

Subject Line : Mises à jour relatives aux bureaux de gestion du parc immobilier dans le cadre de la crise du COVID-19

Chers locataires de la NYCHA,

L'Office du logement de la Ville de New York (New York City Housing Authority, NYCHA) travaille en étroite collaboration avec le Département de la santé et de l'hygiène mentale (Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) au suivi de la crise liée à l'apparition du coronavirus (COVID-19). Dans cette optique, nous souhaitons vous informer des nouvelles mesures que nous avons prises afin de préserver la sécurité et la santé de nos locataires et employés et d'aider à l'arrêt de la propagation du COVID-19.

Nous travaillons avec diligence pour assurer la continuité des services de base et d'urgence dans l'ensemble de notre parc immobilier.

À compter du mardi 17 mars, les agences de gestion des logements de la NYCHA resteront ouvertes, mais suspendront les contacts physiques avec les résidents afin de renforcer la mise en œuvre des pratiques de distanciation sociale recommandées par le Département de la santé et de l'hygiène mentale. Le personnel des agences de gestion des logements continuera à apporter son assistance aux résidents par téléphone et par courrier électronique. Les rendez-vous prévus sont maintenus, mais les membres du personnel se tiendront à distance, derrière l'espace de réception. Veuillez ne pas vous rendre sans rendez-vous au bureau de gestion dont dépend votre logement, à moins que cela ne soit absolument nécessaire. Nous procéderons à une nouvelle évaluation de la présente politique dans 30 jours.

Les agences de gestion des logements fourniront les services suivants :

- **Réception de documents sur site ou par courrier électronique. Veillez appeler pour fixer un rendez-vous.**
- **Discussions relatives à des informations confidentielles par téléphone ou sur site. Veillez appeler pour fixer un rendez-vous.**
- **Réception des préavis de départ et restitution de clés, ou demandes de changement de cylindre/de doubles de clés. Veillez appeler pour fixer un rendez-vous en vue du dépôt ou de la récupération des documents/objets.**
- **Réception des réponses à la notification annuelle relative aux dispositifs de sécurité des fenêtres et à l'enquête portant sur les enfants de moins de 6 ans, par téléphone ou par courrier électronique.**

Nous sollicitons votre coopération pendant cette période de services modifiés et en cas de réduction du personnel dans vos bâtiments.

Le personnel de la NYCHA continuera à assurer la maintenance et les réparations **URGENTES** dans les bâtiments et les appartements.

Les situations définies comme urgentes sont les suivantes :

- Fuites d'eau

- Fuites de gaz
- Problèmes électriques locaux
- Arrêts de processus
- Situations dangereuses (p. ex. problèmes d'électricité, risques d'incendie)

Les inspections et les opérations de maintenance planifiées sont toutefois suspendues à titre temporaire et feront l'objet de nouveaux rendez-vous. En outre, toutes les interruptions de services (eau, eau chaude, chauffage) sont annulées jusqu'à nouvel ordre. Les résidents doivent utiliser [MyNYCHA](#) pour reporter les ordres de travaux et envoyer les demandes de réparations urgentes.

Nous vous informons que, si vous demandez une intervention de maintenance **URGENTE**, le personnel de la NYCHA prendra les mesures de précaution suivantes avant d'entrer dans les appartements :

Le personnel de la NYCHA demandera si un des membres du ménage présente des symptômes tels que fièvre, toux ou difficultés respiratoires ou est un cas confirmé de COVID-19. Si un résident répond « oui » à cette question, il lui sera demandé de :

1. rester (dans la mesure du possible) dans une autre pièce (dont la porte devra être fermée) jusqu'à la fin de la réparation d'urgence ; ou
2. maintenir une distance d'au moins deux mètres avec le personnel jusqu'à la fin de la réparation d'urgence si aucune pièce séparée n'est disponible.

Si vous choisissez de ne pas répondre à ces questions ou de ne pas vous conformer aux instructions indiquées ci-dessus, la NYCHA fixera un autre rendez-vous.

Sachez également que le personnel de la NYCHA affecté aux réparations dans votre appartement peut choisir de porter un masque ou des gants pendant la durée des travaux. Il pourra également vous être demandé d'ouvrir les fenêtres afin d'améliorer l'aération pendant les réparations.

Enfin, afin de prévenir la propagation du Coronavirus (COVID-19) et de permettre aux New-Yorkais de vivre dans de bonnes conditions sanitaires/de sécurité, la NYCHA a engagé un prestataire pour le nettoyage des bâtiments destinés aux personnes âgées.

À compter du 15 mars, la première étape du processus de nettoyage intensif en deux étapes a été appliquée aux 71 bâtiments destinés aux personnes âgées.

Les autres résidences sont nettoyées quotidiennement et à une fréquence accrue, à la fois par le personnel d'entretien interne et par des prestataires de nettoyage externes supplémentaires. Ces actions concernent l'ensemble de nos bâtiments, notamment les agences de gestion des logements, les halls de réception et les parties communes. Les 3200 membres de nos équipes d'entretien sont également chargés de l'entretien des espaces verts, du balayage des sols et de la mise au rebut des déchets.

Nous continuerons à fournir directement aux résidents des informations relatives au COVID-19 par le biais d'appels automatisés, de courriers électroniques, d'affiches multilingues, du site MyNYCHA, de publications quotidiennes sur les médias sociaux et les sites Web publics et de courriers postaux aux résidents et aux employés.

Nous demandons aux résidents d'utiliser nos services automatisés/en ligne, notamment [MyNYCHA](#), le [Portail en libre service \(Self-Service Portal\)](#), et les bornes interactives pour effectuer leurs transactions. Les résidents peuvent également appeler le Centre de contact client (Customer Contact Center, CCC) au 718-707-7771 pour signaler les urgences et planifier les réparations d'urgence dans leurs appartements et bâtiments. Des membres du personnel formés sont de garde 24 h/24 et 7 jours sur 7 pour le traitement des urgences et de 6 h à minuit pour la planification des réparations ordinaires.

Vous disposez de huit méthodes de paiement de votre loyer, notamment par courrier postal, via le site MyNYCHA, en ligne et par téléphone. Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous à l'adresse on.nyc.gov/payrent. Conformément à la politique actuelle de gestion des difficultés des locataires de la NYCHA, nous invitons les ménages subissant une perte de revenus à demander une recertification provisoire pour toute diminution de revenus d'une durée supérieure à deux mois, en se rendant sur le [Portail en libre service de la NYCHA](#) ou en appelant l'agence de gestion des logements compétente pour obtenir un formulaire papier.

Nous prenons ces mesures importantes dans un souci de sécurité des communautés dont nous avons la charge. Nous continuerons à vous fournir des informations actualisées sur la crise du COVID-19 au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Si vous avez des questions ou souhaitez faire part de certaines préoccupations, veuillez appeler le Centre de contact client (CCC) au 718 707 7771. Pour obtenir des informations complémentaires, rendez-vous sur [le site web de la NYCHA](#).

Nous vous remercions de votre coopération.

Greg Russ

Président et Président-directeur général

Vito Mustaciuolo

Directeur général