

Rapport annuel 2025 relatif au respect des droits des usagers du système de santé en région Grand Est

Données
2024

Déclinaison départementale

Ardennes

08



Conformément aux dispositions qui lui sont applicables, la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) Grand Est a procédé à l'élaboration d'un **rapport pour l'exercice 2025** portant sur « l'évaluation, d'une part, des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé et, d'autre part, de la qualité des prises en charge et des accompagnements » (article L. 1432-4 du code de la santé publique).

Sa réalisation a mobilisé de nombreux partenaires pour recueillir l'ensemble des données ciblées par le cahier des charges national de 2012, complété par un guide d'application.

Le présent rapport s'appuie essentiellement sur **les données 2024**, tout en s'inscrivant dans une dynamique d'observation à long terme.

Le rapport couvre les **champs ambulatoire, sanitaire et médico-social** sur la région Grand Est et se compose des **quatre orientations** suivantes :

- 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers**
- 2 Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous**
- 3 Conforter la représentation des usagers du système de santé**
- 4 Renforcer la démocratie en santé**

Pour l'exercice 2025, la CRSA Grand Est a souhaité mettre à **disposition des Conseils territoriaux de santé (CTS)** les données structurées et disponibles à l'échelle de leur territoire de démocratie en santé.

Secrétariat de la CRSA Grand Est
Agence Régionale de Santé Grand Est
3, Boulevard Joffre – CS 80071 – 54036 Nancy Cedex

ars-grandest-CRSA@ars.sante.fr | Tel. 03 88 88 93 16



Sommaire

Ch. sanitaire

Ch. médico-social

Ch. ambulatoire

pagination

Orientation

1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- | | | | | |
|----|--|---|---|----|
| 1. | Former les professionnels de la santé sur le respect des droits des usagers | 4 | 7 | |
| 2. | Rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers | 4 | 7 | 9 |
| 3. | Droit à l'information – Permettre l'accès au dossier médical | 5 | 8 | 9 |
| 4. | Assurer les droits au respect de la dignité de la personne | 6 | 8 | |
| 5. | Accompagner l'amélioration de la qualité des prises en charge | | | 10 |
| 6. | Assurer l'accès aux droits et à la santé des publics avec besoins d'accompagnement à l'autonomie | | | 12 |
| 7. | Droits des personnes détenues – Assurer la confidentialité des données médicales et l'accès des personnes à leur dossier médical | | | 13 |

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

Orientation

2

- | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|----|
| 8. | Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux | | | | 14 |
| 9. | Assurer l'accès aux urgences | | | | 17 |
| 10. | Assurer l'accès aux structures et dispositifs de prévention | | | | 18 |
| 11. | Promouvoir la santé mentale auprès de tous | | | | 19 |
| 12. | Réduire des inégalités territoriales de santé par le déploiement des CLS | | | | 19 |
| 13. | Promouvoir la participation des usagers au sein des dispositifs de santé environnement | | | | 19 |

Orientation

3

Conforter la représentation des usagers du système de santé

- | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|----|
| 14. | Former les représentants des usagers siégeant dans les instances du système de santé | | | | 20 |
|-----|--|--|--|--|----|

Renforcer la démocratie en santé

Orientation

4

- | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|----|
| 15. | Garantir la participation des représentants des usagers et des autres acteurs du système de santé au sein de la CRSA et des CTS | | | | 21 |
|-----|---|--|--|--|----|

Annexes

22



Orientation 1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ sanitaire

1 – Former les professionnels de la santé sur le respect des droits des usagers

Les établissements peuvent dispenser des formations ou sensibilisations à destination de leur personnel sur le respect du droit des usagers.

77%
des établissements de santé
concernés en 2024

Grand Est : 84 %

Thèmes les + investis

54% Promotion de la bientraitance

31% Prise en charge de la douleur

15% Accès au dossier médical

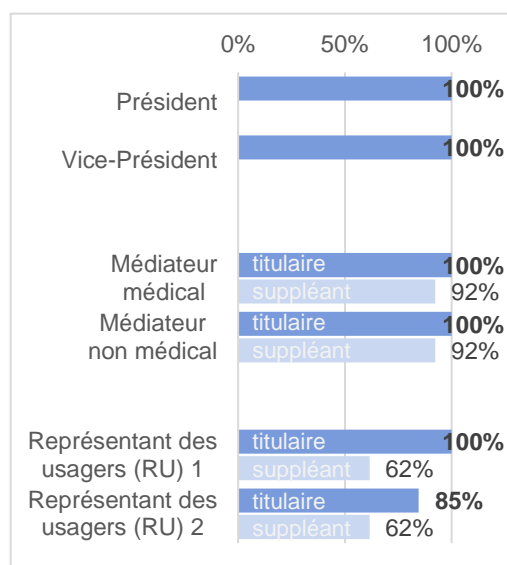
(Proportions sur l'ensemble des ES du département)

Source : ARS Grand Est, Enquête Solen du 1er semestre 2025 (activité 2024) auprès des établissements de santé, valant transmission du rapport de CDU à l'ARS (art. L1112-3 CSP)

2 – Rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers

13 CDU* installées en 2024 ont transmis leur rapport à l'ARS Grand Est (sur 13 attendus)
* CDU : Commission des usagers

La composition des CDU

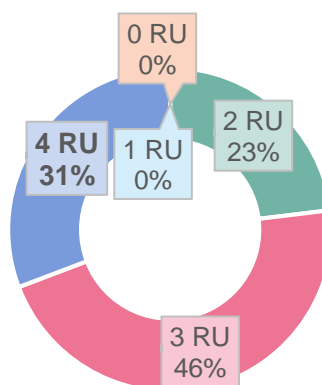


46%
des Présidents de CDU
sont RU

Grand Est : 26 %

31%
des Vice-Présidents
de CDU sont RU

Grand Est : 43 %

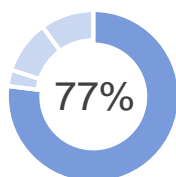


Répartition des CDU selon le nombre de RU

8%
postes de RU titulaires
sont vacants
Grand Est : 13 %

38%
postes de RU suppléants
sont vacants

Le fonctionnement des CDU

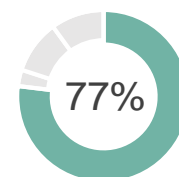


Taux de CDU réunies
4 fois ou plus
au cours de l'année 2024

Grand Est : 74 %

Proportion de CDU déclarant
le remboursement des frais
de déplacement des RU

Grand Est : 73 %



Source : ARS Grand Est, Enquête Solen du 1er semestre 2025 (activité 2024) auprès des établissements de santé, valant transmission du rapport de CDU à l'ARS (art. L1112-3 CSP)



Orientation 1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ sanitaire

3 – Droit à l'information – Permettre l'accès au dossier médical

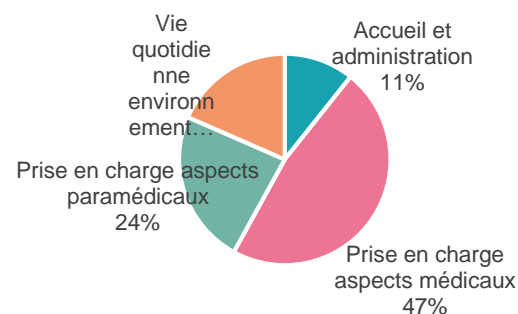
Les demandes d'accès au dossier

Dossiers de moins de 5 ansDossiers de plus de 5 ans**791**demandes d'accès
en 2024**100%** ES* concernés
(Grand Est : 88 %)

* ES : Etablissements de santé

11,9 jours en moyenne
(Grand Est : 6,7 jours)**69%** Délai de 8 jours respecté
(Grand Est : 84 %)**18,1** jours en moyenne
(Grand Est : 10,0 jours)**100%** Délai de 60 jours respecté
(Grand Est : 99 %)

Les réclamations

306réclamations
en 2024**85%** ES* concernés
(Grand Est : 90 %)**100%**Protocole porté à la
connaissance des usagers
(Grand Est : 82 %)**10%**Réclamations non clôturées
au 31 décembre
(Grand Est : 8 %)

Les plaintes

31plaintes
en 2024**54%** ES* concernés
(Grand Est : 49 %)

Les plaintes et réclamations proposées à la médiation

24médiations proposées
en 2024**38%** ES* concernés
(Grand Est : 39 %)**29%**

Médiations médicales

50%Médiations non médicales
(Grand Est : resp. 77 %, 50 %)**92%**Information sur la possibilité de se
faire accompagner d'un RU
de la CDU lors de la rencontre
avec le médiateur
(Grand Est : 88 %)**8%**Médiations en présence
d'un représentant des usagers

(Grand Est : 20 %)

80%Rapport systématiquement
présenté à la CDU

(Grand Est : 74 %)

80%Rapport systématiquement
envoyé au plaignant

(Grand Est : 77 %)

Source : ARS Grand Est, Enquête Solen du 1er semestre 2025 (activité 2024) auprès des établissements de santé, valant transmission du rapport de CDU à l'ARS (art. L1112-3 CSP)



Orientation 1

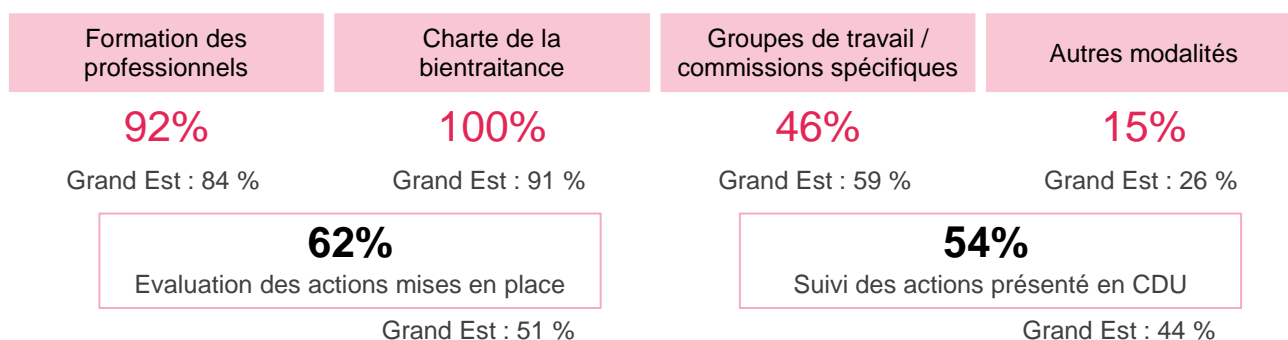
Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ sanitaire

4 – Assurer les droits au respect de la dignité de la personne

La promotion de la bientraitance

Proportion d'ES selon le type d'actions mises en place



La prise en charge de la douleur



Procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur
Grand Est : 99 %

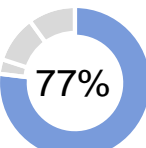


Procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur
Grand Est : 95 %

La rédaction des directives anticipées

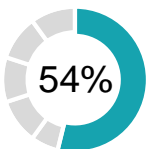


Formulaire de désignation de la personne de confiance
Grand Est : 99 %



Formulaire d'aide à la rédaction des directives anticipées
Grand Est : 84 %

La satisfaction des patients

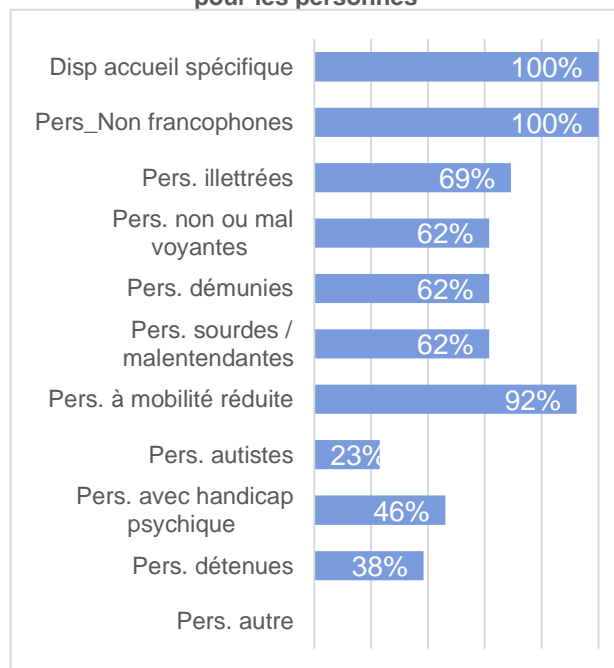


Résultats des enquêtes e-satis* présentés en CDU
Grand Est : 71 %
* Voir objectif 5



Questionnaire de satisfaction (autre que e-satis) adressé aux patients
Grand Est : 95 %

Proportion d'établissements de santé déclarant l'existence de dispositifs d'accueils spécifiques pour les personnes



Source : ARS Grand Est, Enquête Solen du 1er semestre 2025 (activité 2024) auprès des établissements de santé, valant transmission du rapport de CDU à l'ARS (art. L1112-3 CSP)



Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ médico-social

1 – Former les professionnels de la santé sur le respect des droits des usagers

67%

des établissements / services médico-sociaux (ESMS) dont les personnels ont suivi des formations en 2023-2024

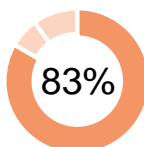
Grand Est : 91 %

Thèmes les + investis (classement régional)**67%** Promotion de la bientraitance**33%** Accompagnement à la fin de vie**33%** Prise en charge de la douleur

(Proportions sur l'ensemble des ESMS du département)

Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2^e trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est

2 – Rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers



Existence d'un Conseil de Vie Sociale (CVS)

Grand Est : 86 %

Parmi

6 ESMS

ayant répondu à l'enquête en 2025

4

E.S. PA

0

SSIAD

2

E.S. PH adultes

0

E.S. PH enfants

La composition des CVS

7 membres en moyenne

Grand Est : 11

- 3 représentants des personnes accueillies ou prises en charge
- 2 représentants des familles ou aux représentants légaux
- 1 représentants du personnel
- 1 représentant(s) de l'organisme gestionnaire
- 1 autre(s) membre(s) désigné(s) - CVS concernés : 20%

40%

Présidence assurée par un représentant des personnes accueillies

Grand Est : 62 %

80%

Respect de l'équilibre de la composition (art. D 311-5, CASF)

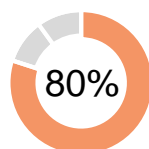
Grand Est : 89 %

100%

Au moins 2 représentants des personnes accueillies (postes pourvus)

Grand Est : 91 %

Le fonctionnement des CVS



CVS réunis 3 fois ou plus en 2024

Grand Est : 93 %

Principaux sujets traités (classement régional)**100%** Vie sociale**80%** Organisation intérieure et vie quotidienne**80%** Projets de travaux et d'équipements**60%**

Adaptation des sujets inscrits à l'ordre du jour pour en faciliter la compréhension

Grand Est : 63 %

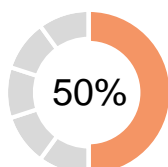
Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2^e trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est



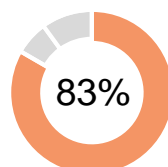
Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ médico-social

3 – Droit à l'information – Permettre l'accès au dossier médical



Existence d'une procédure
d'accès au dossier médical
Grand Est : 71 %

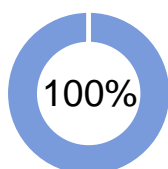


Information de la personne accueillie
de son droit de faire appel à une
personne qualifiée
Grand Est : 96 %

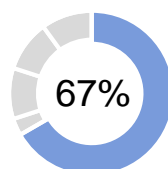
Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2^e trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est

4 – Assurer les droits au respect de la dignité de la personne

La promotion de la bientraitance

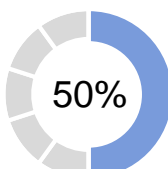


Mise en place d'actions
de promotion de la bientraitance
Grand Est : 98 %

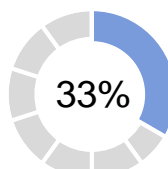


Existence d'une procédure
pour prendre en charge les
situations de maltraitance
Grand Est : 89 %

La prise en charge de la douleur

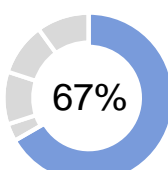


Procédure systématique d'évaluation
et de prise en charge de la douleur
Grand Est : 60 %



Procédure d'information des usagers
sur la prise en charge de la douleur
(*parmi les ESMS ayant une procédure
systématique d'évaluation*)
Grand Est : 55 %

La rédaction des directives anticipées



Accompagnement des usagers à
la rédaction des directives anticipées
relatives à leurs conditions de fin de vie
Grand Est : 50 %

53%

Part d'usagers ayant rédigé
des directives anticipées
Grand Est : 23 %

La satisfaction des patients



Questionnaire de satisfaction
adressé aux usagers accueillis
Grand Est : 68 %

Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2^e trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est



Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ ambulatoire

2 – Rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers

A ce jour, l'information relative à l'existence d'un collège d'usagers au sein des gouvernances des Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) n'a pas été recueillie à l'échelle départementale.

Source : URPS ML Grand Est, enquête flash 2025.

3 – Droit à l'information – Permettre l'accès au dossier médical

21,1%

Taux d'activation Mon Espace Santé
au 01/12/2024

Grand Est : 22,8 %
France : 24,7 %

10,22

Documents / habitant / an

Grand Est : 4,65 doc.
France : 4,26 doc.

Source : Agence du Numérique en santé, « Les chiffres clés du déploiement du Ségur du numérique en santé », <https://esante.gouv.fr/segur/transparence>.



Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

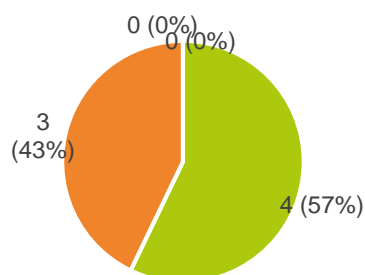
5 – Accompagner l'amélioration de la qualité des prises en charge

La certification HAS

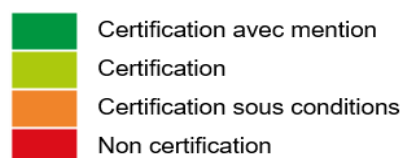
Procédure **V2020**
« certification pour la qualité
des soins »

7 Etablissements de santé
ayant reçu une décision de
certification HAS (15/07/2025)

- ES certifiés avec mention
4 ES certifiés



Répartition des établissements de santé
selon la décision de certification



Qualiscope permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins, mesuré par la HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France.

Accès :

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3346187/fr/panorama

Répartition régionale : ■ 18 % ■ 66 % ■ 9 % ■ 6 %

Sources : ARS Grand Est, Direction de la Qualité, de la Performance et de l'Innovation (DQPI), Département Qualité et Signalements.

Les questionnaires de satisfaction e-satis

Le dispositif national e-Satis mesure depuis 2016 en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés. Grâce à des questionnaires fiables, validés par la Haute Autorité de Santé et suivant les étapes importantes du parcours de soin : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement, le point de vue des patients est intégré dans l'amélioration des soins.

Les résultats sont accessibles aux patients sur le site Qualiscope.

2024

E-satis +48h MCO*
(9^{ème} Campagne)

3 ES participants

72,2 / 100

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 75,3

0%

des ES sont classés A

Grand Est : 23 %

E-satis MCO-CA*
(7^{ème} Campagne)

3 ES participants

82,2 / 100

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 80,6

67%

des ES sont classés A

Grand Est : 64 %

E-satis SMR*
(4^{ème} Campagne)

1 ES participants

77,2 / 100

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 76,5

100%

des ES sont classés A

Grand Est : 61 %

Dispositifs : "+48h MCO" : Patients hospitalisés plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique ;

"MCO-CA" : Patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire ;

"SMR" : Patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation.

Sources : Haute Autorité de Santé (HAS), Indicateurs de qualité et de sécurité des soins - recueil 2024, <https://www.data.gouv.fr>



Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

(Suite)

5 – Accompagner l'amélioration de la qualité des prises en charge

La déclaration des événements indésirables graves associés à des soins (EIGS)

17

EIGS* déclarés en 2024

21%

EIGS déclarés en 2024 (/2023)

* EIGS : événement indésirable grave associé à des soins

Source : ARS Grand Est, Direction de la Qualité, de la Performance et de l'Innovation (DQPI), Département Qualité et Signalements.

La déclaration et des Evénements indésirables (EI)

111

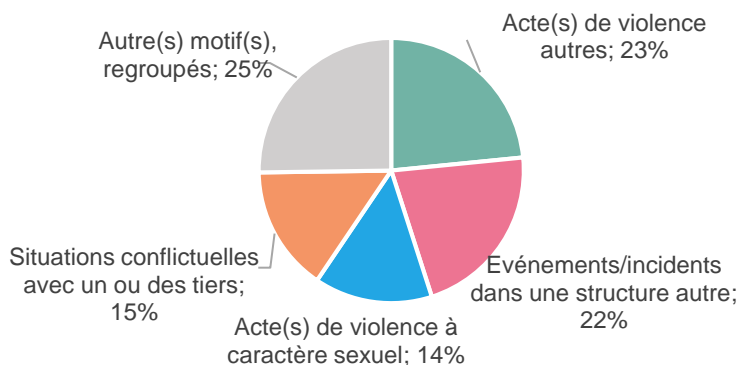
EI* déclarés en 2024

* EI : événement indésirable signalé par les structures sociales et médico-sociales

66%

EI déclarés en 2024 (/2023)

Motifs principaux de déclaration d'EI en 2024



Source : ARS Grand Est, Direction de la Qualité, de la Performance et de l'Innovation (DQPI), Département Qualité et Signalements.

Les réclamations gérées au niveau de l'ARS Grand Est

Réclamations réceptionnées en 2024 directement par l'ARS Grand Est (siège ou délégations territoriales)

66

Réclamations réceptionnées en 2024

41

Réclamations clôturées dans l'année

4%

Part des réclamations régionales en 2024

Se reporter au Rapport Droits des usagers 2025 pour le schéma d'organisation de la gestion des réclamations.

Source : ARS Grand Est, Direction Inspection Contrôle et Evaluation (DICE), Activité 2024.



Orientation 1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

6 – Assurer l'accès aux droits et à la santé des publics avec besoins d'accompagnement à l'autonomie

Personnes en situation de handicap (PH)

Les équipements

4,9%
Enfants et adolescents de 5 à 24 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 4,4 %

13,4
Places en établissements pour enfants handicapés en 2024

pour 1 000 habitants de 0 à 19 ans (hors CAMSP* et CMPP*)

Grand Est : 10,2 places

5,3
Places dans les services pour enfants handicapés en 2024

Grand Est : 3,5 places

7,7%
Adultes de 25 à 59 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 8,5 %

10,6
Places en établissements pour adultes handicapés en 2024

pour 1 000 habitants de 20 à 59 ans

Grand Est : 9,7 places

2,3
Places dans les services pour adultes handicapés en 2024

Grand Est : 1,7 places

* CAMSP : Centre d'action médico-sociale précoce ; CMPP : Centre médico-psycho-pédagogique
Sources : DREES, FINES. CNSA, Data autonomie, Observatoire de l'offre

Les droits ouverts à la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

26 656
Personnes ayant un droit ouvert à la MDPH en 2023

10,0%
Taux de personnes ayant des droits ouverts en 2023

Grand Est : 9,0 %

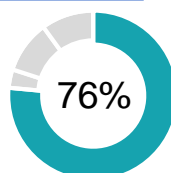
3,4 mois
Délai moyen de traitement global (4^e trim. 2024)

Grand Est : 4,5 mois

Sources : CNSA, Data autonomie, Observatoire de l'offre

L'activité recensée par ViaTrajectoire PH

6 837
Décisions d'orientation reçues au cours du 1^{er} trim 2025

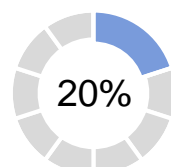


Décisions d'orientation traitées

Sources : Pulsy, Reporting des services

Le baromètre Handifaction

6 837
Répondants au baromètre (entre le 01/07/2024 et le 30/06/2025)



Personnes non soignées sur la période

Grand Est : 21 %

BAROMETRE
Résultats et analyses

Accès au résumé / département

Sources : Assurance Maladie, Baromètre Handifaction, <https://www.handifaction.fr/barometre/>



Orientation 1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Personnes âgées
(PA)

6 – Assurer l'accès aux droits et à la santé des publics avec besoins d'accompagnement à l'autonomie

Les équipements

10,7%

Part des 75 ans et plus
(2024)

Grand Est : 10,2 %

2 804

Places en établissements
pour personnes âgées en 2024

34,6

Places en établissements
pour personnes âgées en 2024 pour
1 000 habitants de 60 ans et plus

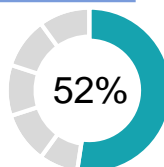
Grand Est : 40,4 places

Sources : INSEE ; FINESS. CNSA, Data autonomie, Observatoire de l'offre

L'activité recensée par ViaTrajectoire PA

254

Décisions d'orientation reçues
au cours du 1^{er} trim 2025



Décisions d'orientation
traitées

Sources : Pulsy, Reporting des services

7 – Droits des personnes détenues – Assurer la confidentialité des données médicales et l'accès des personnes à leur dossier médical

La population carcérale

Quartier	Etablissement	Capacité opérationnelle	Personnes écrouées détenues	Densité carcérale
MA/QMA	MA CHARLEVILLE MEZIERES	55	53	96,4%

CD : Centre de détention ; Q : quartier ; CSL : Centre de semi-liberté ; MA : Maison d'arrêt

Sources : Direction de l'Administration pénitentiaire, Bureau de la données (SDEX-EX3), « Statistiques des établissements des personnes écrouées en France », Situation au 1^{er} janvier 2025.



Orientation 2

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

8 – Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

L'accès aux médecins libéraux

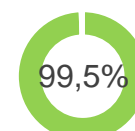
Effectifs au 31/12/2023

Evolution 2023/2019

Proportion en secteur 1 (2023)

196 Médecins généralistes
(hors médecins à expertise particulière - MEP)

-12,1%
Grand Est : -2,7 %
France : -1,1 %

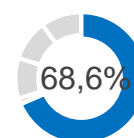


Grand Est : 98,0 %
France : 96,0 %

3 Médecins généralistes à expertise particulière (MEP)

105 Médecins spécialistes
(hors médecins généralistes)

-8,7%
Grand Est : -1,3 %
France : -1,8 %



Grand Est : 46,0 %
France : 44,9 %

Sources : Data ameli, « Professionnels de santé libéraux : effectif par secteur conventionnel et par territoire », Professionnels de santé actifs au 31/12 de l'année concernée.

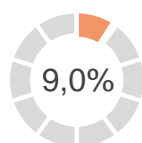
Spécialité : effectif et % en secteur 1 (2023)

Spécialité	Effectif	% secteur 1
Allergologues	1	100%
Anesthésistes-réanimateurs	6	83%
Cardiologues	10	100%
Chirurgiens	16	50%
Dermatologues	5	40%
Endocrinologues	2	100%
Gynécologues médicaux et obstétriciens	6	67%
Hépatogastro-entérologues	6	83%
Médecins nucléaires	1	100%
Médecins pathologistes	-	
Médecins vasculaires	3	33%
Néphrologues	-	
Neurologues	2	50%
Ophthalmologues	8	13%
Oto-rhino-laryngologistes	4	50%
Pédiatres	5	80%
Pneumologues	2	100%
Psychiatres	10	80%
Radiologues	11	100%
Radiothérapeutes	2	100%
Rhumatologues	4	25%
Stomatologues	1	100%
Autres médecins	-	

Les patients sans médecin traitant

18 748

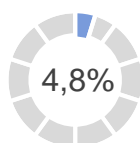
Patients de 17 ans et +
en 2024



Grand Est : 8,8 %
France : 11,6 %

2 127

Patients de 70 ans et +
en 2024



Grand Est : 4,3 %
France : 5,4 %

Sources : DCIR/SNDS/SNIIRAM

L'activité de téléconsultations

14 387

Téléconsultations en 2023

-33%

2023 / 2022

0,6%

Part des bénéficiaires* en 2023

Précision : * Bénéficiaires de téléconsultations parmi les bénéficiaires de soins de médecine générale
Source : CartoSanté, SNDS.



Orientation 2

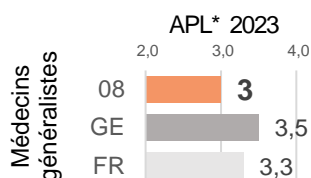
Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(Suite)

8 – Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

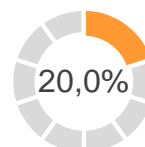
L'offre de premier recours et les territoires fragiles

* APL = **Accessibilité potentielle localisée**
Indicateur principal pour la détermination des zones fragiles, conjuguant caractéristiques liées à l'activité des professionnels et de la population

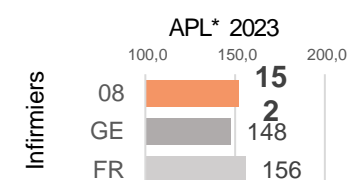


Zonage médecins

arrêté ARS n°2022-2864
du 1^{er} juillet 2022

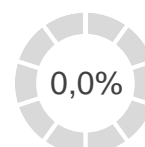


Part de la population en ZIP (zone d'invention prioritaire)
Grand Est : 20,7 %

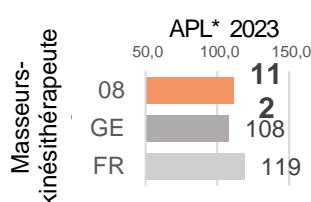


Zonage infirmiers

arrêté ARS n°2020-3182
du 13 octobre 2020

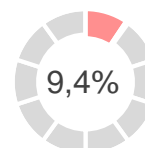


Part de la population en zone très sous-dotée
Grand Est : 1,0 %

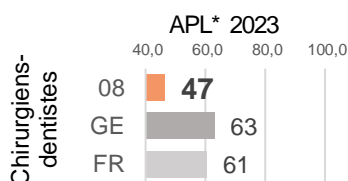


Zonage m.kinésithérapeutes

arrêté ARS n°2024-3295
du 9 septembre 2024

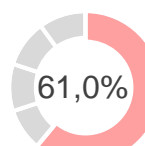


Part de la population en zone très sous-dotée
Grand Est : 14,5 %

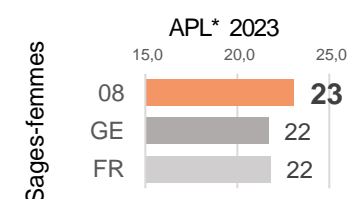


Zonage chirurgiens-dentistes

arrêté ARS n°2024-2939
du 18 juillet 2024

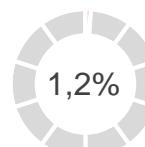


Part de la population en zone très sous-dotée
Grand Est : 33,2 %

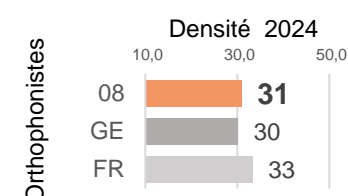


Zonage sages-femmes

arrêté ARS n°2025-0180
du 13 janvier 2025

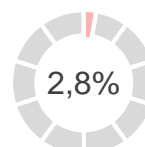


Part de la population en zone très sous-dotée
Grand Est : 5,9 %



Zonage orthophonistes

arrêté ARS n°2023-6382
du 7 décembre 2023



Part de la population en zone sous-dense
Grand Est : 12,8 %

Précisions : Les échelles des graphiques APL et densité sont différentes selon le type de professionnel.

Les encadrés de zonage renvoient (liens hypertexte) vers chaque page dédiée aux cartographies des zonages.

Sources : (APL et densité) CartoSanté, SNDS (FNPS) & INSEE. (Zonages) ARS Grand Est, Direction des Soins de Proximité (DSDP), Accès principal pour les cartographies : <https://www.grand-est.paps.sante.fr/zones-prioritaires>.



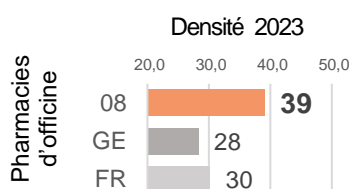
Orientation 2

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(Suite)

8 – Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

L'offre de premier recours et les territoires fragiles (suite)



Part de la population en zone fragile
Grand Est : 6,0 %

Sources : (Densité) CartoSanté, SNDS (FNPS) & INSEE. (Zonages) ARS Grand Est, Direction des Soins de Proximité (DSDP)



Portail d'Accompagnement
des Professionnels de Santé
Grand Est

Le guichet unique des professionnels de santé pour vos démarches en région

Une page est dédiée à chaque profession permettant d'accéder aux informations sur les zones susceptibles de donner droits à des dispositifs d'aides ou d'exonérations fiscales provenant de l'Assurance maladie, de l'Etat ou des collectivités locales.

Accès : <https://www.grand-est.paps.sante.fr>

L'exercice coordonné



25

Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP)
(au 06/06/2025)

Objectif **27**
dans le cadre de la stratégie nationale
« 4 000 MSP d'ici 2027 »



1

Centres de santé polyvalents (CSD)
(au 01/07/2025)

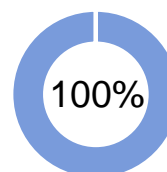
Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)



3

1

CPTS en fonctionnement
CPTS en cours de création



Taux de couverture de la population
Grand Est : 91,8 %

Source : ARS Grand Est, Direction des Soins de Proximité (DSDP).



Orientation 2

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

9 – Assurer l'accès aux urgences

L'activité des services d'urgence

NORD ARDENNES	CHAMPAGNE
<ul style="list-style-type: none"> 08 Charleville-Mézières 08 Sedan 	<ul style="list-style-type: none"> 51 Châlons-en-Champagne 51 Épernay 51 Reims - Adultes & Péd. (CHU) 51 Reims - Bezannes 08 Rethel
1	2

Activité 2024 des établissements à l'échelle des Groupements Hospitaliers de territoire (GHT) couvrant le département

Données d'activités (extrait)	GHT1	GHT2	Grand Est	France*	
Nombre de RPU* transmis	76 102	176 447	1 518 207	16 130 836	
Moyenne des passages/jour	208	482	4 148	44 163	
Évolution 2023/2024	3,6%	0,3%	2,7%	2,0%	
Diagnostic principal	Médoco-chirurgical	62%	61%	63%	62%
	Traumatologique	3%	3%	29%	29%
	Toxicologique	29%	29%	1%	1%
	Psychiatrique	1%	2%	3%	3%
	Autre	5%	5%	4%	5%
	Gravité	CCMU* 1	26%	13%	16%
CCMU* 4 et 5		2%	1%	2%	2%
Mode de sortie	Durée médiane de passage	02:41	03:29	03:13	03:16
	Hospitalisation post-urgences	18%	18%	22%	21%
	Retour à domicile	82%	82%	78%	79%

Légende : * RPU : Résumé de passage aux urgences ; CCMU : Classification clinique des malades des urgences ; France = France métropolitaine hors Ile-de-France et Corse.

Sources : Est-Rescue, « Panorama des urgences du Grand Est 2024. Chiffres clés », p.12 et suivantes. FEDORU, « Panorama des ORU. Activité des services d'urgences à partir des données RPU, 2024 ».

Le déploiement des Services d'accès aux soins (SAS)

SAS 08

accompagnement en cours

Source : ARS Grand Est, « Déploiement des Services d'accès aux soins (SAS) en Grand Est », <https://www.grand-est.ars.sante.fr/deploiement-des-services-dacces-aux-soins-sas-en-grand-est>



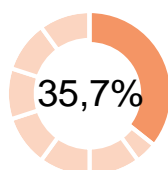
Orientation 2

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

10 – Assurer l'accès aux structures et dispositifs de prévention

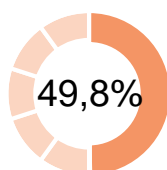
Les campagnes de dépistage organisé

Cancer colorectal
personnes de 50 à 74 ans
(campagne 2022/2023)



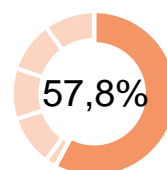
Grand Est : 39,7 %
France : 34,2 %

Cancer du sein
femmes de 50 à 74 ans
(campagne 2022/2023)



Grand Est : 51,7 %
France : 46,5 %

Cancer du col de l'utérus
femmes de 25 à 65 ans
(campagne 2020/2022)

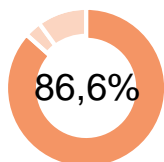


Grand Est : 61,0 %
France : 59,5 %

Source : Santé publique France

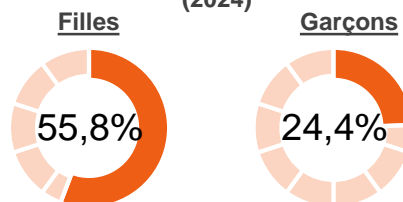
La couverture vaccinale

Vaccin ROR (2 doses)
nourrissons de 24 mois
(2024)



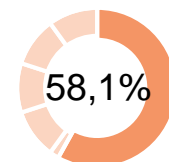
Grand Est : 88,2 %
France : 87,1 %

Vaccin HPV
schéma complet à 16 ans
(2024)



Grand Est : 50,3 %
France : 48,0 %
Grand Est : 25,7 %
France : 24,5 %

Vaccin antigrippe
personnes de 65 ans et +
(2023-2024)



Grand Est : 53,5 %
France : 54,0 %

Source : Santé publique France

Les programmes d'Education thérapeutique du patient (ETP)

8

Programmes ETP actifs
en 2023

3,01

Programmes ETP actifs
/ 100 000 habitants en 2023

Grand Est : 6,04
programmes / 100 000 hab.

Sources : ARS Grand Est, Direction de la Promotion de la Santé, de la Prévention et de la Santé Environnementale, décembre 2024.

La prévention contre le tabagisme

758

Personnes inscrites à Moi(s) sans tabac en 2022

Source : Santé publique France



Orientation 2 Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

11 – Promouvoir la santé mentale auprès de tous

Les Commissions départementales de soins psychiatriques (CDSP)

0 / en cours de remplacement
Membres siégeant effectivement

0
Dossiers examinés (recensés)
au cours de l'année 2024

0 Réunions
0 Visites d'établissements
au cours de l'année 2024

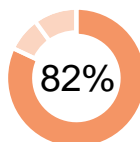
Deux modalités d'admission en soins psychiatriques sans consentement

- sur décision du directeur d'établissement de santé (SDDE)
- sur décision du représentant de l'Etat (SDRE)

Source : ARS Grand Est, Secrétariat général, Direction Déléguée aux affaires juridiques - Département Soins Psychiatriques sans consentement

12 – Réduire des inégalités territoriales de santé par le déploiement des Contrats locaux de santé (CLS)

6
CLS signés
au 31/12/2024



Population couverte
au 31/12/2024

2
CLS en projet



<https://www.grand-est.ars.sante.fr/contrats-locaux-de-sante-9>
Accéder aux CLS mis en œuvre sur votre département



Source : ARS Grand Est, Direction du Cabinet, des Relations Institutionnelles et Transfrontalières (DCRIT).

13 – Promouvoir la participation des usagers au sein des dispositifs de santé environnement

La surveillance du moustique tigre

11
Dispositifs de surveillance

0
Communes colonisées en 2024

Dont... **0**
Nouvellement classées en 2024

→ https://signalement-moustique.anses.fr/signalement_albopictus/colonisees

Source : ARS Grand Est, Lutte antivectorielle (LAV) en Grand Est. Bilan annuel régional 2024

Les mesures de l'eau

8
Réseaux non conformes

Analyse des unités de distribution
d'eau pour la somme des 20 PFAS
(situation au 10/06/2025)

2712
Personnes couvertes
par une eau non conforme

Sources : ARS Grand Est, « PFAS : surveillance et contrôle dans l'eau potable », <https://www.grand-est.ars.sante.fr/pfas-surveillance-et-contrôle-dans-leau-potable> [page consultée le 14/08/2025]



Orientation 2

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

14 – Former les représentants des usagers siégeant dans les instances du système de santé

La formation obligatoire « RU, en avant ! »

5

Sessions réalisées en Grand Est
en 2024 (sur 6 proposées)

Des lieux de formation pour couvrir l'ensemble de la région Grand Est :
Reims, Nancy, Strasbourg + visioconférence

Des modalités complémentaires d'accompagnement des RU

Des formations et ateliers
à destination des RU
et des acteurs associatifs

Dans chaque département et
selon le type de mandat
+ Visioconférence

Des Assises Régionales

Une fois par an
A Nancy

L'accompagnement à la mise en
place d'actions lors des
« Journées Européennes de vos

Réunions d'informations et
café-méthodo en visioconférence
Mise à disposition d'outils

La ligne Santé Infos Droits

26

Sollicitations en 2024

18%

Sollicitations en 2024 (/2023)



L'annuaire des RU

Une mise en place progressive par France Assos Santé Grand Est, pour :

- identifier les postes pourvus et faciliter le recrutement de RU sur des postes vacants,
- faciliter la communication auprès des RU, particulièrement à propos de l'offre de formation.

Sources : France Assos Santé Grand Est, Rapports d'activités 2023 et 2024.



Orientation 4 Renforcer la démocratie en santé

15 – Garantir la participation des représentants des usagers et des autres acteurs du système de santé

Le Conseil territorial de santé

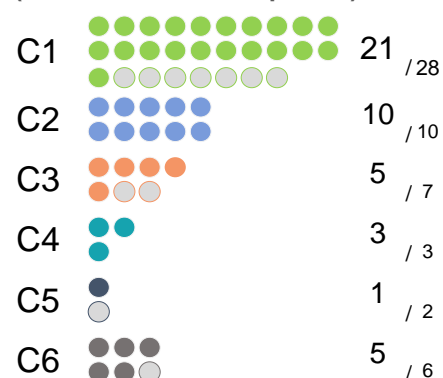
56
postes (titulaires)

45
membres nommés

Collèges

C1 : Représentants des professionnels et offreurs des services de santé
C2 : Représentants des usagers et associations d'usagers
 C3 : Représentants des collectivités territoriales
 C4 : Représentants de l'Etat et des organismes de sécurité sociale
 C5 : Personnalités qualifiées
 C6 : Parlementaires et membre représentant d'un comité des massifs

Composition du CTS (membres titulaires / postes)



Source : Arrêté ARS n°2024 / 3900 du 17/10/2024

Le Conseil Territorial de Santé des Ardennes a élu le 16 mars son président, Monsieur Jean-Luc GRILLON (président du Réseau sport santé bien-être) et sa vice-présidente, Madame Patricia SCHNEIDER (conseillère régionale).

Ses Commissions spécialisées

		Présidence		Collège 2
CTU	Commission territoriale des usagers	M. Patrice DUCZYNSKI Collège 2	11 membres nommés / 12 postes (titulaires)	6 membres nommés / 6 postes (titulaires)
CSSM	Commission spécialisée en santé mentale	Mme Stéphanie SAPONE Collège 1	6 membres nommés / 21 postes (titulaires)	2 membres nommés / 4 postes (titulaires)

Sources : CTU, Arrêté ARS n°2023 / 6320 du 6/12/2023

CSSM, Arrêté ARS n°2023 / 6313 du 6/12/2023

L'activité en 2024

2
réunions plénières

49%
taux de participation

55%
taux de participation du collège 2

2
réunions de la CTU

2
réunions de la CSSM

Source : Secrétariat du CTS, 2024.



Annexes

Réponses aux enquêtes ARS 2025

13 ES répondants

Centre de réadaptation Fonctionnelle pour Adultes
 SSR St Julien
 Centre réadaptation fonctionnelle pour Enfants
 Centre Hosp. Intercommunal Nord Ardennes, Site CHARLEVILLE-ME
 Centre Hosp. Intercommunal Nord Ardennes, Site FUMAY
 Centre Hosp. Intercommunal Nord Ardennes, Site NOUZONVILLE
 Centre Hosp. Intercommunal Nord Ardennes, Site SEDAN
 CH BELAIR 1 rue Pierre HALLALI 08013 Charleville Mézières
 Clinique du Parc
 GCS HAD DES ARDENNES
 GCS TERRITORIAL ARDENNE NORD
 Groupe Hospitalier Sud Ardennes
 SAS CLINIQUE DE LA POINTE

6 ESMS répondants

Association 1901
 Collectif associatif Le Lien
 MAS LES CAMPANULES (APPH)
 Résidence DUCALE
 RESIDENCE LES MARRONNIERS
 RESIDENCE LES SORBIERS



Annexes

Glossaire

ALD Affection de longue durée	santé et de l'autonomie	Professionnels de Santé	politique de la Ville
APL Accessibilité Potentielle Localisée	CSDU Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers	GHT Groupement Hospitalier de Territoire	ROR Rougeole-Oreillons-Rubéole
ARS Agence Régionale de Santé	CSSM Commission spécialisée en santé mentale	HAS Haute Autorité en Santé	RPPS Répertoire Partagé des Professionnels de Santé
CAF Caisse d'allocations familiales	CSP Code de la Santé Publique	HPST Hôpital Patients Santé et Territoires	RPU Résumé de Passage aux Urgences
CAMSP Centre d'action médico-sociale précoce	CT Conférence de Territoire	HPV Papillomavirus humains	RU Représentant des usagers
CCMU Classification Clinique des Malades des Urgences	CTS Conférence de Territoire	IRDES Institut de Recherche et Documentation en Économie de la Santé	SAS Service d'Accès aux Soins
CD Centre de Détention	CTU Conseil Territorial de Santé	INSEE Institut National de la Statistique et des Études Économiques	SDRE Soins psychiatriques sur Décision du Représentant de l'État
CDSP Commission Départementale de Soins Psychiatriques	CTU Commission territoriale des usagers	JO Journal Officiel	SDJ Soins sur Décision de Justice
CDU Commission Des Usagers	CVS Conseil de la vie sociale	LFSS Loi de financement de la Sécurité sociale	SDDE Soins sur Décision du Directeur d'Établissement
CLS Contrat Local de Santé	DISP Direction Interrégionale des Services Pénitentiaires	MA, qMA (Quartier) Maison d'Arrêt	SNIIIR-AM Système National d'Information Inter-Régimes de l'Assurance Maladie
CSL Centre de Semi-Liberté	DREES Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques	MC Maison Centrale	SNDS Système National des Données de Santé
CMPP Centre médico-psycho-pédagogique	EHPAD Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	MCO Médecine, Chirurgie et Obstétrique	SpF Santé publique France
CNS Conférence Nationale de Santé	EI Événement indésirable	MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées	URPS Union Régionale des professionnels de santé [monoprofessionnelle]
CNSA Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie	EIGS Événement indésirable grave associé à des soins	MSP Maison de Santé Pluriprofessionnelle	USMP Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire
CPA Centre pour Peine Aménagée	EPCI Etablissement Public de Coopération Intercommunale	NOTRe Loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République	ZAC Zone d'Action Complémentaire
CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie	ES Etablissements de Santé	OMS Organisation Mondiale de la Santé	ZIP Zone d'Intervention Prioritaire
CPOM Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens	ESMS Etablissement et Service Médico-Social	ORS Observatoire Régional de la Santé	
CPTS Communauté Professionnelle Territoriale de Santé	ETP Éducation thérapeutique du patient	PAPS Portail d'Accompagnement des Professionnels de Santé	
CREAI Centre Régional d'Études, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité	FINESS Fichier national des établissements sanitaires et sociaux	PFAS Per- et polyfluoroalkylées	
CRSA Conférence régionale de la	FIR Fonds d'Intervention Régional	PRS Projet Régional de Santé	
	FNPS Fichier National des	QPV Quartier Prioritaire de la	

Rapport annuel **2025**
relatif au respect des droits des usagers du
système de santé
en région **Grand Est**

Données
2024

Déclinaison départementale

Ardennes

08



Version au 16/10/2025

Secrétariat de la CRSA Grand Est
Agence Régionale de Santé Grand Est
3, Boulevard Joffre – CS 80071 – 54036 Nancy Cedex

ars-grandest-CRSA@ars.sante.fr | Tel. 03 88 88 93 16

