



Maison des Usagers

Centre Hospitalier de Lens

Lettre d'information

Rétrospective

Mini-conférence et café-partage
autour des transidentités

Podcast

France Assos Santé : une passerelle
indispensable entre les Usagers, les
bénévoles et les institutions de santé

Calendrier

À vos agendas : les temps forts
du mois !

À ne pas manquer !

Parents et soignants réunis
autour du deuil périnatal

Sous les projecteurs

Rencontre avec Philippe LAMBERT,
Président de l'Association Defisep



Évènements



Retour sur notre dernier évènement

Le mercredi 23 septembre 2026, la **Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Lens**, en partenariat avec **TRANS SANTÉ FRANCE** et le **Planning Familial de Lens**, a organisé un **évènement consacré aux transidentités**.

Cette rencontre a permis de **sensibiliser, informer et favoriser les échanges** autour des questions liées aux transidentités. La **mini-conférence** a apporté des **repères et des informations**, avant de laisser place à un **café-partage**, propice aux **échanges** et aux **discussions** dans un **cadre convivial et bienveillant**.

Un **beau moment de dialogue et de partage**, qui rappelle l'importance de l'**écoute**, de l'**information** et de l'**inclusion**.

Merci aux intervenants et à tous les participants pour leur présence et la richesse des échanges !

Notre prochain évènement

Dans le cadre de la **Journée mondiale de sensibilisation au deuil périnatal**, la **Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Lens**, en lien avec le **groupe de parole deuil périnatal**, propose un **temps de rencontre, d'écoute et de partage** entre parents et professionnels de santé.

Ce moment permettra à chacun de **partager son vécu**, son **parcours**, ses **souvenirs**, mais aussi son **expérience** de l'accompagnement des familles confrontées au deuil périnatal.

Un temps bienveillant pour **parler, écouter, échanger et rendre hommage aux bébés disparus**, dans un cadre convivial et respectueux.



Inscrivez-vous dès maintenant
par téléphone, mél ou via le QR Code.
(nombre d'inscriptions limité)



Podcast

Épisode 24

Jeudi tout aux Usagers sur France Assos Santé !

Jeudi tout aux Usagers ! Un Podcast qui met en lumière des acteurs trop peu connus mais dont le rôle est essentiel dans le parcours de soins : les Représentants des Usagers, les bénévoles associatifs ou encore les patients experts.



Jeudi tout aux Usagers !



Nora BOUGHRIET
Directrice des Relations avec les Usagers

Episode #24

Jeudi tout sur France Assos Santé

Notre invitée



Maureen POLLART
Coordinatrice régionale
Hauts-de-France



Le Podcast de la Maison des Usagers du CH de Béthune Beuvry avec le soutien de l'ARS Hauts-de-France

Dans le dernier épisode de notre podcast « Jeudi tout aux Usagers ! », découvrez Maureen Pollart, **Coordinatrice régionale de France Assos Santé en Hauts-de-France**. Engagée depuis plus de dix ans dans le milieu associatif, Maureen incarne cette **passerelle indispensable entre les Usagers, les bénévoles et les institutions de santé**.

Au cœur de nos échanges, un **cri d'alerte fort** ressort du terrain : la **difficulté croissante d'accéder à des soins de qualité et abordables**. Entre la **désertification médicale** et la **hausse des dépassements d'honoraires**, de nombreux usagers se voient contraints de reporter ou de renoncer à se soigner.

Face à ces défis, le **rôle des Représentants des Usagers (RU)** en établissement de santé est **crucial**. Loin d'être de simples observateurs, ces bénévoles apportent un **regard neutre et global sur le parcours de soins**.

France Assos Santé se mobilise ! Suite à une **vaste enquête régionale**, une **grande journée d'échanges aura lieu le 1^{er} octobre à Arras** pour interpeler et faire évoluer les politiques publiques.

Un réflexe à adopter : Si vous faites face à un dysfonctionnement dans votre parcours, ne restez pas isolé ! Contactez la Maison des Usagers, vos Représentants des Usagers locaux ou le service Santé Info Droits.

En santé, la voix des usagers compte !



YouTube



ausha

Abonnez-vous et recevez mensuellement notre Podcast
<https://podcast.ausha.co/jeudi-tout-aux-usagers?s=1>

Sous les projecteurs !



Philippe LAMBERT, Président de l'Association Defisep

Pouvez-vous vous présenter et présenter votre Association ?

L'Association Defisep **lutte contre les maladies neurologiques, notamment la sclérose en plaques** afin d'**améliorer les conditions de vie** des patients. Pour cela, nous intervenons notamment dans les hôpitaux, comme lors de permanences.

J'interviens également en tant que **patient expert en éducation thérapeutique**, en proposant différents ateliers.

Je suis aussi **patient partenaire au Centre Hospitalier de Lens** et à la **Fondation Hopale**. Enfin, je réalise des **défis sportifs** afin de sensibiliser les patients à l'**importance de l'activité physique** et de leur montrer qu'il est **possible de rester actif malgré la maladie**.



Quelles est la mission principale de l'Association auprès des patients et de leurs proches ?

Notre principale mission est de les **conseiller**, de les **orienter** et surtout de les **accompagner**, particulièrement au début de la maladie.

Il est important de leur expliquer que **l'on peut vivre correctement avec une sclérose en plaques, à condition de mettre en place certaines choses au quotidien**.

Par exemple, essayer de **rester actif physiquement**, notamment en **pratiquant une activité** simple comme la marche tous les jours.

Quels sont vos prochains rendez-vous ou temps forts ?

Nos prochains rendez-vous concernent des **ateliers d'éducation thérapeutique du patient**.

Nous allons recevoir sept ou huit patients et, de manière ludique, leur **expliquer ce qu'est l'activité physique**, ce qu'elle **peut leur apporter**, mais aussi essayer de **lever les freins qu'ils peuvent rencontrer** pour pouvoir la **pratiquer** et y **participer**.



Notre rôle est d'être en complémentarité avec les professionnels de santé et les thérapeutes qui les accompagnent.

Sous les projecteurs !



Où pouvons-nous vous rencontrer ?

On peut me rencontrer lors de la permanence de la **Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Lens**, au sein du **bâtiment C1**, chaque **troisième lundi** de chaque mois, de **14h à 16h**.

Venez rencontrer l'Association

Defisep

Sclérose en Plaques

Venez rencontrer **Philippe LAMBERT** lors de la prochaine permanence de l'Association Defisep, au sein du bâtiment C1 du Centre Hospitalier de Lens.

Prochaines permanences



Defisep



Contact

• Suzie BOY, Coordonnatrice de la Maison des Usagers
• 03.21.69.14.29
• maisondesusagers@ch-lens.fr
• 99 route de La Bassée, 62300 Lens

Je suis également présent à la **Fondation HOPALE**, ainsi qu'au **siège de l'Association**, qui se situe à **Nœux-les-Mines**, rue de Béthune, où nous y assurons deux permanences par semaine :

- le mardi de 14h à 16h
- le jeudi de 16h à 18h

Pourquoi est-ce important pour vous d'être présent physiquement à la Maison des Usagers ? Et que se passe-t-il concrètement lors d'une de vos permanences ?

C'est important pour nous, car on essaie vraiment d'être au **contact des patients**. Pour cela, il faut **aller à leur rencontre**, notamment dans les **hôpitaux**, car c'est un peu plus facile pour pouvoir les **rencontrer** et **échanger** avec eux.

Il faut cependant laisser le temps aux choses de se mettre en place. Il y a une **Maison des Usagers**, mais il faut aussi que les **patients prennent le réflexe de venir nous rencontrer**.



Si vous deviez lever un frein pour quelqu'un qui hésite à franchir la porte de la Maison des Usagers, que lui diriez-vous ?

Je lui dirais que **ce n'est pas un examen médical**.

Nous sommes simplement là pour les **accompagner**, les **orienter** au mieux et **répondre à leurs questions**.

Aucune crainte ! Au contraire, cela peut vraiment leur être **bénéfique**, car nous pouvons leur **apporter des renseignements** que les **neurologues, les infirmiers ou les autres thérapeutes n'ont pas forcément le temps de leur donner**, par exemple sur des sujets comme le permis de conduire.

Notre rôle est donc d'être en **complémentarité avec les professionnels de santé et les thérapeutes qui les accompagnent**.

Calendrier octobre 2026



Jeudi 01 Octobre	France Alzheimer Permanence à destination des proches et personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées (maladie à corps de Lewy, démences fronto-temporales...) Uniquement sur inscription : 07.66.15.80.09	 	Horaire : 14h-16h Lieu : Maison des Usagers	
Vendredi 02 Octobre	Les petits originaux Permanence dédiée au Trouble du spectre de l'autisme (TSA), Trouble Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité (TDAH), Trisomie 21, DYS et polyhandicap. Uniquement sur inscription : 07.66.15.80.09	 	Horaire : 9h-11h Lieu : Maison des Usagers	
Samedi 03 Octobre	Journée portes ouvertes À l'occasion de la Journée portes ouvertes du Centre Hospitalier de Lens , venez découvrir le stand de la Maison des Usagers dans le hall d'accueil du Pavillon Delplace (bâtiment F1) !	 	Horaire : 9h-17h30 Lieu : Hall du bâtiment F1	
Samedi 03 Octobre	UNAFAM (troubles psychiques) Permanence à destination des proches de personnes souffrant de schizophrénie, de troubles bipolaires, de dépression ou de troubles anxieux. Uniquement sur inscription : 03.21.69.14.29	 	Horaire : 9h30-11h30 Lieu : Maison des Usagers	
Mardi 06 Octobre	APODEC Permanence à destination des personnes équipées d'un stimulateur cardiaque (pacemaker) ou d'un défibrillateur automatique implantable (DAI).	 	Horaire : 14h-16h Lieu : Maison des Usagers	
Mercredi 07 Octobre	France Victimes 62 Permanence de soutien psychologique à destination des personnes victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident. Uniquement sur inscription : 03.21.71.62.00	 	Horaire : 9h-12h30 Lieu : Maison des Usagers	
Jeudi 08 Octobre	Les Représentants des Usagers Permanence à destination des patients du Centre Hospitalier de Lens , pour les informer sur leurs droits , leur offrir une écoute bienveillante et leur permettre de partager leur expérience au sein de l'établissement. Rendez-vous sur demande : representantsdesusagers@ch-lens.fr	 	Horaire : 14h-16h Lieu : Maison des Usagers	
Vendredi 09 Octobre	France Victimes 62 Permanence d' aide juridique à destination des personnes victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident.	 	Horaire : 9h-12h Lieu : Maison des Usagers	
Vendredi 09 Octobre	Entraid'Addict (addictions) Permanence à destination des personnes confrontées à une addiction et à leur entourage.	 	Horaire : 14h-16h Lieu : Maison des Usagers	
Mardi 13 Octobre	France Victimes 62 Permanence d' aide juridique à destination des personnes victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident. Uniquement sur inscription : 03.21.71.62.00	 	Horaire : 9h-12h Lieu : Maison des Usagers	
Mardi 13 Octobre	Le Pouvoir de l'espoir (addictions) Permanence à destination des personnes confrontées à une addiction et à leur entourage.	 	Horaire : 14h-16h Lieu : Maison des Usagers	

Calendrier octobre 2026



Mercredi 14 Octobre	Ma p'tite fée autiste Permanence à destination des parents d'enfants atteints de troubles du spectre autistique. Uniquement sur inscription : 03.21.69.14.29	 Horaire : 14h30-16h30  Lieu : Maison des Usagers	
Jeudi 15 Octobre	Évènement sur le deuil périnatal Café-partage : parents et soignants réunis autour du deuil périnatal, à l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation sur le deuil périnatal. Uniquement sur inscription : 03.21.69.14.29 ou maisondesusagers@ch-lens.fr	 Horaire : 13h-15h  Lieu : Maison des Usagers	
Jeudi 15 Octobre	Groupe de parole deuil périnatal Groupe de parole à destination des parents endeuillés suite au décès de leur nouveau-né (deuil périnatal : 0 à 1 an). Uniquement sur inscription : nospetitsanges.chl@yahoo.com	 Horaire : 18h-20h  Lieu : Maison des Usagers	
Vendredi 16 Octobre	AFD 62 Lens (diabétiques) Permanence à destination des personnes concernées par le diabète ainsi qu'à leur entourage.	 Horaire : 14h-16h  Lieu : Maison des Usagers	
Lundi 19 Octobre	Defiep (sclérose en plaques) Permanence à destination des personnes atteintes de sclérose en plaques et de leurs proches.	 Horaire : 14h-16h  Lieu : Bâtiment C1	
Mercredi 21 Octobre	France Victimes 62 Permanence de soutien psychologique à destination des personnes victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident. Uniquement sur inscription : 03.21.71.62.00	 Horaire : 9h-12h30  Lieu : Maison des Usagers	
Vendredi 23 Octobre	France Victimes 62 Permanence d' aide juridique à destination des personnes victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident.	 Horaire : 9h-12h  Lieu : Maison des Usagers	
Vendredi 23 Octobre	Entraid'Addict (addictions) Permanence à destination des personnes confrontées à une addiction et à leur entourage.	 Horaire : 14h-16h  Lieu : Maison des Usagers	
Lundi 26 Octobre	Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants Permanence à destination des aidants et aux aidés en situation de perte d'autonomie liée à l'âge ou de maladies neurodégénératives.	 Horaire : 15h-17h  Lieu : Maison des Usagers	
Mardi 27 Octobre	France Victimes 62 Permanence d' aide juridique à destination des personnes victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident. Uniquement sur inscription : 03.21.71.62.00	 Horaire : 9h-12h  Lieu : Maison des Usagers	
Mercredi 28 Octobre	France Victimes 62 Permanence de soutien psychologique à destination des personnes victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident. Uniquement sur inscription : 03.21.71.62.00	 Horaire : 9h-12h30  Lieu : Maison des Usagers	

Accès

📍 99 Route de La Bassée, 62 300 Lens

Face au Bâtiment A1

Un arrêt de bus se situe face à l'entrée de l'hôpital. Il est desservi par les lignes 3, 35, 37 et 41 (Réseau TADAO).



La Maison des Usagers

La **Maison des Usagers** du Centre Hospitalier de Lens s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de la prise en charge des usagers.

Cet espace **neutre, rassurant et convivial** est destiné aux **patients, résidents, familles, professionnels de santé et Associations**.

Il constitue un **trait d'union entre les lieux de soins et les usagers**.

La **Maison des Usagers** répond aux **préoccupations de tous** par différentes actions :

- **Écouter, informer et orienter** les usagers dans leurs parcours de soins ;
- **Donner de la visibilité** aux Associations et **promouvoir** leurs actions ;
- **Organiser et valoriser des actions** de prévention et de promotion en santé.

Du **lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h**.

Espace **gratuit** et **accessible sans inscription préalable**.

Contact



👤 **Suzie BOY**
Coordonnatrice de la Maison des Usagers

📍 99 Route de La Bassée, 62 300 Lens

☎ 03 21 69 14 29

✉ maisondesusagers@ch-lens.fr

Pour plus
d'informations



Lettre mensuelle

Directeur de publication : Bruno DONIUS, Directeur Général

Comité de rédaction : Suzie BOY, Coordinatrice de la Maison des Usagers, Nora BOUGHRIET, Directrice des Relations avec les Usagers et des Affaires juridiques