

## Ce que nous pouvons faire

- Fournir des informations sur les services pour les sans-abri.
- Expliquer vos droits et vos responsabilités en centre d'hébergement.
- Répondre aux réclamations concernant les services du centre d'hébergement, y compris les problèmes physiques, le comportement du personnel et des clients et les services sociaux et de relogement.
- Assurer la médiation et la résolution de conflits entre les clients et le personnel.
- Expliquer les programmes d'aide au paiement du loyer et les critères d'admissibilité.
- Offrir un soutien préventif et de suivi pour éviter le problème des sans-abri.
- Fournir une assistance générale, notamment en orientant 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



### ADRESSE ÉLECTRONIQUE

Ombudsman@dss.nyc.gov



### TÉLÉPHONE

Permanence téléphonique dédiée à l'hébergement :

**(718) 557-1399**

Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Bureau du médiateur :

**(800) 994 6494**

Du lundi au vendredi  
de 09 h 00 à 17 h 00



### EN PERSONNE

**109 E 16<sup>th</sup> Street, 8<sup>th</sup> Floor**

**New York, NY 10003**

Du lundi au vendredi  
de 09 h 00 à 16 h 00

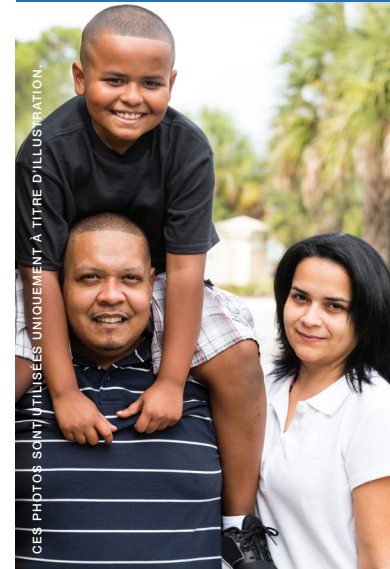


**Department of  
Homeless Service**  
Department of  
Social Services

BRC-1043 (F) 05/2023  
ENG Rev. 05/2023

© Copyright 2023. 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 de la ville de New York.

## Bureau du médiateur



Qu'est-ce que le Bureau  
du médiateur (Office of  
the Ombudsman) ?

Contactez le Bureau du  
médiateur

Plus de ressources

Ce que nous pouvons faire



**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 dans la ville de 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](mailto:Ombudsman@dss.nyc.gov).



### APPELEZ-NOUS.

Vous pouvez nous joindre par téléphone.

- Appelez la permanence téléphonique dédiée à l'hébergement au **(718) 557-1399** 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 9 h 00 à 17 h 00. Si vous laissez un message à ce numéro, un membre du personnel vous rappellera pendant les



### 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 9 h 00 à 16 h 00.

## Plus de ressources

### Défenseurs des enfants de New York (Advocates for Children of New York, AFC)

- (212) 947 9779

### Coalition pour les sans-abri (Coalition for the Homeless)

- (212) 776 2000

### Bureau du maire en charge des questions d'immigration (Mayor's Office of Immigrant Affairs, MOIA)

- (212) 788 7654

### NYC 311

- Composez le 311



### Administration des services à l'enfance de la ville de New York (NYC Administration for Children's Services, ACS)

- En cas d'urgence, appelez le 911.
- (877) 543 7692
- Bureau de défense (Office of Advocacy) (212) 676 9421

### Commission des droits de l'homme de la ville de New York (NYC Commission on Human Rights, CHR)

- (718) 722 3131

### Département des personnes âgées de la ville de New York (NYC Department for the Aging, DFTA)

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

### Département des services aux anciens combattants de la ville de New York (NYC Department of Veterans' Services, DVS)

- (833) 838 7692

### Département de perfectionnement des jeunes et de développement des collectivités Youth Connect de la ville de New York [NYC Department of Youth and Community Development (DYCD), Youth Connect]

- (800) 246 4646

### Administration des ressources humaines de la ville de New York (NYC Human Resources Administration, HRA)

- Business Link (877) 585 5627
- Permanence téléphonique (718) 557 1399

### Permanence téléphonique Safe Horizon (violence domestique)

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