

Comment accéder aux services et soutiens économiques destinés aux résidents non anglophones du DC ou à ceux ayant une connaissance limitée de l'anglais

28 mars 2022

Le DHS s'engage à desservir tous les résidents du DC

Le Département des services sociaux du DC (DHS) propose toute une gamme d'outils et de ressources en personne, par téléphone et en ligne, afin de permettre à tous les résidents du district d'avoir accès aux services dont ils ont besoin, y compris ceux qui ont une connaissance limitée de l'anglais.

De nombreuses méthodes permettent d'accéder aux prestations et de recevoir des informations

1. Cartes « I Speak »

Dans le hall d'entrée de ses différents centres de service, le DHS propose des cartes « **I Speak** » qui permettent aux visiteurs de solliciter et de bénéficier gratuitement des services d'un interprète en indiquant la langue de leur choix. Les cartes « I Speak » sont disponibles pour les langues suivantes : Espagnol, amharique, chinois, portugais, vietnamien, français, tagalog, russe, arabe et coréen. Les cartes « I Speak » sont accessibles à partir du lien ci-dessous :

<https://ohr.dc.gov/ispeakcards>

2. Ligne de langue

La **ligne de langue** est utilisée par les clients et le personnel pour recevoir des services d'interprétation par téléphone. Grâce à la ligne de langue, tout le personnel peut fournir des services aux clients parlant une langue autre que l'anglais. Pour cela, il suffit d'appeler le numéro pour bénéficier de prestations de services d'interprétation par téléphone. Les services de traduction sont fournis par la société Language Line Solutions. La ligne de langue est utilisée par les clients qui accèdent aux services par le biais d'un centre de service ou du centre d'appel des prestations publiques du DHS. Des informations sur la manière d'accéder à la ligne de langue sont disponibles à l'adresse Internet ci-dessous.

https://dchr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/dchr/service_content/attachments/language_access_reference_guide.pdf

3. Personnel bilingue dans les centres de service

Les **membres du personnel bilingue** offrent une assistance individuelle aux clients sur la manière d'accéder aux services dont ils ont besoin. Une fois que le client a indiqué sa langue préférée, le personnel de la réception (superviseur) l'aidera à trouver le personnel approprié pour lui venir en aide.

4. Traductions des formulaires de demande ou de renouvellement des prestations publiques

Des formulaires de demande sur papier sont disponibles dans tous les centres de service en anglais, en espagnol et en amharique. Les formulaires de demande dans d'autres langues peuvent être téléchargés à partir de l'adresse Internet du DHS ci-dessous.

<https://dhs.dc.gov/page/apply-recertify-benefits>.

28 mars 2022

5. Lieux de soumission des formulaires de demande sur papier dûment remplis

Les demandes sur papier peuvent être envoyées de trois manières différentes --

- En personne dans un centre de service. Les coordonnées de chacun des centres de service sont indiquées dans le tableau ci-dessous.

Centre de service du DHS	Adresse	État opérationnel
Anacostia	2100 Martin Luther King Jr. Avenue, SE	OUVERT
Congress Heights	4049 South Capitol Street, SW	OUVERT
H Street	645 H Street, NE	OUVERT
Taylor Street	1207 Taylor Street, NW	FERMÉ POUR RÉNOVATION
Fort Davis*	3851 Alabama Avenue, SE	FERMÉ POUR RÉNOVATION

Des informations sur le centre de service DHS le plus proche, ainsi que sur son état opérationnel, sont disponibles à cette adresse Internet du DHS : <https://dhs.dc.gov/service/find-service-center-near-you>.

- Par courrier postal à l'adresse :
DC Department of Human Services
Economic Security Administration
Case Record Management Unit
P.O. Box 91560
Washington, DC 20090
- Par fax au numéro : (202) 671-4400

6. Le site web du DHS est en plusieurs langues :

Le site web du DHS peut être traduit dans plus de 100 langues. Des informations relatives à la procédure de demande de prestations sont disponibles sur la page Web du DHS à l'adresse : <https://dhs.dc.gov/page/apply-recertify-benefits>.

Pour plus d'informations sur les ressources et les outils utilisés par le DHS et lui permettant d'aider les résidents non anglophones du DC ou ceux ayant une connaissance limitée de l'anglais à accéder aux services, contactez :

DC Department of Human Services
Jaime Holguin, Coordonnateur du programme de spécialisation
DC Department of Human Services
64 New York Avenue, NE
6th Floor
Washington, DC 20002
jaime.holguin@dc.gov
(202) 671-4731