**Modèles de communication en cas d’attaque par rançongiciel**

**Phase 1 : Informations sur la cyberattaque**

**Communication interne**

Madame, Monsieur,

Le (DATE), la commune de (NOM) a été victime d’une attaque par rançongiciel, lors de laquelle les cybercriminels sont parvenus à chiffrer les systèmes. Après s’être concerté avec la police cantonale, le prestataire de services informatiques compétent a arrêté les systèmes de manière contrôlée, conformément au plan d’urgence. Nous avons pris toutes les mesures techniques nécessaires pour protéger l’infrastructure informatique.

La restauration des systèmes, que nous avons entamée, prendra plusieurs jours. Durant cette période, vous n’aurez aucun accès, ou uniquement un accès limité, aux systèmes de la commune, ce qui pourra avoir des conséquences sur l’exercice de votre activité professionnelle. Vos responsables s’entretiendront avec vous pour régler les aspects organisationnels. Nous vous prions également de ne pas accéder à (PORTAIL/APPLICATION).

Nous regrettons cet incident et vous tiendrons au courant de la situation via (CANAL DE COMMUNICATION). Si vous avez des questions, vous pouvez les adresser à (NOM/E-MAIL ou TÉL). Veuillez transmettre les questions des journalistes à (PERSONNE/E-MAIL) et ne pas y répondre vous-même. Nous vous remercions de votre aide.

**Communication externe**

***Titre : Cyberattaque contre la commune de (NOM)***

**Le XX.YY.20XX, la commune de (NOM) a été victime d’une cyberattaque, qui a été détectée le (DATE). Des mesures ont immédiatement été prises pour la contrer et l’incident a été signalé à l’Office fédéral de la cybersécurité. En outre, la commune a déposé une plainte pénale auprès de la police cantonale. Lors de cette attaque, les cybercriminels sont parvenus à chiffrer les données.**

*Lieu, date –* Les systèmes informatiques de la commune de (NOM) ont été la cible d’une attaque le XX.YY.20XX : les cybercriminels ont bloqué l’accès à plusieurs systèmes et exigé une rançon. D’entente avec la police cantonale, le prestataire de services informatiques compétent a pris les mesures techniques nécessaires pour protéger l’infrastructure informatique et a entamé la restauration des systèmes. En raison de cet incident, l’accès à certains portails communaux n’est actuellement pas garanti ou ne le sera que partiellement dans les jours à venir. Les affaires telles que (XY) peuvent être réglées directement au guichet de la commune.

La commune de (NOM) ne répondra pas à la demande de rançon. Pour l’instant, nous ne savons pas si et dans quelle mesure des données sensibles ont été compromises ou volées. L’enquête étant en cours, la commune de (NOM) ne peut pas s’exprimer davantage à ce sujet. Les clients concernés seront directement informés afin de prendre à leur tour, le cas échéant, les mesures qui s’imposent.

La commune de (NOM) regrette les désagréments occasionnés par cet incident et informera des nouveaux développements sur (URL).

Personne de contact pour les médias

Prénom Nom, fonction, division, numéro de téléphone, adresse e-mail