche réflexe - Compromission de compte de messagerie - Qualification

- Crise d'origine cyber, les clés d'une gestion opérationnelle et stratégique
- Cyberattaques et remédiation

## 18 Licence

Ce document est dérivé des les travaux du GT Fiches Réflexes de remédiation de l'InterCERT FRANCE

Les documents originaux peuvent être consultés sur le site de l'InterCERT-France (<https://www.intercert-france.fr/>).

Le présent document est publié sous licence CC BY-NC-SA 4.0.

**ANSSI/SDO**  
Version 1- UNDEF

**AGENCE NATIONALE DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

ANSSI - 51, boulevard de La Tour-Maubourg, 75700 PARIS 07 SP  
[cyber.gouv.fr](http://cyber.gouv.fr)

