



Bureau des communications harmonisées (The Office of Unified Communications)



Énoncé de mission : La mission de l'Office of Unified Communication (OUC, en français Bureau des communications harmonisées) est d'apporter une réponse rapide, professionnelle et économique aux appels d'urgence (911) et aux appels non urgents aux services municipaux (311) dans le District de Columbia. L'OUC assure également, au niveau central et du District, la coordination et la gestion de la technologie radio pour la sécurité publique ainsi que des autres systèmes et ressources de communication sans fil et d'information ayant trait à la sécurité publique.

Services de l'agence

DC311

Le centre d'appel 311 offre un service centralisé aux électeurs, aux résidents et aux visiteurs qui recherchent des informations sur les services municipaux, des numéros de téléphone et les heures d'ouverture des agences municipales, ou qui souhaitent discuter d'autres sujets liés au service à la clientèle. Le 311 peut également être utilisé pour programmer des services de type réparation de nids de poule dans les rues, collecte des ordures, effacement des graffitis et lutte contre les rats.



Comment contacter le DC311 ?

1. **Composez le 3-1-1**, 24 heures sur 24, 365 jours par an
2. Envoyez votre demande sur le **Portail en ligne du 311** (<https://311.dc.gov>)
3. Téléchargez l'**application mobile DC311**. Elle est gratuite et disponible à la fois pour les utilisateurs d'appareils iPhone et Android
4. **Envoyez un texto à DC311** – Composez le 3-2-3-1-1 sur votre téléphone portable et tapez « MENU » « NOUVEAU » ou « SERVICE » pour démarrer !
5. **Chattez en direct** avec l'un de nos représentants du service clientèle en ligne pendant les heures de bureau habituelles
6. **Tweetez-nous** à @311DCGov

*Remarque : si vous essayez de joindre le 311 depuis l'**extérieur** du District, appelez le 202-737-4404.

Services de police non urgents

Les résidents et les visiteurs du District de Columbia doivent appeler le 311 pour toutes les situations non urgentes impliquant la police.

L'agence définit un appel non urgent comme tout appel lié à un incident ne constituant pas une menace immédiate pour la sécurité des personnes et/ou à des incidents survenus au moins une heure avant le premier appel à l'aide de la police.

Les appels non urgents de la police comprennent notamment les plaintes pour nuisances sonores, les incidents liés à des véhicules non occupés, le vandalisme ou les dommages matériels, ou encore les crimes ou incidents survenus dans le passé, sans qu'il y ait eu de blessure et lorsque le suspect ne se trouve plus sur les lieux.

Composez le 3-1-1 si vous avez besoin des services de la ville ou de la police dans des situations non urgentes dans le District ! Des services de traduction sont disponibles dans plus de 200 langues en association avec Language Line Solutions Services pour tous les correspondants qui ne parlent pas ou qui parlent peu l'anglais.

DC911

Appelez le 911 pour contacter la police, les pompiers et les services médicaux d'urgence. Les appels au 911 sont gratuits et peuvent être passés sur les téléphones résidentiels, sans fil et publics de l'ensemble du District.



Bureau des communications harmonisées (The Office of Unified Communications)



Appelez le 911 pour signaler l'une des situations suivantes :

- Tout crime en cours ou dont l'auteur se trouve encore sur les lieux (ou lorsque celui-ci vient juste de quitter les lieux)
- Tout incendie ou toute urgence médicale
- Intrusions dans des domiciles et dans des entreprises
- Accidents de voiture avec dommages corporels, dommages matériels importants ou embouteillages
- Si vous voyez un criminel que vous savez recherché par la police



Envoi d'un texto au 911

En cas d'urgence, un appel téléphonique au 911 est **toujours** préférable.

Toutefois, si vous ne pouvez pas appeler, vous pouvez envoyer un texto au 911. Pour rappel, les résidents doivent continuer à appeler le 911 dans la mesure du possible.

Quand puis-je utiliser le service d'envoi de textos au 911 ?

- Lorsque vous envoyez un texto d'urgence, n'utilisez pas de tirets pour composer le 911 dans le champ « À »
- Soyez bref lors de votre premier contact [écrivez par exemple : « au secours » ou « j'ai besoin d'aide » (« help »), « help needed »]
- Indiquez le lieu et la nature de votre urgence et attendez qu'on vous demande des informations supplémentaires et/ou qu'on vous donne des instructions



Smart911™

Smart911 est un service **gratuit** qui permet aux abonnés de créer des profils de sécurité pour leur maison avec les informations qu'ils veulent que les premiers intervenants aient en main au cas où ils auraient besoin d'une aide d'urgence. Ensuite, lorsque vous composez le 9-1-1 à partir d'un téléphone associé à votre profil de sécurité, les informations sont immédiatement affichées sur l'écran de l'opérateur du 911. Lorsque chaque seconde compte, le fait d'être capable de fournir au 911, dès l'instant même où un appel d'urgence est passé, des détails critiques qui pourraient avoir un impact sur une intervention pourrait faire la différence entre la vie et la mort. Créez un profil de sécurité pour votre domicile sur www.smart911.com.

Composez le 9-1-1 si vous avez besoin d'aide dans le cadre d'une urgence ! Nous sommes là pour vous aider ! Des services de traduction sont disponibles dans plus de 200 langues en association avec Language Line Solutions Services pour tous les appelants qui ne parlent pas ou qui parlent peu l'anglais.

Pour les questions relatives à la sensibilisation des communautés et aux médias, veuillez envoyer un e-mail à la Coordinatrice de l'accès linguistique et agent d'information publique wanda.gattison@dc.gov, ou appelez le 202-730-0503.

Coordonnées de l'agence :

Office of Unified Communications
2720 Martin Luther King Jr. Ave. SE
Washington, DC 20032
202-730-0524