Novembre 2026

N°10

Centre Hospitalier de Lens

MAISON DES USAGERS

Maison des Usagers
Centre Hospitalier de Lens

Lettre d'information

Rétrospective
Parents et soignants réunis autour du deuil périnatal

À ne pas manquer !
À la rencontre des aidants : échanger, partager, comprendre

Podcast
Les Ailes de Rafael : une Association née d'une histoire forte, pour que plus aucune famille ne se sente seule

Sous les projecteurs
Rencontre avec Hélène DUCATILLON et Philippe MAILLART de l'Association Les Petits Frères des Pauvres

Calendrier
À vos agendas : les temps forts du mois !

Évènements





Notre prochain évènement

La **Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Lens** organise, le mardi 17 novembre 2026, de 12h15 à 13h30, un **temps d'échange à destination des usagers et des professionnels de santé** autour de la **thématique « Qu'est-ce qu'être aidant ? »**

Plusieurs structures seront présentes pour **informer**, **accompagner** et **répondre aux questions** :

- **Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants de Méricourt** : accompagnement des aidants de personnes âgées ou atteintes de maladies neurodégénératives.
- **Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)** : soutien aux aidants de personnes concernées par des troubles psychiques.
- **Plateforme EMAA** (Équipe Mobile d'Aide aux Aidants) : accompagnement des aidants de personnes en situation de handicap.

Une occasion de **partager ses expériences**, **poser ses questions** et **découvrir les ressources disponibles pour les aidants.**

Retour sur notre dernier évènement

Un temps de rencontre, d'écoute et de partage autour du deuil périnatal.

Le 15 octobre 2026, à l'occasion 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 »**, a proposé un **moment d'échange entre parents et professionnels de santé.**

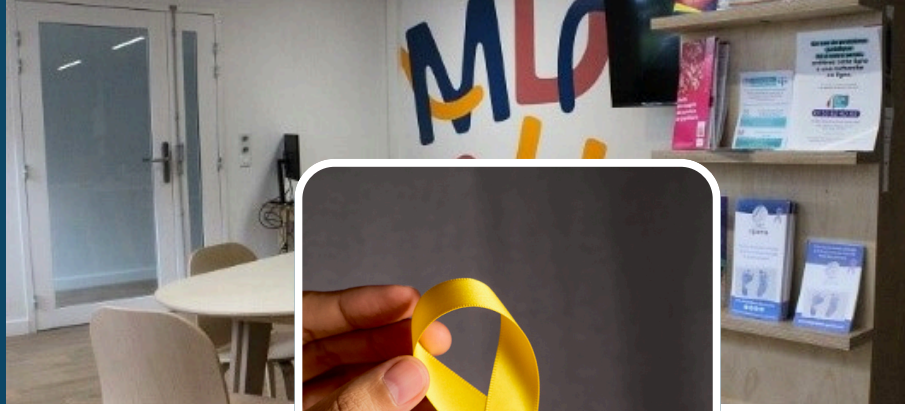
Un temps **bienveillant** pour **partager son vécu, s'écouter, échanger et rendre hommage aux bébés disparus.**

Un **grand merci** à toutes les personnes présentes, aux **parents pour leurs témoignages** et aux **professionnels de santé pour leur écoute et leur bienveillance.**



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

Podcast





Épisode 25

Jeudi tout aux Usagers sur Les Ailes de Rafael !

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.



La **santé mentale des jeunes** est un **enjeu majeur de notre société**, pourtant de nombreuses **familles se retrouvent encore démunies face à la souffrance psychique d'un enfant**.

Dans le dernier épisode de « Jeudi tout aux Usagers ! », partons à la rencontre d'Anne-Sophie Carvalho-Duriez, **fondatrice de l'association Les Ailes de Rafael.**

Créée à la suite du décès de son fils Rafael en 2020, l'association œuvre aujourd'hui pour la **prévention du suicide des jeunes et l'accompagnement des familles endeuillées.**

À travers son témoignage empreint de courage et d'humanité, Anne-Sophie met en lumière les **difficultés rencontrées par de nombreux parents : errance diagnostique, accès parfois complexe aux soins en santé mentale, sentiment d'isolement et poids du tabou entourant encore le suicide.**

Les Ailes de Rafael proposent écoute, orientation, soutien et groupes de parole afin que les familles ne restent jamais seules face à l'épreuve.

Un engagement porté par une conviction forte : parler de la souffrance psychique, écouter sans jugement et agir ensemble peuvent sauver des vies.

> Le suicide n'est pas un choix mais l'aboutissement d'une souffrance profonde

YouTube

ausha

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

Sous les projecteurs !





PETITS FRÈRES DES PAUVRES
Non à l'isolement de nos aînés

Hélène DUCATILLON, Coordinatrice et **Philippe MAILLART**, Bénévole de l'Association Les Petits Frères des Pauvres

Pouvez-vous vous présenter ainsi que votre Association ?

Je suis Hélène DUCATILLON, **coordinatrice salariée** de l'**Association Les Petits Frères des Pauvres**.
Et moi, Philippe MAILLART, je suis **bénévole** au sein de l'Association depuis août 2025.

L'Association est nationale, **aconfessionnelle** et **apolitique**. Son principal objectif est de **lutter contre l'isolement des personnes âgées.**

Dans le cadre de notre accompagnement, nous avons été confrontés à la **fin de vie et aux maladies graves**. Nous avons donc créé des **équipes spécifiques qui accompagnent les personnes gravement malades ou en fin de vie**, dans le cadre de la loi relative aux soins palliatifs. Ces équipes peuvent ainsi **intervenir auprès des personnes bénéficiant de soins palliatifs**, à **domicile** comme en **milieu hospitalier.**

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

L'équipe intervenant en Unité de soins palliatifs est composée de **six bénévoles**, chacun présent un **après-midi par semaine**. Le bénévole d'accompagnement en soins palliatifs apporte avant tout une **présence** et une **écoute** aux **personnes malades ainsi qu'à leurs proches.**

Lorsque nous arrivons dans l'unité, nous prenons d'abord un **temps d'échange avec les soignants**, qu'il s'agisse du médecin, d'un infirmier ou d'une aide-soignante. Nous faisons le point sur les personnes présentes ce jour-là.

Grâce à leur connaissance des patients hospitalisés, les soignants peuvent nous orienter vers certaines chambres et nous donner quelques informations utiles : savoir si la personne peut communiquer, si elle présente des troubles cognitifs ou si un appareillage peut gêner la communication verbale, par exemple.

Parfois, ils nous indiquent également les **centres d'intérêt** d'une personne. Cela nous donne quelques **pistes pour engager la conversation** et **faciliter le premier contact**.

Munis de ces informations, **nous faisons le tour des chambres**. Nous nous **présentons**, **expliquons** le rôle de l'Association, puis **laissons à chaque personne le choix de nous rencontrer ou non.** Parfois, seuls **quelques mots sont échangés**, mais un lien se crée malgré tout, et ce **contact est apprécié.**

Nous sommes également présents pour les proches.

Notre rôle s'inscrit dans une véritable **complémentarité avec celui des soignants.** Ces échanges peuvent contribuer à **apaiser certaines émotions et à réduire le stress.** Les proches sont tellement investis dans leur rôle d'aidant qu'ils n'ont pas toujours la possibilité de communiquer ou d'échanger librement. **Notre présence leur offre alors une petite bouffée d'oxygène** : un **moment pour parler, être écoutés et simplement rencontrer quelqu'un.**

> On pense souvent que les soins palliatifs ne sont associés qu'à la mort mais il y a encore de la vie avant la mort et on y fait de belles rencontres.

Sous les projecteurs !



Pourquoi est-ce important pour vous d'être présents physiquement en unité de soins palliatifs ? Et que se passe-t-il concrètement lors des temps d'échanges ?

Nous ne pouvons pas faire autrement que d'être **présents physiquement.** Nous frappons donc à la porte pour nous présenter et expliquer le rôle de l'Association. Nous précisons que nous sommes une Association sans appartenance religieuse ni politique et que **nous venons passer un moment avec les personnes, si elles le souhaitent.** Cela peut être pour **discuter**, **regarder la télévision ensemble** ou **simplement partager un temps de présence.**

Très vite, plusieurs situations se présentent : **certaines personnes refusent notre visite, d'autres hésitent puis acceptent finalement** que nous restions un moment. Lorsque les personnes sont **d'accord**, nous prenons des chaises pour nous installer auprès d'elles. Parfois, elles ne savent pas vraiment quoi dire au début puis la **conversation vient naturellement au fil de l'échange.**

Nous parlons de choses du quotidien, de leur vie, de leur passé. **Elles aiment souvent raconter ce qu'elles ont vécu et ce qu'elles ont fait.** Il arrive aussi que **certaines personnes abordent la mort ou la fin de vie.** Nous sommes alors là pour les **écouter**, sans chercher à les rassurer à tout prix en leur disant qu'elles ne vont pas mourir ou qu'elles vont guérir car ce n'est pas un discours que nous pouvons tenir. En revanche, nous pouvons **accueillir leurs craintes**, leur permettre de les exprimer à voix haute et de les **partager avec quelqu'un, simplement, en toute confiance.**

Il n'est jamais trop tard pour écouter notre podcast !

« Jeudi tout sur l'Association Les Petits Frères des Pauvres ! »

YouTube ausha

Où pouvons-nous vous rencontrer ?

Les **bénévoles sont présents au sein de l'unité de soins palliatifs du Centre Hospitalier de Lens,** dans le bureau des psychologues. Il est également possible de me joindre (Hélène DUCATILLON, Coordinatrice de l'Association) par téléphone au **07 76 87 94 11** ou de se rapprocher du **secrétariat de l'Unité de soins palliatifs.**



Quel regard portez-vous sur les soins palliatifs et comment vivez-vous émotionnellement les rencontres avec les patients ?

On pense souvent que les soins palliatifs ne sont associés qu'à la mort mais il y a encore de la vie avant la mort et on y fait de belles rencontres. Nous **quittons rarement le service avec de la tristesse : bien souvent, nous repartons avec le sourire.**

Bien sûr, **certaines situations sont plus difficiles que d'autres.** Il arrive que nous rencontrions plusieurs fois les mêmes personnes et que nous nous y attachions. Nous avons envie de **prendre de leurs nouvelles et** lorsque nous revenons la semaine suivante et que nous apprenons leur décès, nous ressentons forcément un petit pincement au cœur, car nous restons humains.

Malgré cela, **nous faisons toujours de belles rencontres et il est assez rare que nous repartions tristes.**

Témoignage de Philippe MAILLART : Je repars rarement triste. J'ai toujours le sentiment d'avoir apporté ce que je pouvais apporter aux personnes que j'ai rencontrées, et j'en retire toujours quelque chose de positif.

Calendrier novembre 2026



Lundi 02 Novembre

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 04 Novembre

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 05 Novembre

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...)

Horaire : 14h-16h

Lieu : Maison des Usagers

Vendredi 06 Novembre

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

Lundi 09 Novembre

UNADEV (Aveugles et déficients visuels)

Permanence à destination des **personnes concernées par un glaucome, une dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA), la cataracte ou une rétinopathie diabétique.**

Uniquement sur inscription : 06.03.90.78.14

Horaire : 13h30-16h30

Lieu : Maison des Usagers

Mardi 10 Novembre

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

Jeudi 12 Novembre

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

Samedi 14 Novembre

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

Lundi 16 Novembre

Defisep (sclérose en plaques)

Permanence à destination des **personnes atteintes de sclérose en plaques et de leurs proches.**

Horaire : 14h-16h

Lieu : Bâtiment C1

Mardi 17 Novembre

Temps d'échanges « Qu'est-ce qu'être aidant »

Temps d'échanges en présence de la **Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants de Méricourt, de l'Union Nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques** (UNAFAM)**, et de la Plateforme EMAA** (Équipe Mobile d'Aide aux Aidants).

Horaire : 12h15-13h30

Lieu : Maison des Usagers

Calendrier novembre 2026



Mardi 17 Novembre

Le Pouvoir de l'espoir (addictions)

Permanence à destination des **personnes confrontées à une addiction et de leur entourage.**

Horaire : 14h-16h

Lieu : Maison des Usagers

Mercredi 18 Novembre

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 20 Novembre

AFD 62 Lens (diabète)

Permanence à destination des **personnes concernées par le diabète ainsi qu'à leur entourage.**

Horaire : 14h-16h

Lieu : Maison des Usagers

Lundi 23 Novembre

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 24 Novembre

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 25 Novembre

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 26 Novembre

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 26 Novembre

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 27 Novembre

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

Vendredi 27 Novembre

Entraid'Addict (addictions)

Permanence à destination des **personnes confrontées à une addiction et de leur entourage.**

Horaire : 14h-16h

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, Coordonnatrice de la Maison des Usagers**, Nora BOUGHRIET**, Directrice des Relations avec les Usagers et des Affaires juridiques