

Chers résidents,

Merci pour tout ce que vous faites pour préserver la santé et la sécurité de notre communauté NYCHA et de tous les New-Yorkais pendant cette période de crise.

NYCHA travaille actuellement 24/7 pour assurer que ses résidents reçoivent les services essentiels de façon continue, vous faire part des meilleures pratiques en matière de COVID-19 provenant de responsables locaux, étatiques et nationaux, et vous tenir au courant en temps réel des modifications que nous apportons aux politiques et services NYCHA, en fonction des informations que nous recevons.

**Veillez étudier attentivement les mises à jour suivantes.**

### **Services et suspensions**

Bien que **toutes les coupures prévues de chauffage, eau chaude et eau ont été suspendus** jusqu'à nouvel ordre, des équipes spéciales pour le chauffage et les ascenseurs, ainsi que d'autres équipes pour les situations d'urgence, continuent de fournir suivi et réparations 24/7.

Le personnel NYCHA continuera à répondre et à effectuer des demandes de services **D'URGENCE** qui sont définis comme : **absence de chauffage et d'eau chaude, fuites d'eau, fuites ou odeur de gaz, inondations, obstructions, problèmes électriques, infestations intérieures de rats, infestations graves de souris ou de punaises de lit**, et autres situations posant des risques.

**NYCHA répondra également aux demandes de services visant à rectifier les situations spécifiques suivantes :**

- Absence de courant dans l'ensemble de l'appartement
- Coupures de courant partielles affectant les cuisines ou les salles de bain
- Absence de courant destiné à des équipements de maintien de vie
- Placards tombant des murs
- Cuisinières ou réfrigérateurs hors d'état de marche
- Détecteurs de fumée/monoxyde de carbone hors d'état de marche
- Grille de sécurité pour fenêtre manquante ou mal ajustée
- Porte de l'appartement fermant mal ou pas

Nous répondrons également aux demandes de services se rapportant aux interphones et portes d'entrée, et fournirons des plaques chauffantes aux résidents sans gaz.

En outre, NYCHA répond à certaines demandes de services essentiels résultant d'une ordonnance de tribunal, d'un ordre de réduction de nuisance ou autre violation d'un commissaire, ou de notre propre processus de conformité.

NYCHA continue d'entrer dans des appartements de résidents pour y effectuer des activités d'assainissement lié au plomb et y prélever des échantillons de poussière, mais seulement, parmi

les 92 lotissements, dans les unités dans lesquelles nous pensons que de la peinture au plomb est présente ou qu'un enfant de moins de six ans réside ou se rend, et/ou si un test XRF s'est révélé positif dans l'un des lotissements, qu'un enfant de six ans ou moins y réside ou s'y rend, ou non.

Nous effectuons également des inspections de moisissure and, si de la moisissure est détectée, les travaux de réparation et réhabilitation nécessaires. Les travaux de peinture se rapportant aux situations de moisissure ont été suspendus.

De plus, nous répondrons et ferons le suivi de toutes les infestations intérieures de rats, et de toutes les infestations graves de souris et de punaises de lit qui avaient été précédemment identifiées. Nous avons suspendu tous les traitements et inspections proactifs pour les animaux nuisibles (y compris NPII et Targeted Relief) et n'effectuerons des travaux que dans les espaces communs et les sous-sols dans le cadre de notre initiative pour des bâtiments propres (Clean Buildings Initiative).

Les résidents peuvent appeler le centre de contact avec la clientèle (Customer Contact Center, CCC) au 718-707-7771 s'ils ont besoin de réparations d'urgence. Des représentants formés sont à votre disposition 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### **Protections pour les résidents et les employés**

Même les personnes ne présentant aucun symptôme peuvent propager le COVID-19. Cette semaine, le Département de la santé et l'hygiène mentale (Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) ainsi que des responsables de la santé aux niveaux étatique et fédéral ont fourni des conseils selon lesquels le fait d'avoir le visage couvert peut empêcher d'infecter d'autres personnes avec le COVID-19. Se couvrir le visage implique tout tissu pouvant couvrir le nez et la bouche, comme les masques anti-poussière, les écharpes, les foulards et les bandanas.

**Par conséquent, nous conseillons à tous les résidents NYCHA de se couvrir le visage chaque fois qu'ils sortent ou qu'un membre du personnel NYCHA ou tout autre visiteur entre dans leur appartement.**

Le personnel NYCHA se rendant dans les appartements des résidents pour y effectuer les services mentionnés ci-dessus s'assureront également de prendre toutes les **précautions nécessaires avant d'entrer. Ils se couvriront donc le visage et autres parties du corps, s'enquerront de la santé des résidents et respecteront la distanciation sociale** – deux mètres (six pieds) ou plus – par rapport aux autres personnes dans l'appartement.

En outre, nous recommandons vivement aux résidents de s'enquérir de la santé des membres du personnel avant de les laisser entrer dans leur appartement. Si un membre de votre foyer ne se sent pas bien, NYCHA demande que les membres de la famille restent dans une autre pièce avec la porte fermée jusqu'à ce que les réparations soient achevées. Si une pièce séparée n'est pas disponible, nous demandons que le personnel et les résidents gardent une distance de deux mètres entre eux jusqu'à ce que les réparations soient achevées.

Le membre du personnel peut également ouvrir une fenêtre dans l'appartement pour augmenter la ventilation pendant les travaux de réparation.

Si le résident décide de ne pas laisser entrer un membre du personnel dans son appartement ou de ne pas suivre ces instructions, le membre du personnel consultera son responsable pour fixer un nouveau rendez-vous.

Sachez que dans certaines situations d'urgence, il est possible que le personnel NYCHA doive entrer quoi qu'il en soit avec l'assistance des forces de l'ordre du NYPD de la zone ou d'autres secouristes si un résident est en danger ou si une action immédiate est nécessaire à des fins de sécurité comme, par exemple, la fermeture d'une canalisation de gaz.

Nous continuerons de diffuser des informations sur le COVID-19 par courrier électronique, appels téléphoniques, appels automatiques et panneaux dans l'ensemble des lotissements. Pour plus d'informations, visitez le site [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha) et téléchargez MyNYCHA app pour effectuer vos transactions et recevoir des notifications push.

Nous vous remercions pour votre coopération et soutien sans faille. Ensemble nous pouvons préserver la santé et la sécurité de notre communauté NYCHA.