



**PREMIER  
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 28/07/2025  
N° CERTFR-2024-RFX-007

# Défiguration de site web - Qualification

---

## Fiche Réflexe

ANSSI/SDO  
28/07/2025



Version : 2  
Nombre de pages : 20

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Présentation de la fiche</b>	<b>3</b>
1.1	À qui s'adresse-t-elle ?	3
1.2	Quand l'utiliser ?	3
1.3	À quoi sert-elle ?	3
1.4	Comment l'utiliser ?	3
<b>2</b>	<b>Prérequis</b>	<b>4</b>
2.1	Disposer des personnes nécessaires	4
2.2	Ouvrir une main courante	4
2.3	Avoir pris connaissance des actions déjà entreprises	5
<b>3</b>	<b>Conclusions attendues de la qualification</b>	<b>5</b>
3.1	Évaluer l'incident	5
3.2	Qualifier l'incident	6
<b>4</b>	<b>Méthode d'évaluation pas à pas</b>	<b>6</b>
4.1	Évaluer l'incident	6
4.2	Qualifier l'incident	13
<b>5</b>	<b>Suite des actions</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Annexes</b>	<b>15</b>
6.1	Liens utiles	15
6.2	Définitions	15
6.3	Contacts	17
6.4	Déclarations	17
6.5	Préparation	18
6.6	Contacteur le CERT-FR	18
6.7	Licence	19

# 1 Présentation de la fiche

## 1.1 À qui s'adresse-t-elle ?

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

## 1.2 Quand l'utiliser ?

Utiliser cette fiche lorsqu'une défiguration (ou défacement) est détectée sur un site web de l'organisation.

## 1.3 À quoi sert-elle ?

L'objectif de cette fiche est de proposer une *aide à la qualification* d'une défiguration de site web. Les différentes actions proposées aideront à :

- *Confirmer* qu'un incident de sécurité est bien en cours, et qu'il est de type *défiguration de site web*,
- Évaluer la *gravité* de l'incident en évaluant le *périmètre* affecté, l'*impact* potentiel sur l'organisation et l'*urgence* à le résoudre.

## 1.4 Comment l'utiliser ?

Deux parties principales composent cette fiche :

- La partie *Conclusions attendues* de la qualification correspond aux questions auxquelles la qualification devra répondre.
- La partie *Méthode d'évaluation pas à pas* correspond à la méthodologie pour aider à y répondre.

Cette fiche doit être exécutée en *temps court*. Pour cela, fixer un *temps contraint* (selon l'urgence pressentie) et ne pas rechercher l'exhaustivité des réponses : des *réponses approximatives* et des réponses "*je ne sais pas répondre*" sont acceptées dans un premier temps. Par la suite, une qualification plus approfondie se fera sûrement, avec plus de recul ou l'appui d'une équipe spécialisée en réponse à incident.

## 2 Prérequis

### 2.1 Disposer des personnes nécessaires

S'assurer que les personnes qui effectueront la qualification de l'incident aient :

- Les accès à l'administration des serveurs web et des serveurs DNS
- Les accès aux équipements de sécurité en amont du site web
- Les accès à la console d'administration des tenants dans le cas d'un site dans le cloud

Si le système d'information est *infogéré*, ou si le site web est *hébergé* chez un tiers, s'assurer de la capacité à mobiliser leur support technique dans l'urgence. Il aura non seulement les capacités opérationnelles pour agir, et pourra sans doute faire bénéficier de son expérience sur ce type d'incident.

### 2.2 Ouvrir une main courante

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

Chaque ligne de ce document doit représenter une action avec au minimum trois informations :

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** en charge de cette action ou ayant informé sur l'évènement (ou le nom du service de sécurité ayant détecté l'évènement).
3. La **description** de l'action ou de l'évènement, incluant les détails de son avancement ainsi que les comptes et machines concernés.

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.

## 2.3 Avoir pris connaissance des actions déjà entreprises

Avoir pris note des personnes ayant déjà agi en réponse à l'incident en cours et des actions qu'elles ont déjà entreprises sur le système d'information. Commencer à reporter ces notes d'intervention dans la main courante.

# 3 Conclusions attendues de la qualification

*Cette partie résume les conclusions auxquelles doivent mener les évaluations, qui aboutiront à la qualification de l'incident.*

*La partie suivante présentera des actions détaillées pour guider pas à pas ces évaluations.*

## 3.1 Évaluer l'incident

### Mesure 1 - Confirmer l'incident de type défiguration de site web

- L'incident de type défiguration de site web est-il confirmé, ou nécessite-il des investigations complémentaires ?*

### Mesure 2 - Identifier les systèmes compromis

- Les serveurs hébergeant le site web défiguré peuvent-ils être précisément identifiés ? Sont-ils internes ou externes à l'organisation ?*
- Les serveurs hébergeant le site web défiguré ont-ils été eux-mêmes compromis ? Si non, quel système tiers semble avoir été compromis (enregistrement DNS, fournisseur de contenu tiers, équipement en amont) ?*
- Les systèmes hôtes ou en amont sont-ils hébergés dans le cloud ? Si oui, peut-on identifier précisément leur tenant ?*
- Les systèmes compromis ont-ils pu être identifiés ou des investigations complémentaires sont-elles encore nécessaires ?*

### Mesure 3 - Évaluer le périmètre de l'incident

- Un compte d'administration a-t-il été usurpé ? Si oui, peut-il accéder à des serveurs plus sensibles que les serveurs web ?*
- Le site web compromis est-il hébergé en interne ? Si oui, la compromission est-elle identifiable sur d'autres sites ?*
- Les autres systèmes d'information interconnectés avec le serveur hôte sont-ils en risque ?*
- Le cas échéant, le tenant cloud est-il en risque ?*

#### Mesure 4 - Évaluer l'impact de l'incident

- Quelles activités sont impactées par la défiguration ? Sont-elles vitales ?
- Quelles activités seraient impactées par la mise hors-ligne du site web ou du serveur hôte ?
- L'incident a-t-il des impacts réglementaires ?

#### Mesure 5 - Évaluer l'urgence à résoudre l'incident

- Quelles sont les activités vitales perturbées, pour lesquelles des mesures préventives de maintien d'activité doivent être envisagées ?
- Existe-t-il un risque que l'incident se généralise de manière imminente ?

## 3.2 Qualifier l'incident

#### Conclure quant à la gravité de l'incident

- La défiguration du site web est-elle causée par une compromission du site web lui-même ?
- L'incident est-il circonscrit sur mon système d'information, ou est-il étendu ?
- L'incident présente-t-il un *impact fort* pour mon *activité métier* et le fonctionnement de mon *système d'information* ?
- L'incident est-il urgent à résoudre, ou les activités vitales ont-elles réussi à être maintenues ?
- Au final, quelle *gravité* représente cet incident de sécurité ?
  - Anomalie courante
  - Incident mineur
  - Incident majeur
  - Crise cyber

## 4 Méthode d'évaluation pas à pas

*Cette partie détaillera des actions qui aideront à conduire les évaluations et à aboutir à la qualification de l'incident.*

### 4.1 Évaluer l'incident

Une *défiguration de site web* a principalement 7 causes :

- **Compromission du site web :**

1. Usurpation d'un compte de gestion du site web ou d'un compte d'administration de son serveur hôte
2. Sabotage délibéré d'un employé interne
3. Exploitation d'une vulnérabilité (XSS, injection SQL, etc.), affectant le site web lui-même, un de ces composants (plugin, bibliothèque tierce), ou son moteur de gestion

- **Compromission d'un système tiers :**

4. Compromission d'un site tiers, dont la page web importe du contenu (par exemple, javascript)
5. Compromission des enregistrements DNS qui redirigent le trafic vers un serveur contrôlé par l'attaquant
6. Compromission d'un équipement en amont du serveur web
7. Compromission globale du système d'information, du tenant cloud ou de l'hébergeur

Cette fiche doit permettre de qualifier l'incident malgré la diversité des causes possibles.

#### 4.1.1 Mesure 1 - Confirmer l'incident de type défiguration de site web

Confirmer que l'incident est de type *défiguration de site web* en évaluant différents signaux :

##### Action 1.a : Évaluer les signaux forts

- Changement illégitime de la page d'accueil ou d'une page d'authentification
- Changements illégitimes dans le contenu du site (images ou messages inappropriés, informations falsifiées, liens malveillants, etc.)
- Affichage de contenus externes inappropriés (par exemple, bannière de publicité)
- Apparition du site web sur une liste noire (*Google Safe Browsing, Microsoft Defender SmartScreen, etc.*)
- Revendication de l'attaque au nom d'un activisme politique ou religieux
  - Depuis quand ces premiers signaux forts sont-ils apparus?

##### Action 1.b : Évaluer les signaux faibles

- Notifications des utilisateurs (sur le site web ou les réseaux sociaux)
- Augmentation soudaine de commentaires négatifs sur le site web
- Alertes antivirales, EDR ou SIEM sur le serveur hôte
- Baisse soudaine du trafic sur le site web (potentiellement due à son apparition dans une liste noire)

## Action 1.c : (Conclure) Confirmer l'incident de type défiguration de site web

L'objectif des actions précédentes est finalement de vous aider à répondre au besoin d'évaluation suivant :

- L'incident de type défiguration de site web est-il confirmé, ou nécessite-il des investigations complémentaires ?

### 4.1.2 Mesure 2 - Identifier les systèmes compromis

**Cette partie a pour objectif d'identifier les serveurs compromis : s'agit-il des serveurs hôtes, des serveurs DNS, de serveurs en amont, ou de serveurs tiers ?**

Examiner si les **serveurs hôtes** ont eux-mêmes été compromis, ou au contraire semblent être restés intègres :

#### Action 2.a : Identifier le site web défiguré

- Quel est le nom qualifié (*FQDN*) du site web victime de la défiguration ?
- Quelle page du site web est impactée ?
  - Y a-t-il d'autres pages également impactées ?
- La défiguration est-elle visible sur d'autres sites web de l'organisation ?

#### Action 2.b : Identifier les serveurs hébergeant le site défiguré

- Les serveurs hôtes hébergeant le site web défiguré sont-ils hébergés :
  - chez un hébergeur externe ?
  - chez un fournisseur de service *cloud* ? Si oui :
    - quel tenant héberge les serveurs hôtes ?
  - sur le système d'information de l'organisation ? Si oui :
    - dans une DMZ dédiée du système d'information de l'organisation ?
- Combien de serveurs hébergent le site web ? Sont-ils en *cluster* ?

#### Action 2.c : Confirmer ou non la compromission des serveurs hôtes

- La page défigurée du site web est-elle bien présente sur les disques du ou des serveurs hôtes ?
  - Si oui, combien de serveurs sont affectés ? (un seul ? tout le cluster ?)

- Sinon, peut-on confirmer que le site web est bien intègre et que les serveurs hôtes ne sont pas compromis ?

Si les serveurs hôtes semblent être intègres et non compromis, la défiguration serait alors causée par la compromission d'autres serveurs, qu'il convient maintenant d'identifier...

Vérifier si les enregistrements DNS redirigent vers un site illégitime, ce qui, en cas de réponse affirmative, confirmerait la **compromission des serveurs DNS** :

### Action 2.d : Examiner l'enregistrement DNS du site web

- En effectuant une résolution DNS du FQDN du site web défiguré, l'enregistrement obtenu pointe-t-il vers une adresse IP appartenant à l'organisation ? Si non :
  - Les enregistrements DNS de l'organisation ont-ils été modifiés peu avant la défiguration, et pointent-ils vers des adresses IP illégitimes ?
  - Les serveurs DNS sont-ils internes ou externes à l'organisation ?
    - S'ils sont internes, identifier précisément ces serveurs.
    - S'ils sont hébergés dans le *cloud*, identifier leur tenant.

### Action 2.e : Investiguer si le contenu illégitime provient d'un tiers

Si les enregistrements DNS semblent intègres, investiguer si le contenu illégitime affiché sur la page peut être la cause d'un **tiers** :

- Le contenu illégitime est-il importé depuis une ressource tiers ?
  - image
  - vidéo
  - code javascript
  - fenêtre des commentaires
  - etc.

### Action 2.f : Trouver l'équipement à l'origine de la défiguration en amont des serveurs web

Enfin, si aucun système n'a encore été identifié comme compromis, remonter la chaîne des équipements qui transportent le flux web afin de trouver celui qui cause la défiguration.

Procéder à des tests unitaires pour afficher la page défigurée en remontant le flux web, puis identifier l'équipement responsable de la défiguration :

- Répartiteur de charge
- Relais inverse (*reverse-proxy*)
- Pare-feu
- Autre ?

## Action 2.g : (Conclure) Identifier les systèmes compromis

L'objectif des actions précédentes est finalement de vous aider à répondre au besoin d'évaluation suivant :

- Les serveurs hôtes hébergeant le site web défiguré peuvent-ils être précisément identifiés ? Sont-ils internes ou externes à l'organisation ?
- Les serveurs hôtes hébergeant le site web défiguré ont-ils été eux-mêmes compromis ? Si non, quel système tiers semble avoir été compromis (enregistrement DNS, fournisseur de contenu tiers, équipement en amont) ?
- Les systèmes hôtes ou en amont sont-ils hébergés dans le cloud ? Si oui, peut-on identifier précisément leur tenant ?
- Les systèmes compromis ont-ils pu être identifiés ou des investigations complémentaires sont-elles encore nécessaires ?

Si ce sont les serveurs hébergeant le site web qui ont été identifiés compromis, continuer cette fiche avec la partie suivante.

Sinon, si un système tiers semble être la cause de la défiguration (enregistrement DNS, fournisseur de contenu tiers, équipement en amont), voir directement la partie Suite des actions.

### 4.1.3 Mesure 3 - Évaluer le périmètre de l'incident

#### Action 3.a : Investiguer une usurpation d'accès d'administratif

- Une authentification avec un compte d'administration a-t-elle été réalisée illégalement sur l'interface de gestion peu avant la défiguration ?
  - Interface du CMS
  - Service d'hébergement ou service cloud
  - Service de stockage (SFTP)
  - Base de données exposées
  - Gestion des commentaires
  - autres interfaces de gestion exposées ?
- Si oui :
  - La consultation des journaux permet-elle de confirmer la modification illicite effectuée par ce compte, causant la défiguration ?
  - Est-ce un compte interne à l'entreprise ou celui d'un prestataire ?

#### Action 3.b : Évaluer la potentielle compromission des serveurs web

- Détection :

- Des alertes antivirales ou EDR sur les serveurs hôtes ont-elles détecté un comportement ou un dépôt de code malveillant ?
- Des alertes sur les équipements de sécurité en amont du site web (WAF, sonde de détection réseau, pare-feu, relais inverse, etc.) ont-elles détecté des tentatives d'exploitation de vulnérabilité, peu avant la défiguration ?
- Investigation :
  - À partir de l'identification des versions des composants (site web, extensions fonctionnelles ou *plugins*, bibliothèques, système d'exploitation), existe-t-il des vulnérabilités connues telles des CVE qui permettraient cette défiguration ?
  - Une authentification avec un compte d'administration a-t-elle été réalisée illégalement sur le serveur hôte peu avant la défiguration (par exemple, connexion SSH) ?

### Action 3.c : Évaluer la potentielle propagation de la compromission

- Le site web est-il hébergé par l'organisation ? Si oui :
  - Plusieurs sites web hébergés par les mêmes serveurs hôtes sont-ils défigurés également ?
  - Des alertes d'exécution de commande ou de codes malveillants sont-elles remontées par l'antivirus ou l'EDR les serveurs hôtes ?
  - Les serveurs hôtes sont-ils cloisonnés ou peuvent-ils joindre d'autres serveurs de l'organisation ?
  - Le site web contient-il des mots de passe réutilisables sur d'autres systèmes du système d'information ?
- Si un compte administratif a été identifié usurpé :
  - A-t-il été utilisé pour réaliser des connexions illégitimes avec succès sur d'autres interfaces ?
  - Combien de sites web peuvent être gérés par ce compte ?
  - Combien de serveurs du système d'information sont administrables par ce compte ?

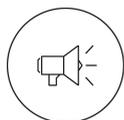
### Action 3.d : Évaluer la potentielle compromission du tenant

- Parmi les systèmes suspectés compromis identifiés dans les étapes précédentes, certains sont-ils hébergés dans un tenant *cloud* ?
- Une authentification avec un compte d'administration a-t-elle été réalisée illégalement sur le serveur tenant cloud peu avant la défiguration ?

### Action 3.e : (Conclure) Évaluer le périmètre de l'incident

L'objectif des actions précédentes est finalement de vous aider à répondre au besoin d'évaluation suivant :

- Un compte d'administration a-t-il été usurpé? Si oui, peut-il accéder à d'autres serveurs, plus sensibles que les serveurs web?
- Le site web compromis est-il hébergé en interne? Si oui, la compromission est-elle identifiable sur d'autres sites?
- Les autres systèmes d'information interconnectés avec le serveur hôte sont-ils en risque?
- Le cas échéant, le tenant cloud est-il en risque?



### Remarque

Si un système suspecté compromis est hébergé sur un *tenant Azure*, qualifier la compromission éventuelle du tenant avec la fiche suivante : Fiche réflexe - Compromission d'un tenant Azure - Qualification

## 4.1.4 Mesure 4 - Évaluer l'impact de l'incident

### Action 4.a : Évaluer les impacts sur l'activité

- La défiguration a-t-elle un impact sur l'activité de l'organisation en ce qui concerne :
  - une interruption de l'activité métier?
  - une atteinte à l'image de marque?
  - une perte financière?
- Y aurait-il un fort impact sur une des activités ci-dessus :
  - si le *site web* devait être mis hors-ligne?
  - si le *serveur hôte* hébergeant le site web devait être isolé d'Internet ou éteint?
    - D'autres sites web ou d'autres services seraient-ils alors impactés?
- Une *activité vitale* pour l'organisation est-elle liée au site web ou au serveur hôte?
  - Si votre organisation possède une analyse d'impact métier (Business Impact Analysis ou *BIA*), cette activité perturbée en fait-elle partie?

### Action 4.b : Évaluer les impacts réglementaires

- Les serveurs hôtes compromis sont-ils reliés à un système d'information soumis à une *réglementation particulière* (LPM, NIS2, etc.)?
- Peut-on savoir si les serveurs hôtes compromis hébergent des données sensibles dans leurs fichiers ou leurs bases de données?
  - données classifiées
  - données personnelles
  - données à statut protégé (santé, financière, etc.)
  - données soumises à engagement contractuel ou réglementaire autre
- Informer les responsables de ces données afin qu'ils puissent entreprendre les actions nécessaires (déclarations réglementaires, etc.)

## Action 4.c : (Conclure) Évaluer l'impact de l'incident

- Quelles activités sont impactées par la défiguration ? Sont-elles vitales ?
- Quelles activités seraient impactées par la mise hors-ligne du site web ou du serveur hôte ?
- L'incident a-t-il des impacts réglementaires ?

### 4.1.5 Mesure 5 - Évaluer l'urgence à résoudre l'incident

#### Action 5.a : Évaluer l'urgence à résoudre l'incident

Pour chacune des activités vitales impactées identifiées précédemment :

- Existe-t-il une procédure de continuité d'activité en mode nominal ?
- Existe-t-il une procédure de maintien d'activité en mode dégradé ?
- Si oui :
  - Ces procédures sont-elles déjà en cours de mise en œuvre ?
  - Combien de temps pourraient-elles tenir ?
- Des actions de restauration ont-elles déjà été entreprises ?

#### Action 5.b : (Conclure) Évaluer l'urgence à résoudre l'incident

L'objectif des actions précédentes est finalement de vous aider à répondre au besoin d'évaluation suivant :

- Quelles sont les activités vitales perturbées, pour lesquelles des mesures préventives de maintien d'activité doivent être envisagées ?
- Existe-t-il un risque que l'incident se généralise de manière imminente ?

## 4.2 Qualifier l'incident

### Conclure quant à la gravité de l'incident

- La défiguration du site web est-elle causée par une compromission du site web lui-même ?
- L'incident est-il circonscrit sur mon système d'information, ou est-il étendu ?
- L'incident est-il présent-t-il un *impact fort* pour mon *activité métier* et le fonctionnement de mon *système d'information* ?
- L'incident est-il *urgent* à résoudre, ou les activités vitales ont-elles réussi à être maintenues ?
- Au final, quelle *gravité* représente cet incident de sécurité ?

- Anomalie courante
- Incident mineur
- Incident majeur
- Crise cyber

## 5 Suite des actions

Si la défiguration du site web est causée par une compromission du site web lui-même :

- Mettre en œuvre des **mesures d'endiguement** pour contenir l'attaque.
  - Fiche suivante conseillée : [Fiche réflexe - Défiguration de site web - Endiguement](#)

Parallèlement, piloter la suite du traitement de cet incident et demander de l'aide pour résoudre l'incident, en cohérence avec les *impacts* identifiés :

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

Dans toutes les autres situations, des exemples de mesures d'endiguement sont suggérés ci-dessous :

Si les *enregistrements DNS* ont été compromis :

- Si le service DNS est externalisé, réinitialiser tous les accès d'administration et reconfigurer les enregistrements DNS légitimes.
- Si le serveur DNS est interne à l'organisation, utiliser en plus la fiche suivante : [Fiche réflexe - Compromission système - Qualification](#)

Si le contenu illégitime provient d'un *fournisseur tiers* identifié :

- Rendre inopérants tous les liens vers ce fournisseur dans les pages du site (supprimer, commenter ou renommer) et prévenir que le site fonctionne en mode dégradé. Entre-temps, une page de maintenance peut être affichée.
- Prendre en compte que cette mesure ne sera pas efficace tout de suite à cause de la mise en *cache* des pages web.
- Tenter de contacter le fournisseur tiers pour le prévenir de la compromission semble lui être attribuée.

Si un *système en amont* des serveurs web est suspecté compromis :

- Mettre en ligne une page de maintenance sur un autre serveur et y rediriger les résolutions DNS.
- Utiliser en plus la fiche suivante sur le système suspecté compromis : Fiche réflexe - Compromission système - Qualification

Si un système suspecté compromis est hébergé sur un *tenant Azure* :

- Qualifier la compromission éventuelle du tenant avec la fiche suivante : Fiche réflexe - Compromission d'un tenant Azure - Qualification

## 6 Annexes

### 6.1 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 - Défiguration de site web - Endiguement
- Crise d'origine cyber, les clés d'une gestion opérationnelle et stratégique
- Cyberattaques et remédiation

### 6.2 Définitions

#### 6.2.1 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.

#### 6.2.2 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.

## 6.2.3 Compromission système

Une *compromission système* est l'activité d'un code ou d'un acteur malveillant sur une machine du système d'information, résultant en sa prise de contrôle.

Faute de pouvoir qualifier précisément la prise de contrôle, dans de nombreux cas, toute activité adverse sur le système pouvant avoir donné lieu à une escalade de privilège est considérée comme une compromission. Une compromission entraîne généralement une forme de communication entre la machine compromise et un attaquant y exécutant des actions.

## 6.2.4 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*.

## 6.2.5 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.

## 6.2.6 Fuite de données

Une *fuite de données*, également appelée *violation de données*, désigne un incident au cours duquel des informations confidentielles, sensibles ou protégées sont consultées, divulguées ou volées par une personne non autorisée. Cela peut concerner divers types de données, notamment des informations personnelles, financières, médicales, ou des secrets commerciaux.

Les fuites de données peuvent résulter de cyberattaques, comme le piratage ou le phishing, mais aussi d'erreurs humaines, telles que l'envoi d'informations à la mauvaise adresse e-mail ou la perte de dispositifs contenant des données sensibles. Les conséquences d'une fuite de données peuvent être graves, allant de pertes financières et d'atteintes à la réputation de l'entreprise à des problèmes juridiques et à la compromission de la vie privée des individus concernés.

## 6.2.7 Qualifier un incident

Qualifier un incident signifie :

- *Confirmer* qu'un incident de sécurité est bien en cours et si oui, déterminer précisément sa *nature*.
- *Évaluer 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.

## 6.3 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	Se référer aux procédures internes.	Pour les organisations disposant d'une équipe de réponse à incident interne.
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/prestataires-de-reponse-aux-incident-de-securite-pris">https://cyber.gouv.fr/prestataires-de-reponse-aux-incident-de-securite-pris</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	Consulter la section Contacter le CERT-FR	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.

## 6.4 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">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.

## 6.5 Préparation

En *prévention* d'un incident, une fiche réflexe sera d'autant plus efficace si elle a pu être préparée en amont, 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.

Il est également conseillé d'imprimer les fiches réflexes afin qu'elles restent disponibles en cas d'indisponibilité du système d'information. Il en va de même pour les autres documents utiles, comme la notice d'aide au dépôt de plainte ou votre annuaire de contacts.

## 6.6 Contacter le CERT-FR



### Attention

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.

### 6.6.1 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

## 6.6.2 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/>

## 6.6.3 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/uploads/public\\_key\\_2024.asc](https://cert.ssi.gouv.fr/uploads/public_key_2024.asc)

## 6.7 Licence

Ce document est dérivé des 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/publications/fiches-reflexes/>).

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

**ANSSI/SDO**  
**Version 2- 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)

