

Ce que nous pouvons faire

- Fournir des informations sur les services pour les sans-abri.
- Expliquer vos droits et responsabilités en centre d'hébergement et dans la communauté.
- Traiter en votre nom les réclamations non résolues ou les résultats insatisfaisants avec DHS et les prestataires de services d'hébergement.
- Assurer la médiation et la résolution de conflits.
- Expliquer les programmes d'aide au paiement du loyer et les critères d'admissibilité.
- Offrir un soutien préventif et de suivi.
- Fournir une assistance générale, faciliter la communication et orienter vers les services d'autres agences et services communautaires de la ville.

Veillez noter que notre bureau ne se prononce pas sur les demandes de transfert de centre d'hébergement.

Coordonnées



COURRIER ÉLECTRONIQUE
Ombudsman@dss.nyc.gov



TÉLÉPHONE
Permanence téléphonique dédiée à l'hébergement :
(718) 291 4141
24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Bureau du médiateur
(800) 994 6494
Du lundi au vendredi
De 9h00 à 17h00



EN PERSONNE
109 E 16th Street, 8th Floor
New York, NY 10003
Du lundi au vendredi
De 9h00 à 16h00

NYC

Department of
Homeless Service
Department of
Social Services

BRC-1043 (F)
Rév. 02/2020

© Copyright 2020, The City of New York Human Resources Administration/
Department of Social Services. Pour avoir l'autorisation de reproduire tout
ou partie de ce document, veuillez contacter l'Administration des ressources
humaines (HRA) de New York.

Bureau du médiateur



Qu'est-ce que le bureau du médiateur ?

Contactez le bureau du médiateur

Autres ressources

Ce que nous pouvons faire

NYC

Department of
Homeless Service
Department of
Social Services

Qu'est-ce que le bureau du médiateur ?

Le bureau du médiateur aide les personnes et les familles sans-abri à New York en :

- offrant une expérience client favorable grâce à une écoute attentionnée et efficace, et à une gestion rapide des dossiers axée sur le client ;
- aidant les clients sur leur voie vers un accès plus équitable aux ressources essentielles ;
- améliorant la qualité de vie des clients en centre d'hébergement ;
- plaidant en faveur des clients afin qu'ils jouent un rôle significatif dans les processus de prise de décision qui affectent leur vie.

Contactez le bureau du médiateur



ENVOYEZ-NOUS UN COURRIEL

Vous pouvez nous faire part de vos problèmes ou de vos préoccupations à tout moment en nous envoyant un courriel à Ombudsman@dss.nyc.gov.



APPELEZ-NOUS

Vous pouvez nous joindre par téléphone.

- Appelez la permanence téléphonique dédiée à l'hébergement au **(718) 291 4141** ou composez le **311** pour toute réclamation concernant l'hébergement ou toute demande de réparation. Les membres du personnel sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Appelez le bureau du médiateur au **(800) 994 6494** pour discuter de votre situation avec un membre du personnel. Les membres du personnel sont disponibles du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00. Si vous laissez un message à ce numéro, un membre du personnel vous rappellera pendant les heures de bureau.



RENDEZ-NOUS VISITE

Vous pouvez rencontrer un membre du personnel de notre bureau afin de discuter de votre situation. Le personnel est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 16h00.

Autres ressources

Défenseurs des enfants (AFC) de New York

- (212) 947 9779

Coalition pour les sans-abris

- (212) 776 2000

Bureau du maire en charge des questions d'immigration (MOIA)

- (212) 788 7654

311 de New York

- Composez le 311.



Administration des services à l'enfance (ACS) de New York

- En cas d'urgence, appelez le 911.
- (877) KIDS NYC [(877) 543 7692]
- Bureau de défense (212) 676 9421

Commission sur les Droits de l'Homme (CHR) de New York

- (718) 722 3131

Département des personnes âgées (DFTA) de New York

- Composez le 311. (Demandez un spécialiste des services sociaux.)

Département des services aux anciens combattants (DVS) de New York

- (833) VETS NYC [(833) 838 7692]

Département de perfectionnement des jeunes et de développement des collectivités (DYCD) de New York – Youth Connect

- (800) 246 4646

Administration des ressources humaines (HRA) de New York

- Liaison Entreprises (877) 585 JOBS [(877) 585 5627]
- Ligne d'information (718) 557 1399

Permanence téléphonique Safe Horizon (violence domestique)

- En cas d'urgence, appelez le 911.
- (800) 621 HOPE [(800) 621 4673]