

MDPH : Point de situation post cyberattaque

Le 6 novembre 2022, le Département de Seine-et-Marne et la MDPH ont été victimes d'une cyberattaque de grande ampleur entraînant la coupure de tous les réseaux informatiques. Les agents de la MDPH travaillent activement pour instruire les 19 000 dossiers actuellement en cours de traitement suite à la cyberattaque. Les équipes ont été renforcées et les dossiers sont traités par ordre d'arrivée en tenant compte des situations urgentes. La MDPH invite les usagers à ne pas se déplacer sans rendez-vous afin de ne pas engorger l'accueil cet été.

Depuis le 13 mars 2023, les agents de la MDPH ont retrouvé progressivement l'accès aux outils informatiques. Ils ont repris le traitement des dossiers déposés avant novembre dans leur ordre chronologique de recevabilité afin de garantir l'équité entre les usagers. Toutefois, certaines urgences sont traitées en priorité : sortie d'hospitalisation, rupture de versement de prestations financières, rupture de parcours, aggravation de l'état de santé, difficulté liée à la prise en charge pour le proche aidant. Avant la cyberattaque le délai global moyen de traitement d'un dossier était de 4,5 mois contre 8,3 mois aujourd'hui.

« Cette cyberattaque a entraîné d'importants retards dans le traitement des dossiers MDPH. Je tiens à excuser le Département ainsi que la MDPH auprès des personnes en attente. Si l'impatience des usagers est légitime, les équipes font leur maximum pour apporter une réponse dans les meilleurs délais. Onze opérateurs de saisie occasionnels ont ainsi rejoint la MDPH pour numériser et instruire les dossiers déposés. Toutes les équipes sont mobilisées, et les agents se portent volontaires certains week-end pour accélérer le plan de reprise de l'activité des services », précise Bernard Cozic, Vice-président du Département de Seine-et-Marne en charge des solidarités et Président délégué de la MDPH.

Dans ce contexte exceptionnel, l'accueil de la MDPH n'est pas en mesure pour le moment de renseigner les usagers sur le suivi de leur dossier. Aussi, à partir du lundi 19 juin et jusqu'au vendredi 18 août, l'accueil de la MDPH se fera uniquement sur rendez-vous, ce qui permettra de redéployer les chargés d'accueil sur des missions d'instruction et sur la réponse aux mails des usagers. L'objectif de la MDPH est de revenir au plus vite à ses engagements de service : répondre aux mails des usagers en 5 jours maximum et adresser l'accusé de réception du dossier en 1 mois maximum.

Une attention particulière est portée sur les dossiers de scolarité des enfants en situation de handicap : il s'agit de traiter tous ceux arrivés jusqu'au 30 avril pour garantir une rentrée scolaire sereine aux enfants nécessitant une mesure d'accompagnement. De même pour le traitement des dossiers PCH pour le maintien à domicile afin d'éviter à l'usager d'avancer les frais de son accompagnement. Parmi eux, un ordre de priorité a été établi en fonction de la gravité et de l'urgence des situations. D'ici l'été, l'intégralité des versements PCH bloqués à cause de la cyberattaque seront régularisés par le Département, avec effet rétroactif.

À noter que les personnes qui ont déposé un dossier papier ou dématérialisé avant la cyberattaque ne doivent pas le redéposer à la MDPH. Une telle démarche risque de leur porter préjudice quant à la date d'ouverture des droits. Pour tout nouveau dossier, il est fortement conseillé de privilégier l'envoi par courrier postal, le service « MDPH en ligne » étant indisponible.

Pour suivre l'évolution de la situation, une communication hebdomadaire sera faite sur les réseaux sociaux du Département et sur www.mdph77.fr.

Contacts presse :

Pauline Maingre – pauline.maingre@departement77.fr – 01.64.14.60.42

Anne-Laure Boinnard – anne-laure.boinnard@departement77.fr – 01.64.87.38.17