

SOLIDARITÉS — CYBERATTAQUE : ADAPTATION DES MODALITÉS D'ACCUEIL DU SERVICE DES PRESTATIONS DE LA DIRECTION DE L'AUTONOMIE



Trois mois après le redémarrage progressif des logiciels-métiers en charge de l'autonomie (APA et PCH notamment), le stock de courriers et de dossiers restant à traiter demeure plus élevé que prévu dans le plan de reprise des activités.



Créé le: 3/07/2023

- Mis à jour le : 3/07/2023

Le point sur la situation

Depuis la fin mars 2023 le nombre de personnes reçues à la direction de l'autonomie (basée à Savigny-le-Temple), pour tenter de faire avancer leur situation, ne cesse de croître.

Cet accueil est réalisé par les mêmes agents qui sont chargés de traiter puis de préparer les mises en paiement. Cette situation ralentit fortement le travail de reprise des milliers de situations individuelles héritées de la cyberattaque et retarde les mises en paiement correspondantes.

Afin de concilier l'accueil et l'instruction des dossiers depuis le 3 juillet, le service des prestations de la direction de l'autonomie reçoit exclusivement du public sur rendez-vous.

L'outil en ligne « rendez-vous solidarité » permettra de réserver un créneau de 20 minutes en ayant précisé la nature de la question afin que votre réponse soit la plus adaptée possible et la plus rapide.

Pour accéder à l'outil : [rdv-solidarites.fr](https://www.rdv-solidarites.fr) (<https://www.rdv-solidarites.fr/>).



Il est rappelé que l'envoi postal des dossiers et documents est préférable à une remise en mains propres afin de faciliter la numérisation de tous les courriers adressés au Département.