

## Pouvez-vous faciliter l'obtention de bons de logement (Section-8 ou Projet) ?

La King County Regional Homelessness Authority (Autorité régionale de lutte contre le sans-abrisme du Comté de King) **n'est pas** un prestataire de logements et ne délivre pas de bons de logement de type Section-8 ou Projet. Pour toute question à propos des bons de logement, veuillez contacter :

### King County Housing Authority (KCHA)

(206) 574-1100

kcha.org

### Seattle Housing Authority

(206) 615-3300

seattlehousing.org

### Renton Housing Authority

(425) 226-1850

rentonhousing.org

## Autres ressources

### 2-1-1 de l'État de Washington

Appelez le 2-1-1 ou le (800) 621-4636

### Ligne d'accueil en foyer pour les familles

(206) 245-1026

### Points d'accès régionaux d'entrée coordonnée

- **Seattle**  
(206) 328-5900
- **King County sud – Federal Way**  
(253) 874-6718
- **King County sud – Renton**  
(425) 523-1377
- **King County Est – Bellevue**  
(206) 328-5900
- **King County nord – Seattle nord**  
(206) 694-6833

## Pour obtenir de l'aide immédiatement

Les Ombuds (médiateurs) de la KCRHA ne fournissent pas de services d'urgence. En cas d'urgence vitale nécessitant l'intervention de professionnels de santé ou des forces de l'ordre, appelez le 911.

Si vous avez besoin d'aide pour un problème de santé mentale, de toxicomanie ou émotionnel, la ligne téléphonique Crisis Connections est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. (206) 461-3222

Nous sommes à la disposition de toute personne souhaitant obtenir des informations sur le système ou les services de lutte contre le sans-abrisme.

## Contactez-nous :



Par téléphone :  
(206) 639-4601



Par e-mail :  
ombuds@kcrha.org



Pour en savoir plus, scannez le code QR avec votre téléphone ou consultez le site [kcrha.org/ombuds](http://kcrha.org/ombuds).



# KCRHA

King County Regional Homelessness Authority



# Ombuds Office

Promouvoir l'équité, le service à la clientèle et la responsabilité dans le système de lutte contre le sans-abrisme de King County

## Nous sommes là pour vous aider !

Vous êtes un client ou un prestataire de services de lutte contre le sans-abrisme de King County ?

Vous souhaitez nous faire part d'un commentaire, d'une préoccupation ou d'une plainte ?

Vous avez besoin d'aide pour entrer en contact avec des services d'aide ou des ressources de lutte contre le sans-abrisme ?

Vous êtes un prestataire et vous avez des suggestions d'amélioration/des commentaires ?

## Qu'est-ce que l'Ombuds Office ?

Nous nous efforçons de favoriser la responsabilisation dans le système de lutte contre le sans-abrisme en fournissant des informations, en répondant aux préoccupations, en enquêtant sur les plaintes et en surveillant les tendances afin de guider des améliorations à King County.

## Comment l'Ombuds Office peut-il vous aider ? Nous pouvons :

- Sensibiliser, informer et orienter vers les ressources dédiées aux personnes sans-abri dans à King County.
- Répondre aux demandes de renseignements et aux préoccupations concernant les services dédiés aux personnes sans-abri et tenter de les résoudre de manière informelle.
- Enquêter sur les plaintes
- Recevoir les commentaires des membres de la KCRHA concernant les services proposés dans le cadre du système de prise en charge des personnes sans-abri.
- Signaler les préoccupations de la communauté à la direction, au personnel et à la gouvernance de la KCRHA.

## Qui servons-nous ?

- Les membres de la communauté qui bénéficient d'un programme financé par la KCRHA
- Les prestataires de services qui sont financés par la KCRHA
- Les employés ou sous-traitants de la KCRHA

## Que se passe-t-il lorsque vous contactez le bureau ?

Nous réalisons un examen, un enregistrement et une évaluation préliminaires avec vous afin de déterminer la meilleure façon de répondre à votre demande. Pour ce faire, nous pouvons vous poser des questions pour mieux comprendre la situation. Dans un souci d'amélioration de nos services, l'équipe des Ombuds peut également vous poser des questions afin d'obtenir des informations démographiques pour mieux comprendre la communauté que nous servons.

## Questions fréquentes

### Pouvez-vous traiter un problème ou une plainte ?

L'Ombuds Office de la KCRHA peut examiner, enquêter et résoudre les problèmes dans quatre domaines d'intervention :

- **Prestation de services** – Les services, les ressources et les activités proposés aux personnes sans-abri
- **Administration du programme** – Les responsabilités administratives de la KCRHA et de ses prestataires de services sous contrat, y compris la gestion des contrats, la vérification des performances, le respect des règles et réglementations, et le service offert à la clientèle.
- **Politiques** – Les décisions, les lignes de conduite, les protocoles ou les procédures mis en œuvre par la KCRHA ou un prestataire de services sous contrat
- **Autres activités gérées par la KCRHA** – Y compris, sans s'y limiter : Les responsabilités associées au Continuum des soins, comme l'entrée coordonnée ou le système d'information sur la gestion des personnes sans-abri (HMIS, Homeless Management Information System)

## Dois-je me présenter en personne ?

Non. Il est possible de rencontrer en personne un Ombuds, mais ce n'est pas obligatoire.

## Comment les Ombuds protégeront-ils ma confidentialité si ses dossiers sont publics ?

En tant qu'entité publique, l'Ombuds Office de la KCRHA doit se conformer à la Washington State's Public Records Act (loi sur les archives publiques de l'État de Washington). Cela signifie que les documents de l'Ombuds Office sont considérés comme des documents publics et qu'ils peuvent être demandés par les membres du public, à moins que le document demandé ne contienne des informations qui sont exemptées ou interdites de divulgation.

Bien que les dossiers de l'Ombuds Office soient soumis à l'obligation de divulgation publique, il est de notre responsabilité de maintenir le plus haut niveau de confidentialité possible. L'Ombuds Office ne révélera pas l'identité d'une personne qui le contacte pour déposer une plainte et ne divulguera aucune information fournie à titre confidentiel, sauf dans le cas où il existe un risque imminent de préjudice grave ou lorsque la loi l'exige.

## Puis-je déposer une plainte anonyme ?

Oui, si vous souhaitez déposer une plainte anonyme, ne remplissez pas le formulaire en ligne, n'envoyez pas de SMS et n'envoyez pas d'e-mail. Appelez-nous directement au (206) 639-4601.