

Mur d'expression



Objectif-s

- **Favoriser l'expression libre** du grand public sur leurs besoins, incompréhensions ou attentes sur un sujet donné.
- **Identifier les freins** rencontrés par les usagers pour comprendre, agir ou poser des questions dans leur parcours de santé.
- **Valoriser la parole des usagers**
- **Permettre aux RU et aux professionnels de repérer les besoins prioritaires** pour adapter les actions de communication, d'accompagnement ou d'amélioration de la qualité.



Public visé

- **Grand public** : usagers, patients, proches aidants, visiteurs



Durée

- **Participation du public** : en continu, tout au long de la journée.
- **Animation ponctuelle par RU** : 2-3 minutes par participant pour expliquer la démarche.



Matériel nécessaire

- Un panneau ou une surface libre (mur, vitre, grande feuille murale...).
- Feuilles vierges ou post-its (facile à se procurer sur place).
- Stylos ou feutres.
- Ruban adhésif ou pâte adhésive.
- Une affichette ou phrase d'accroche écrite à la main.



Déroulement et consignes

1. Mise en place

Le RU installe une surface permettant d'afficher des messages.

Inscrire une phrase d'appel simple pour engager le grand public à y répondre.

2. Animation du mur d'expression

Le RU aborde les personnes pour les inviter à répondre anonymement au mur d'expression.

Les participants écrivent une phrase courte et la collent au mur (attention, une idée par post-it)

Le RU peut rebondir de manière bienveillante et non jugeante sur ce que la personne écrit, par exemple : "Vous avez raison, poser cette question est légitime" ou "Ce que vous mentionnez est important". Ceci permet d'engager le dialogue pour aller plus loin en donnant de la documentation ou en présentant le rôle de RU par exemple.

Au fil de la journée, le RU regroupe les messages pour faire émerger des thématiques comme des droits méconnus ou des freins ou des besoins...



Points forts

- **Accessible à tous** : ne nécessite aucune compétence, aucun matériel spécifique, aucune inscription.
- **Fort engagement** : les gens aiment s'exprimer anonymement.
- **Donne de la valeur à la parole des usagers.**
- **Création d'un contenu utile pour les RU et les professionnels** : repérage des attentes, incompréhensions, situations-problèmes.
- **Visuel et attractif** : le mur se remplit progressivement, attire l'œil et incite à participer.
- **Souple et adaptable** : possible dans un hall, une salle d'attente, un forum, un couloir.



Points de vigilances

- **Ne pas laisser le mur sans explication** : toujours introduire la démarche, sinon les messages restent rares.
- **Garantir l'anonymat** : rappeler de ne pas citer de noms ni relater des situations trop précises.
- **Éviter le jargon dans l'accroche** : rester très simple et clair.
- **Être prêt à accueillir une parole sensible** : certains messages peuvent exprimer de la colère, de la souffrance ou de l'insatisfaction.
- **Ne pas promettre de solution immédiate** : on écoute, on transmet, on valorise — mais on ne s'engage pas à résoudre tout.
- **Assurer un tri en fin d'événement** pour retirer les propos inappropriés ou identifiants.



Ressources à disposition

- **Les supports de communication de Soigne tes Droits - JEDS 2026** : pour être visible par le grand public
- **Des supports d'information** :
 - La carte de visite Santé Info Droits pour distribuer aux participants en cas de problématique de santé
 - La brochure "En tant que patients vous avez des droits ! Et les représentants des Usagers sont là pour porter votre voix" pour présenter le rôle des RU
 - Les fiches Santé Info Droits en fonction de la thématique abordée afin d'aller plus loin sur la connaissance des droits
- **Des goodies** : à distribuer aux participants