

DÉPARTEMENT CYBERATTAQUE : REPRISE DE LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'ACCUEIL DU DÉPARTEMENT



Vue extérieure du Conseil départemental de Seine-et-Marne situé à Melun © Département de Seine-et-Marne / Marie Digard

Les services de la plateforme téléphonique d'accueil sont de nouveau accessibles au 01.64.14.77.77 selon les horaires habituels : de 8h à 18h sans interruption du lundi au vendredi.



Créé le: 17/02/2023

- Mis à jour le : 19/04/2023

Informations sur les aides et prestations

La consultation de certaines données informatiques n'étant toujours pas accessible suite à la cyberattaque et l'arrêt des serveurs, le Département ne peut pas communiquer sur les dossiers PA/PH via la plateforme téléphonique avant le mois d'avril.

Le Département s'excuse pour la gêne occasionnée. Malgré la situation, le Département reste pleinement mobilisé pour assurer la continuité des services et des prestations sociales, et travaille activement pour le rétablissement total de ses accès.

Le versement des allocations individuelles (APA-PCH-ACTP) attribué avant le 7 novembre 2022 est maintenu en l'état des sommes attribuées en octobre dernier et peut survenir avec quelques jours de décalage.

La priorité est donnée aux plans comportant des aides humaines, les autres aspects ne peuvent pour le moment faire l'objet d'un mandatement.

Les aides en cours sont prolongées automatiquement jusqu'à septembre 2023 si elles arrivaient à échéance avant cette date. Vos demandes de renouvellements seront à adresser au Département à partir d'octobre 2023.

Concernant les nouvelles demandes de PCH, aucun paiement n'est encore possible à ce jour. Afin d'être prêts le jour où les outils seront rétablis, ces dossiers sont traités manuellement pour saisir de nouveau les dossiers et verser les paiements.

Si vous souhaitez déposer une révision de plan d'aides : pour le moment, le service des prestations n'a pas la possibilité de traiter les révisions.

Si vous avez déjà envoyé votre demande, nous vous prions de bien vouloir patienter. Votre demande sera traitée dès que possible. Inutile de renvoyer les pièces et les dossiers. L'ensemble des courriers est en attente de numérisation.

Si vous n'avez pas encore envoyé votre demande, vous pouvez le faire avec les pièces justificatives par courrier uniquement à l'adresse postale du Département : Département de Seine-et-Marne, Direction de l'autonomie, Service des prestations, Hôtel du Département, CS 50377, 77010 Melun cedex.

Si votre demande concerne une première demande APA à domicile constituée entre le 4 novembre et maintenant – la plateforme courrier a gardé les listes des nouvelles demandes pour une réponse plus précise – toutes les demandes ont été traitées.

Le délai est un peu plus long. Il ne faut pas renvoyer le dossier / la demande.

La prise en charge pendant cette période est forfaitaire : sans participation laissée à la charge de l'utilisateur. Une notification de droits a été envoyée.

Dès que cela sera possible, les droits évalués / identifiés pendant l'évaluation médico-sociale seront notifiés : un ticket modérateur en fonction des ressources vous sera appliqué comme le demande la Loi.

Pour les factures aides techniques et autres : une régularisation / remboursement sera mandaté dès retour de nos outils métiers.

Une rétroactivité peut, en fonction des situations, être sollicitée pour les emplois directs - les CESU n'ont pas été envoyés aux usagers pendant cette période.



[La Maison départementale des personnes handicapées de Seine-et-Marne](#) [↗](#) continue d'accueillir le public aux jours et horaires habituels.

Pour contacter la MDPH 77 :

- par téléphone au 01.64.19.11.40.
- via son formulaire de contact sur vosdemarches.mdph77.fr (<https://vosdemarches.mdph77.fr/>).