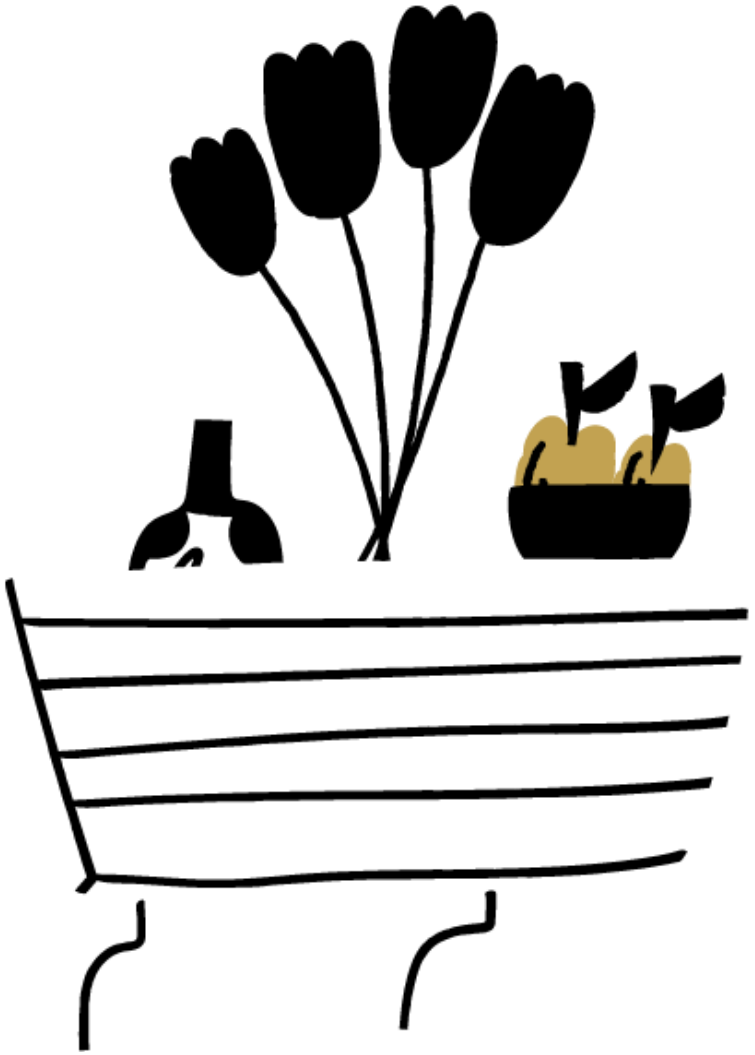
Informations sur les services destinés aux immigrés à Helsinki

Services sociaux, de santé et de secours



Kuvitukset: Lille Santanen

Contenu



- Services spéciaux pour les immigrants
- Services de santé mentale dans les services spéciaux pour les immigrants
- Agence de Numérisation et de Données Démographiques
- Kela (Institution de Sécurité Sociale de Finlande)
- Carte d'identité et permis de séjour
- Compte bancaire et antécédents de crédit
- Système d'information client et Maisa
- HSL – Transport public
- Services de santé bucco-dentaire
- Services de santé
- Crèches et écoles
- Liens

Helsinki

Services spéciaux pour les immigrants



Service social pour soutenir l'intégration



- Le travail repose sur une évaluation conjointe des besoins en services et un plan: De quel type de soutien avez-vous besoin dans votre vie quotidienne ? Quelle est votre situation ? Votre plan peut inclure des rencontres individuelles ou en groupe, d'autres activités et des informations pour soutenir l'intégration.



- Le principe est de favoriser votre autonomie et de renforcer votre participation sociale. Nous vous encourageons, par exemple, à remplir les formulaires vous-même en fonction de vos capacités et de vos compétences. Nous vous soutenons, mais nous ne faisons pas les démarches à votre place.



- Orientation et conseils pour les questions quotidiennes, telles que le logement, les finances, l'immigration et le séjour en Finlande.



- Tous nos services sont gratuits.
- Nous utilisons des interprètes dans nos services. Tous les employés et interprètes sont tenus au secret professionnel.

Quel type d'aide et de soutien puis-je recevoir ?

- **Soutien psychosocial :** Cela fait partie du travail de tous les employés. Nous aidons à approfondir les connaissances et les compétences qui renforcent le bien-être.
- **Soutien aux familles :** Nous aidons ensemble à résoudre les défis auxquels les familles sont confrontées et nous les orientons vers les services nécessaires.
- **Besoins spécifiques :** Nous prenons en compte divers besoins spécifiques et orientons vers les services appropriés, tels que les services pour les personnes âgées ou handicapées.
- **Service de permanence des travailleurs sociaux et conseillers sociaux :** Disponible pour les besoins urgents et essentiels en matière de services sociaux.
- **Soutien financier :** Kela est principalement responsable du soutien financier. Les services spéciaux pour les immigrants peuvent offrir un soutien préventif et complémentaire. De plus, vous recevrez des conseils pour planifier votre situation financière personnelle.



Helsinki

Groupes professionnels dans nos services

Assistant social

Conseiller social

Psychologue

Physiothérapeute et ergothérapeute

Équipe de travail psychiatrique pour les immigrants

- Psychiatre
- Infirmier/infirmière psychiatrique

Équipe de santé

- Médecin
- Infirmier/infirmière

Helsinki

Ligne d'assistance

- Téléphone: **09 3103 7577**
- Disponible du lundi au vendredi
- Horaires: 8h15 – 16h00

- Nous conseillons tous ceux qui en ont besoin.



Helsinki

Point de conseil

- Lieu: Kalasataman THK, Työpajankatu 14A
- Horaires: Du lundi au vendredi, de 8h15 à 15h45
- Étage: 1, salle 1001

- File d’attente: Système de ticket
- Interprètes disponibles si nécessaire



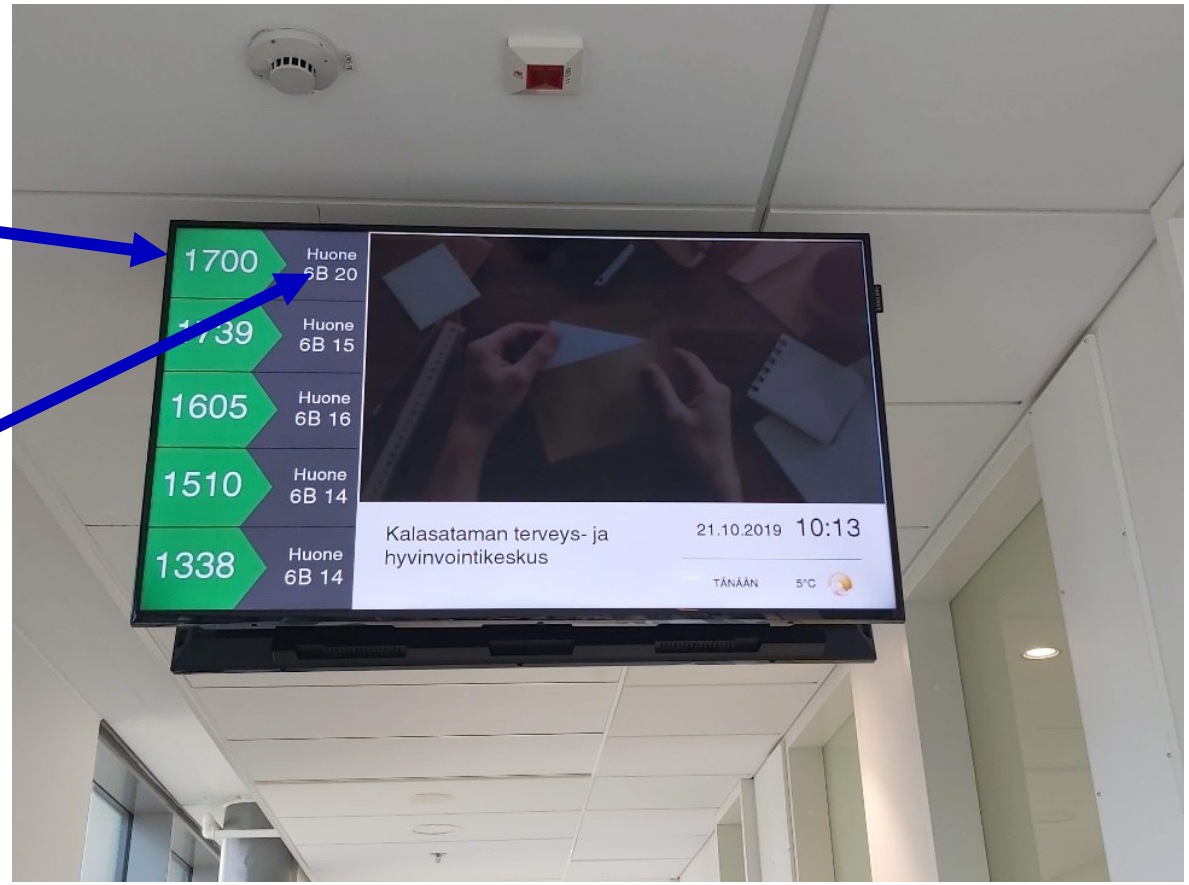


Helsinki

Suivez votre tour sur l'écran

Numéro de file d'attente

Numéro de salle



Helsinki

Services du point de conseil

Au point de conseil, vous pouvez :

- Demander des services et devenir client
- Recevoir des conseils généraux
- Déposer des demandes d'aide économique préventive ou complémentaire
- Laisser une demande de contact pour votre travailleur assigné
- Accéder à un travailleur en permanence

Au point de conseil, vous ne pouvez pas :

- Remplir d'autres demandes, telles que celles de Kela ou celles de l'Office de l'immigration
- Les travailleurs du point de conseil ne prennent pas des décisions.



Helsinki

Confidentialité et secret professionnel

- Les professionnels de la santé et des services sociaux ont l'obligation légale de respecter la confidentialité.
- Cela signifie qu'un professionnel ne peut pas divulguer le contenu confidentiel des documents d’un patient ou client, ni toute autre information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.
- L'obligation de confidentialité est extensive et continue même après le professionnel a quitté son poste.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

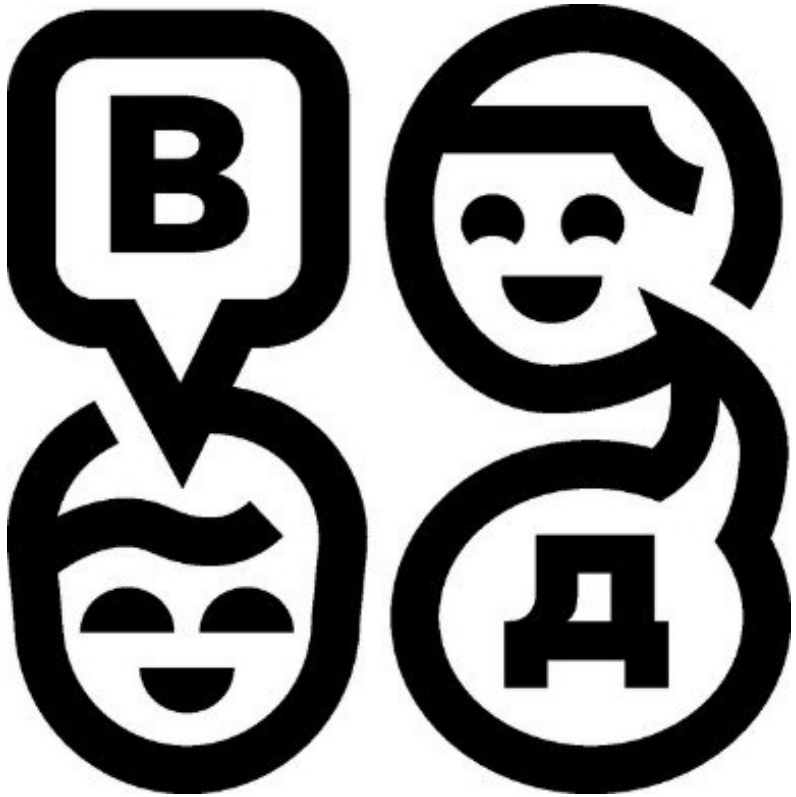
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Helsinki

Le rôle de l'interprète

- Si nécessaire, nous réservons un interprète pour la réunion.
- L’interprète peut être présent sur place ou à distance par téléphone.
- Le client peut présenter ses préférences concernant l’interprète, telles que le dialecte, le genre ou l’interprétation téléphonique.
- L’interprète est tenu au secret professionnel, est impartial et traduit tout sans ajouter ni omettre d’informations.
- Les enfants, les membres de la famille ou les proches ne sont pas utilisés comme interprètes.



Helsinki

Gérer des démarches au nom d’une autre personne

- Gérer des démarches pour une autre personne signifie qu’une personne traite des affaires administratives à la place d’une autre.
- Peuvent agir au nom d’une autre personne, par exemple :
  - Les gardiens légaux des mineurs, qui gèrent les affaires de l’enfant.
  - Les enfants adultes ou les proches, qui sont autorisés à effectuer des démarches pour un parent âgé.
  - Les curateurs.
- La personne autorisante donne à une autre personne l´autorisation d'agir en son nom pour un sujet spécifique et définit la durée de l'autorisation. Cette autorisation est enregistrée digitalement dans le service Suomi.fi e-Authorization.
  - Gérer des démarches au nom d’une autre personne - Suomi.fi

Accompagnement dans les démarches

- Une personne aide et soutient le client dans ses démarches, mais c’est le client qui prend les décisions lui-même.
- L’accompagnement peut être nécessaire, par exemple, lorsque le client a besoin d’aide en raison d’une barrière linguistique ou de la complexité des démarches.
- La personne accompagnante peut aider à remplir des formulaires ou expliquer une lettre officielle, mais les décisions finales et les signatures doivent être faites par le client lui-même.

Helsinki



Helsinki Partners / N2 Albiino

Santé mentale

> La santé mentale est un état de bien-être dans lequel une personne peut reconnaître ses propres capacités, faire face aux défis de la vie, travailler et participer à la vie de sa communauté.
>
> (WHO 2013)



Helsinki

Soutien au bien-être dans les services spéciaux pour immigrants 1/2

- Il ne faut pas avoir honte des difficultés liées à la santé mentale, et il est important de parler de ses préoccupations.
- Vous pouvez recevoir un soutien pour votre bien-être auprès de divers professionnels des services spéciaux pour immigrants, tels que :
  - Psychologues
  - Physiothérapeutes
  - Ergothérapeutes

- Discutez librement avec votre travailleur de vos besoins en matière de soutien.

Helsinki

Soutien au bien-être dans les services spéciaux pour immigrants 2/2



Les consultations peuvent être individuelles ou en groupe.



Un psychologue et un travailleur social réalisent une évaluation familiale pour toutes les familles.



Vous pouvez participer au groupe "Être parent en Finlande".

Helsinki

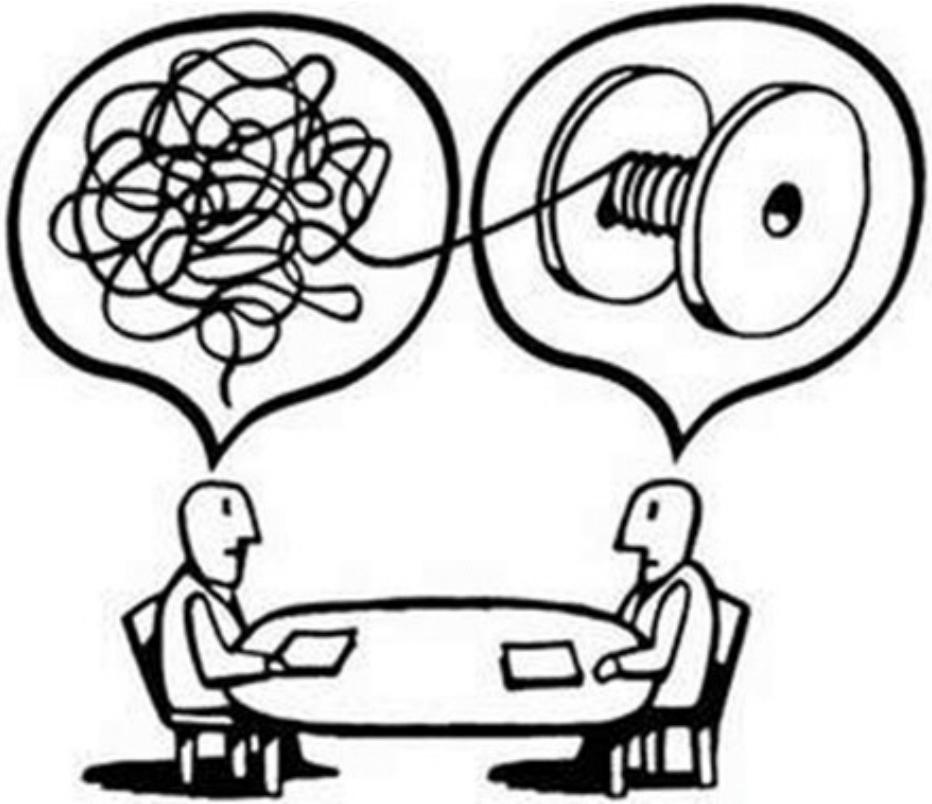
Groupes "Être parent en Finlande"

- Le groupe se réunit quatre fois.
- Thèmes des réunions :
  - Les services de la ville d’Helsinki pour les familles avec enfants.
  - Les droits de l’enfant et du parent.
  - Les pratiques éducatives qui soutiennent le développement de l’enfant, son bien-être et une bonne relation parent-enfant.
  - Grandir entre deux cultures.
  - Bien-être familial.
- Un interprète professionnel est présent lors des réunions.
- Café, thé et quelque chose à grignoter est offert.
- La participation au groupe est gratuite.



Helsinki

Problèmes de santé mentale



- Expériences et événements de vie difficile.
- Grands changements de vie.
- Difficultés d’adaptation.
- Insomnie, fatigue.
- Problèmes de mémoire et de concentration.
- Troubles de l’apprentissage.
- Troubles de l’humeur.
- Anxiété, stress.
- Problèmes relationnels.
- Préoccupations concernant ses proches.
- Problèmes de la dépendance et du jeu.
- Sentiment d’exclusion.

Helsinki

Ligne de crise de l’organisation Mieli

MIELI Kriisipuhelin 09 2525 0111



Helsinki



Instagram:
Maahan muuttaneiden erityispalvelut Helsinki

Helsinki

Facebook:
Maahan muuttaneiden erityispalvelut Helsinki

Helsinki



Kuva: DVV

Agence de Numérisation et de Données Démographiques

Helsinki

Enregistrement du domicile

DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO

- Toute personne résidant en permanence en Finlande a un domicile officiel.
- Le domicile est déterminé en fonction du lieu de résidence.
- Une personne venant de l’étranger doit faire une demande spécifique pour obtenir un domicile en Finlande.
- La demande se fait auprès de l’Agence de Numérisation et de Données Démographiques (le processus peut prendre plusieurs semaines).
    - Formulaire pour demander un numéro d'identité personnel
    - Demande d’enregistrement du domicile
    - Réservation d’un rendez-vous pour une vérification d’identité

Helsinki

Effets de l'enregistrement du domicile

DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO

- Vous pouvez obtenir une carte d’identité.
- Vous pouvez ouvrir un compte bancaire.
    - Les banques peuvent exiger la présence d’un interprète officiel.
- Vous pouvez obtenir des identifiants bancaires en ligne pour accéder aux services numériques (nécessite une pièce d’identité).
- Vous pouvez utiliser tous les services publics de santé et d’aide sociale.
- L’enseignement obligatoire extensive s’applique aux enfants de 6 à 18 ans.
- Droit à une place en crèche.

Helsinki



Kuva: Kela, mediapankki

Kela – Institution de Sécurité Sociale de Finlande

Helsinki

Kela assure la protection sociale

- Kela est responsable de la sécurité sociale en Finlande et accorde des prestations pour diverses situations de la vie.
- La sécurité sociale garantit un revenu suffisant lorsqu'il est menacé par le chômage, la maladie, l'incapacité de travail, la vieillesse, la naissance d'un enfant ou la perte d’un gardien.
- Les prestations sont définies par la loi.
- Exemples de prestations :
    - Allocation familiale
    - Boîte de maternité
    - Aides au logement
    - Allocations chômage
    - Aide sociale

Helsinki

Carte Kela



- En présentant la carte Kela, vous recevrez des réductions automatiques en pharmacie et dans de nombreuses cliniques privées. Vous ne paierez que votre part restante.
- Le droit aux soins de santé publics repose sur l'enregistrement du domicile auprès de l'Agence de Numérisation et de Données Démographiques.
- Dans les centres de santé publics, on vous demandera souvent de vous identifier avec votre carte Kela, mais vous pouvez bénéficier des services de santé publique même si vous n'avez pas de carte Kela.

Helsinki

Comment gérer les prestations de Kela



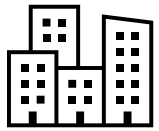
Par téléphone:

Appelez Kela



En ligne:

Utilisez le service OmaKela



Dans un bureau de Kela:

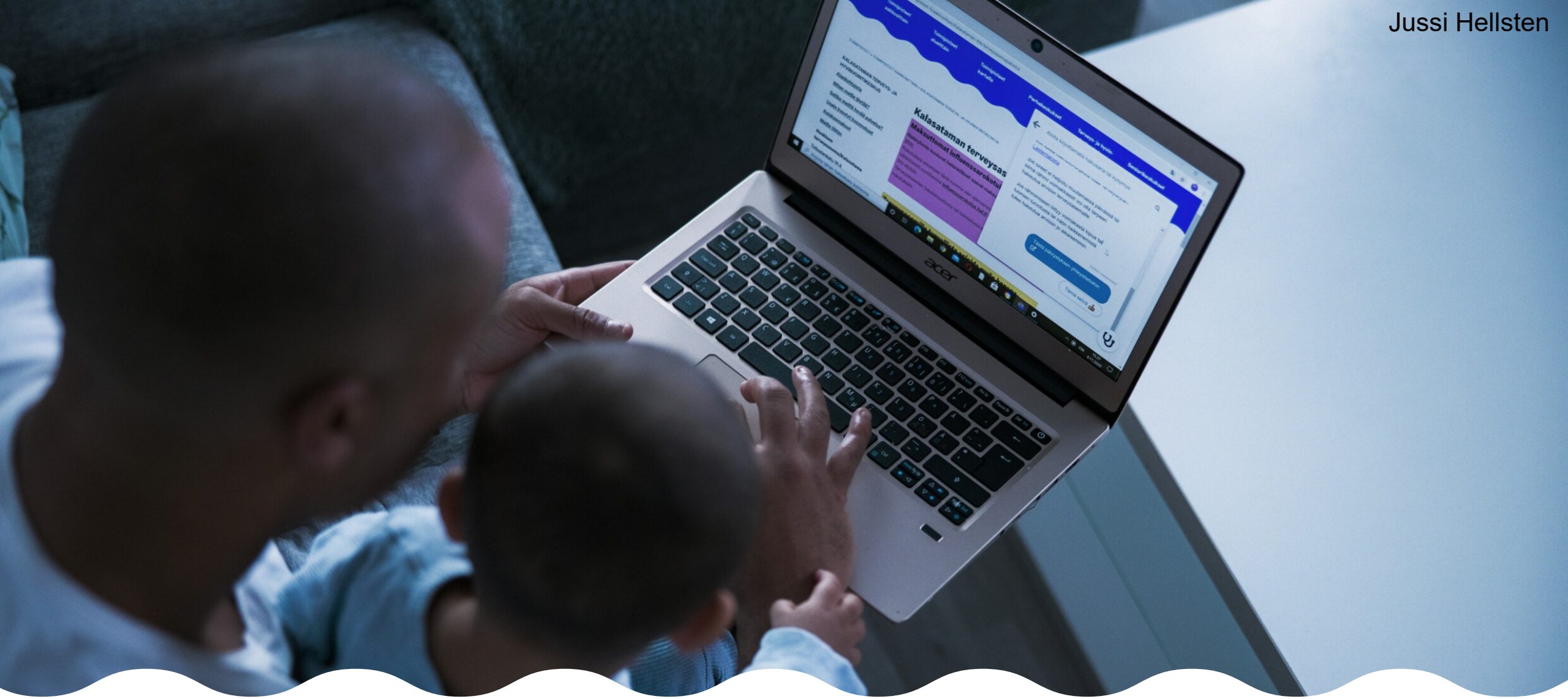
Rendez-vous dans un bureau Kela

Helsinki

Services en d'autres langues chez Kela

- Autres langues | Clients individuels | Kela
- Kela propose ses services en finnois, suédois, anglais et same. Vous pouvez également gérer vos démarches avec l’aide d’un interprète.
- La plupart des bureaux Kela disposent d’un service d’interprétation instantanée sans besoin de rendez-vous. Un conseiller de Kela peut contacter un interprète immédiatement par téléphone ou tablette. Ce service est adapté aux démarches courtes.
- Si nécessaire, un conseiller Kela peut réserver un rendez-vous téléphonique avec un interprète. Le besoin d’un interprète est évalué au cas par cas. Vous ne pouvez pas réserver un interprète vous-même. L’interprétation est gratuite.

Helsinki



Jussi Hellsten

Carte d’identité et permis de séjour

Helsinki

Carte d’identité pour les étrangers

- Pour obtenir une carte d’identité, il faut avoir un domicile enregistré et un permis de séjour.
  - La police délivre la carte d’identité.
  - Comment demander une carte d’identité.
  - Les enfants n’ont pas besoin de carte d’identité.
  - En cas de perte ou de vol, une déclaration de police doit être faite.
- La carte est délivrée pour la durée de validité du permis de séjour ou de la carte de séjour.
- La carte d’identité pour étrangers ne peut pas être utilisée comme document de voyage.
- Lors de voyages à l’étranger, il est recommandé d’avoir la carte d’identité, la carte de séjour et le passeport.

POLIISI



Helsinki

Permis de séjour

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

- Vous devez savoir quand expire votre permis de séjour.
- Vous devez connaître la base sur laquelle votre permis de séjour a été accordé.
  - Types de permis de séjour | Office de l'Immigration

- Demandez un nouveau permis et document de voyage à l'avance.
  - Environ 3 mois avant l'expiration du permis actuel.

Helsinki

Carte de séjour

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

1. Type de permis de séjour

3. Numéro de client

4. Droit au travail



2. Durée de validité

5. Numéro d'identité personnel

Helsinki

Comment demander un permis de séjour

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service



- Demande de permis de séjour | Office de l'Immigration
- Premier permis de séjour | Office de l'Immigration
- La demande se fait en remplissant un formulaire papier ou en ligne via le service Enter Finland.
- Prenez rendez-vous auprès de l'Office de l'Immigration pour l'identification.
    - Système de réservation.



- La demande de renouvellement doit être faite 3 mois avant l'expiration du permis actuel.
    - Renouvellement du permis de séjour | Office de l'Immigration.

Helsinki

Documents de voyage

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

- Vous devez généralement avoir un passeport valide pour entrer et séjourner en Finlande.
  - Documents de voyage | Office de l'Immigration

- Passeport national
  - Vérifiez quel document de voyage est recommandé dans votre situation.
- Document de voyage pour réfugiés
- Passeport d´étrangers





Helsinki



Kela

Vous pouvez recevoir une aide financière de Kela pour la demande de renouvellement du permis de séjour et des documents de voyage.

Kela ne prend pas en charge le renouvellement d’un passeport national.

Helsinki

Regroupement familial

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

- Regroupement familial | Office de l'Immigration – instructions disponibles en plusieurs langues.

  Webinaire: Comment demander un permis de séjour pour regroupement familial.
- En Finlande, les membres de la famille nucléaire comprennent: la mère, le père et les enfants mineurs.
- Le demandeur est la personne qui déménage en Finlande et demande un permis de séjour depuis l'étranger.
- Le regroupant est le membre de la famille vivant en Finlande avec qui le demandeur souhaite se réunir.
- Si vous avez obtenu une protection internationale, vous pouvez demander un regroupement familial sans condition de revenus dans les 3 mois suivant l'obtention de votre permis de séjour. Vérifiez les informations mises à jour auprès de l'Office de l'Immigration.

Helsinki

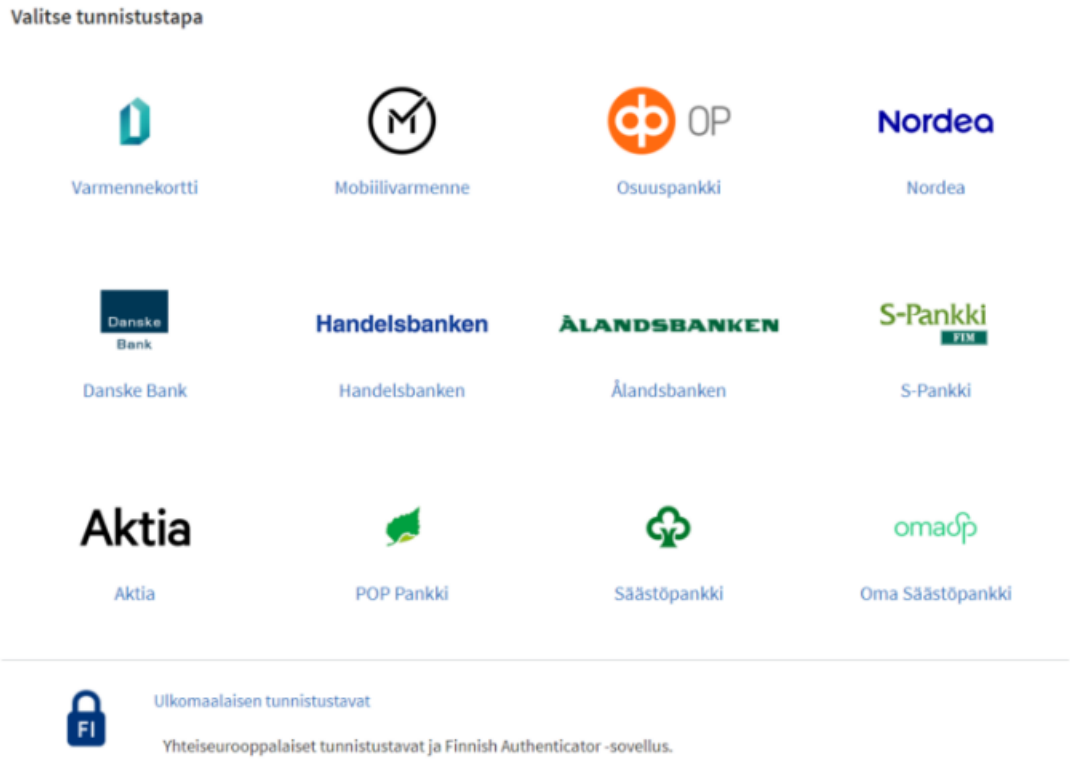


Helsinki

Compte bancaire et données de crédit

Compte et identifiants bancaires en ligne

- Ouvrir un compte bancaire peut nécessiter la présence d'un interprète officiel.
- Vous pouvez communiquer votre nouveau numéro de compte à Kela et à votre assistant social.
- Vous obtenez le droit à une authentification forte lorsque vous avez un domicile enregistré, une carte d'identité et un numéro d'identité personnel.
- L'authentification électronique forte signifie vérifier votre identité en ligne.
- Vous pouvez vous connecter, par exemple, à OmaKela, OmaVero et OmaKanta.
- Vous pouvez également l'utiliser pour signer un contrat d'électricité ou une assurance d´habitation.



Helsinki

Données de crédit

- Les données de crédit sont des informations enregistrées dans un registre de crédit qui reflètent la situation financière et le comportement de paiement d'une personne.
- Les entreprises utilisent les données de crédit pour évaluer la capacité de paiement et la fiabilité d'une personne dans les accords financiers.
- **Refusez** si quelqu'un vous propose d'acheter vos données de crédit ou de prendre des contrats d'achat à tempérament à votre place.
- Les données de crédit sont très importantes en Finlande, et les annotations dans le registre de crédit peuvent empêcher, par exemple, la location d'un logement.
- **Ne partagez jamais** votre mot de passe ou votre identifiant bancaire avec quiconque.
- **N'entrez jamais** vos identifiants bancaires en ligne sur des sites qui ne sont pas des services officiels.

Helsinki

Kuva: HUS



Système d’information client et Maisa

Helsinki

Système d’information client

- Les services sociaux de la ville d’Helsinki utilisent le système d’information client **Apotti.**
- La Loi sur le Bien-Être Social et d’autres réglementations connexes définissent quelles informations doivent être enregistrées.

Portail client Maisa

- Le portail Maisa regroupe les services électroniques des secteurs sociaux et de la santé en une seule plateforme.
- Via Maisa, vous pouvez gérer vos affaires sociales et de santé **n’importe où et à tout moment.**
- Dans Maisa, vous pouvez consulter les enregistrements des clients, les plans et les décisions liés aux services sociaux.

Helsinki

maisa

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

Nordea

- **Téléchargez l’application Maisa**
  - Connectez-vous avec vos identifiants bancaires en ligne.
  - Disponible en finnois, suédois et anglais.

- **Maisa.fi**: Il est plus facile d’utiliser des outils de traduction via un navigateur web.

Helsinki

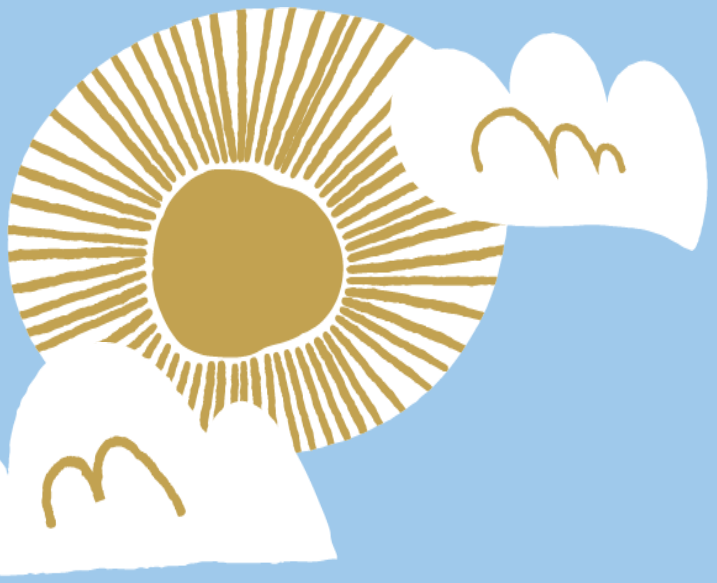
Utilisation de Maisa

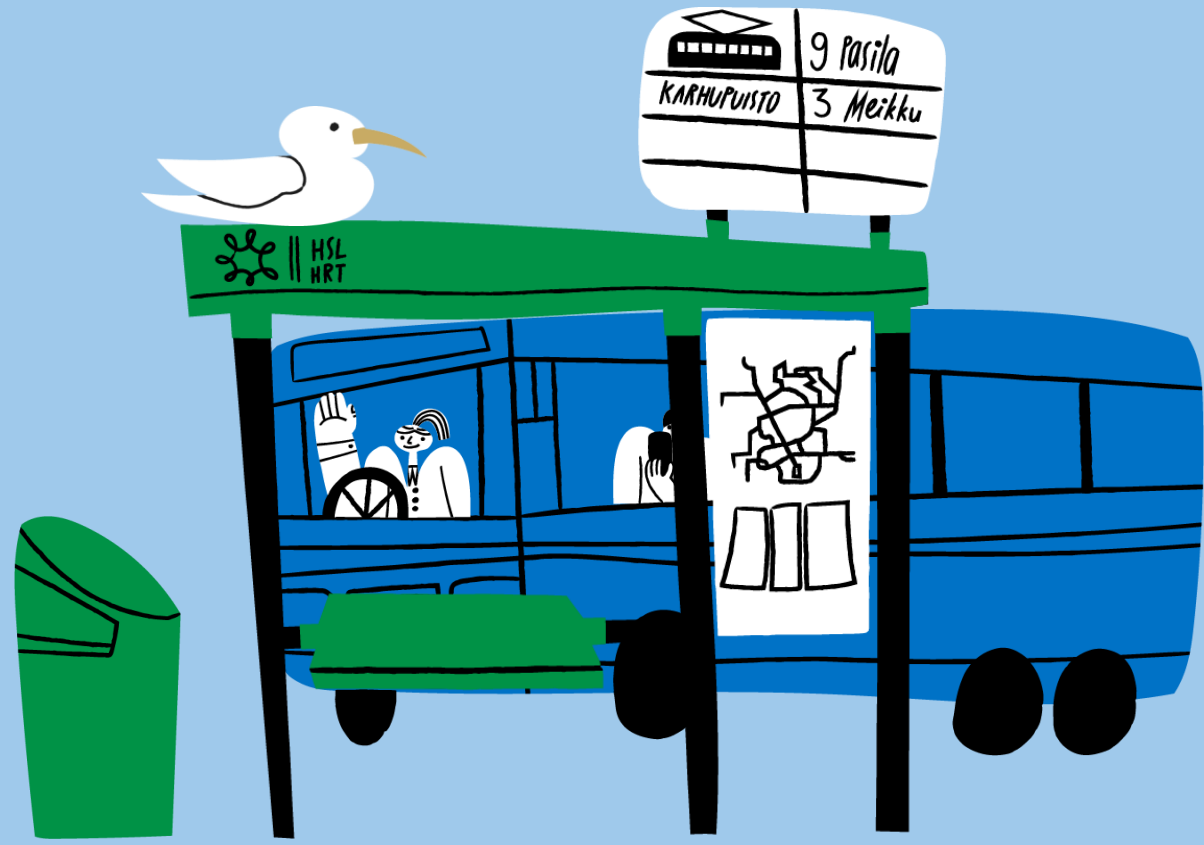
1. • Prise de rendez-vous
2. • Menu
   - Aide préventive et complémentaire pour les revenus
3. • Médicaments
4. • Messages :
   - Travailleur social
   - Centre de santé



Helsinki

30.10.2025





HSL – Transport public

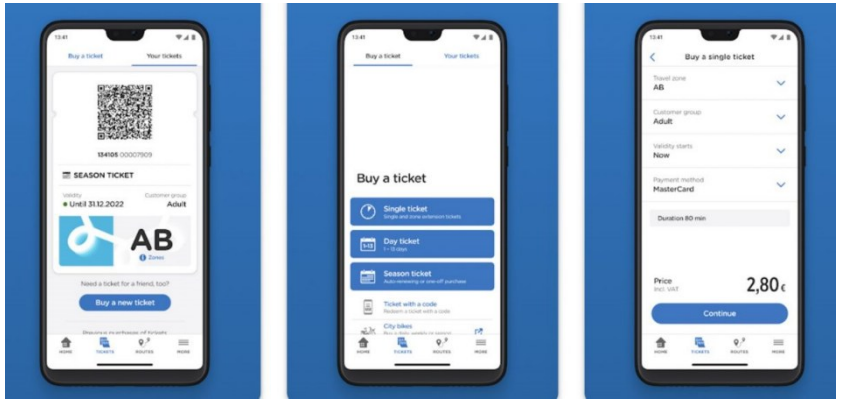
Helsinki

Transports dans la région d’Helsinki

- La zone HSL est divisée en quatre zones tarifaires identifiées par les lettres A, B, C et D, en partant du centre-ville d’Helsinki.
- Les billets peuvent être achetés via l’application HSL, une carte de transport, aux distributeurs automatiques et dans les points de vente.

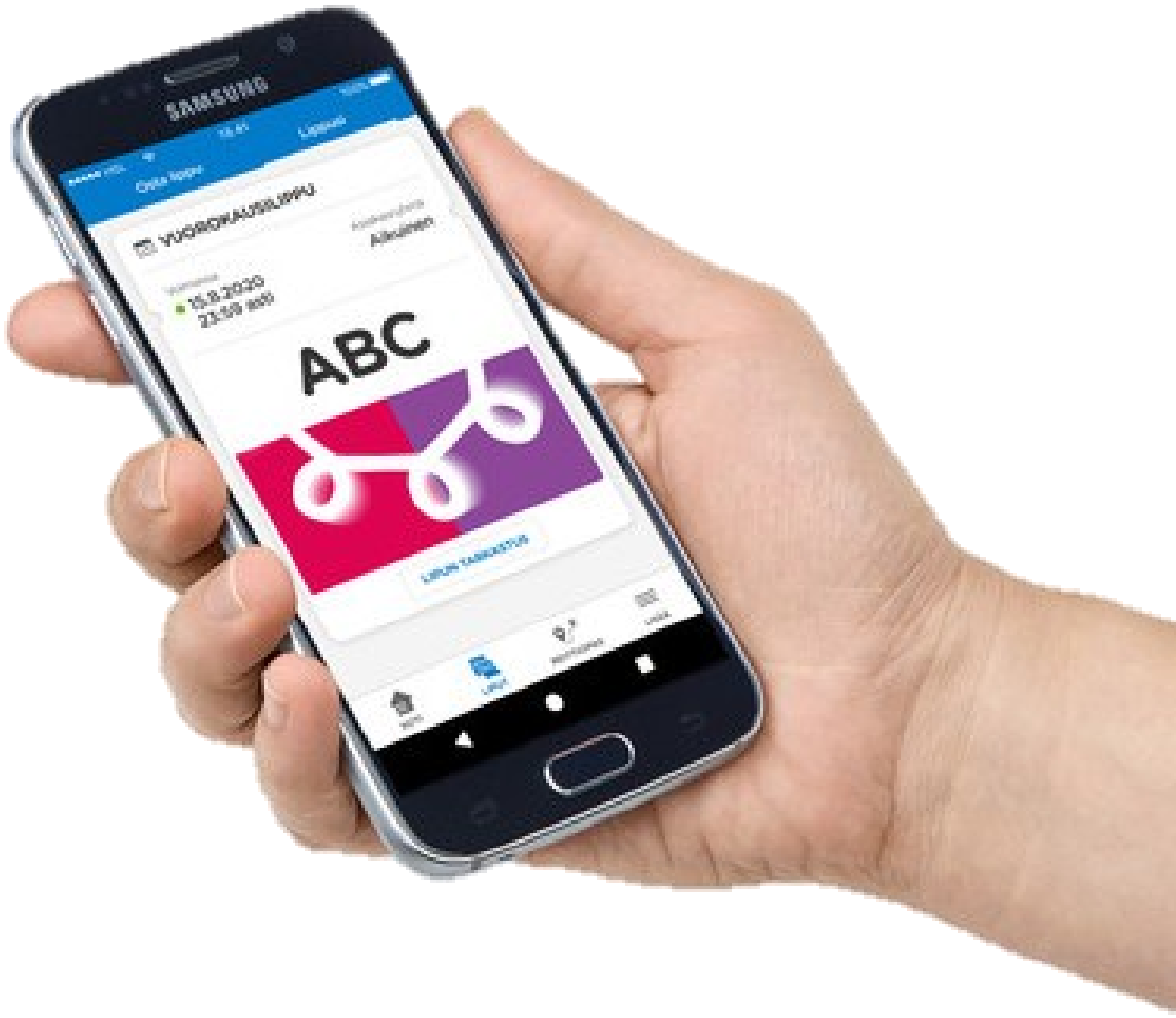






Vidéo explicative sur l’utilisation de l’application HSL

Lien vers la vidéo explicative



Helsinki

Amende de contrôle

- L’amende pour absence de billet valide est de 100 euros.
- Dans l’application HSL, le billet doit être activé sur votre téléphone avant de monter dans un bus, un tramway, un train de banlieue ou d’entrer dans la zone payante du métro.
- Pour toute question concernant l’amende, vous pouvez contacter le service client de HSL ou vous rendre au point de service.
- Pour les questions liées aux recouvrements, saisies ou plans de remboursement, envoyez un e-mail à: perinta@hsl.fi.



100 €

Services de soins dentaires



Helsinki

Soins dentaires de la ville d’Helsinki



Vous pouvez vous rendre dans n’importe quelle clinique dentaire publique de la ville d’Helsinki.



Prenez rendez-vous pour un contrôle lorsque vous avez votre numéro d’identité personnel.



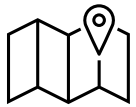
Pour prendre rendez-vous, appelez:
09 310 51400
(service de rappel)

Helsinki

Soins dentaires d’urgence: En semaine (7h00 – 14h00)



09 310 51400

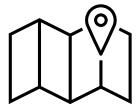


Kalasataman hammashoitola
Työpajankatu 14 A

Soins dentaires d’urgence: Soirées et week-ends



09 471 71110



Puistosairaala
Stenbäckinkatu 11

→ **Toujours appeler avant de se rendre aux urgences.**

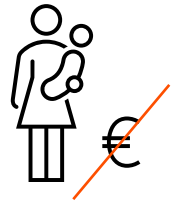
→ **Vous pouvez vous rendre aux urgences même si vous n’avez pas encore de numéro d’identité personnel.**

Helsinki

Tarifs des soins dentaires

€

Les soins dentaires pour les adultes sont payants.



Les soins dentaires pour les enfants sont gratuits.



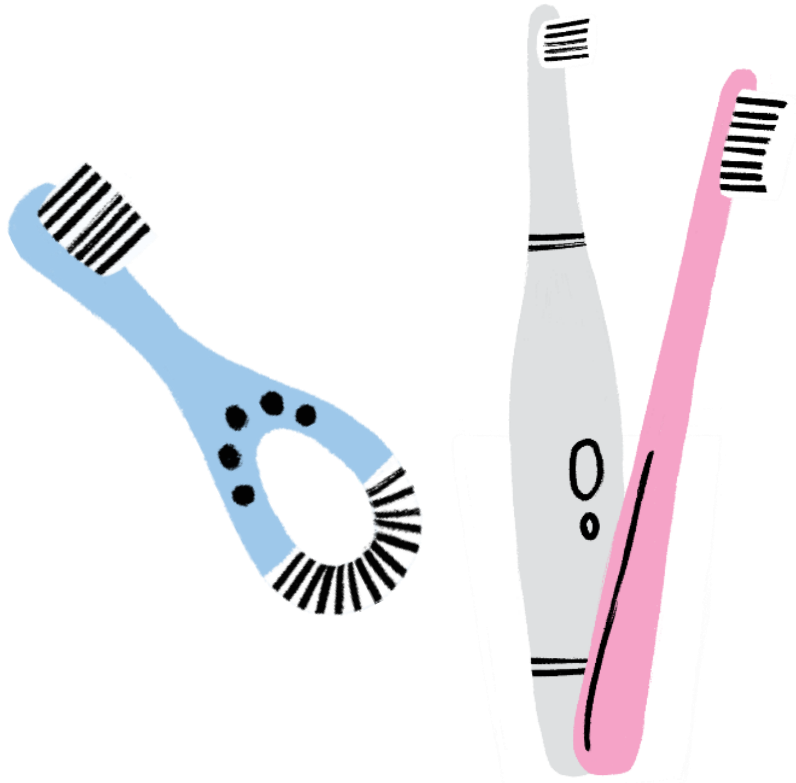
La facture est envoyée à domicile.

Helsinki

Entretien des dents à la maison

- L’élément le plus important est de bien prendre soin de ses dents à la maison.
- Soins bucco-dentaires de la Ville d’Helsinki
- Ne donnez pas trop de sucre aux enfants.

Les enfants de moins de 10 ans peuvent s’exercer à se brosser les dents, mais un adulte doit s’assurer que le brossage est bien fait.



Helsinki

Services de santé

Helsinki

Le centre de santé est le principal lieu de soins médicaux

- Ouvert du lundi au vendredi
- Horaires: 8h00 – 16h00
- Centres de santé | Ville d’Helsinki

Vérifiez quel est votre centre de santé.

Helsinki



Kuva: Virpi Velin

Prendre rendez-vous

- Par téléphone (service de rappel).
- En vous rendant au centre de santé.

Vous avez droit à un interprète ou à un professionnel parlant votre langue.

Helsinki


Kuva: Marek Sabogal

Soins d’urgence en soirée, la nuit et le week-end



Uusi Lastensairaala
Stenbäckinkatu 9
Pour les moins de 16 ans.



Malmin sairaala
Talvelantie 6



Haartmanin sairaala
Haartmaninkatu 4,
rakennus 12

Helsinki

Urgences médicales
116117 (24/7) –
Pour les cas urgents.

Conseils médicaux
09 310 10023 (24/7) –
Pour les situations non urgentes.



Helsinki

Situations d’urgence

- Appelez le **numéro d’urgence** uniquement en **cas de danger immédiat** pour la vie, la santé, les biens ou l’environnement.
  - **Numéro d’urgence en Finlande: 112.**
  - Ce numéro permet de contacter la **police, les pompiers et les services médicaux d’urgence.**
  - **Interprétation disponible.**
  - **Service gratuit 24h/24**, même si vous n’avez pas de crédit sur votre téléphone.



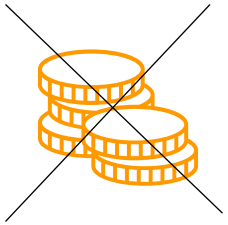
112



Vous pouvez également **télécharger l’application 112.**

Helsinki

Utilisation des services de santé



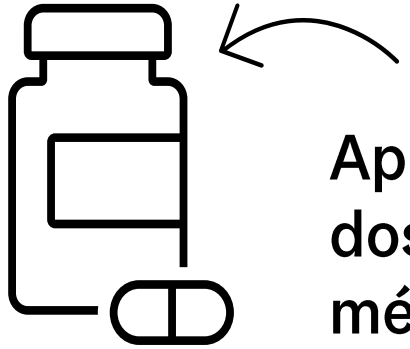
Les consultations dans les centres de santé sont gratuites.

€

Les soins d’urgence et spécialisés sont payants.



La facture est envoyée à domicile.



Apportez vos dossiers médicaux précédents.

Helsinki

Rendez-vous médicaux

Annulez votre rendez-vous
avant 12h00 la veille.

Les rendez-vous non annulés entraînent
une amende de 56,70 euros.

Arrivez à l'heure.



Apportez
votre carte
Kela.

Helsinki

Votre santé

Sommeil et gestion du stress





Activité physique





Vitamine D

Nutrition



Helsinki

Orientation sur les services d’éducation préscolaire et primaire

- L’orientation des services d’éducation préscolaire et primaire aide dans le processus de candidature.
- Vous pouvez obtenir de l’aide pour remplir les formulaires et obtenir des informations sur le statut et l’avancement de votre demande d’éducation préscolaire.

- **Coordonnées du service d’orientation:**
  - **09 310 80488**, du lundi au vendredi, de 9h00 à 15h00
  - varepalveluohjaus@hel.fi (disponible en finnois, anglais et suédois)

- **Il est possible de réserver un rendez-vous téléphonique avec un interprète.**
- La demande de rendez-vous peut être envoyée par e-mail avec la langue d’interprétation souhaitée.



Helsinki

Conseils sur l’éducation et la formation

- Le service d’orientation en éducation et formation fournit des informations générales, mais ne possède pas de données spécifiques aux clients.

- Vous pouvez poser des questions sur:
  - L’éducation préscolaire et primaire (crèches, assistantes maternelles, clubs).
  - Les activités des complexes pour les enfants ("leikkipuisto").
  - L’éducation de base (écoles primaires, activités extrascolaires, admission des élèves).
  - L’enseignement secondaire et la formation professionnelle.
  - Comment s’inscrire aux services éducatifs.

- Un service d’interprétation est disponible.

Coordonnées du service de conseil

Numéro de téléphone:
09 310 44986
Horaires: Du lundi au vendredi, de 10h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00
E-mail: koulutusneuvonta@hel.fi

Point d’information:
Työpajankatu 8, 00580 Helsinki
Horaires: 10h00 – 12h00,
13h00 – 15h00

Il est également possible de prendre rendez-vous pendant les heures d’ouverture du service.

Helsinki

•InfoFinland

Liens utiles

Services spéciaux pour les immigrants

InfoFinland

THL – Santé mentale et immigration

Helsinki