

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

Données  
2024

## Déclinaison départementale

Moselle

57



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](mailto: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.

**75%**  
des établissements de santé  
concernés en 2024

Grand Est : 84 %

### Thèmes les + investis

**59%** Promotion de la bientraitance

**63%** Prise en charge de la douleur

**28%** Accès au dossier médical

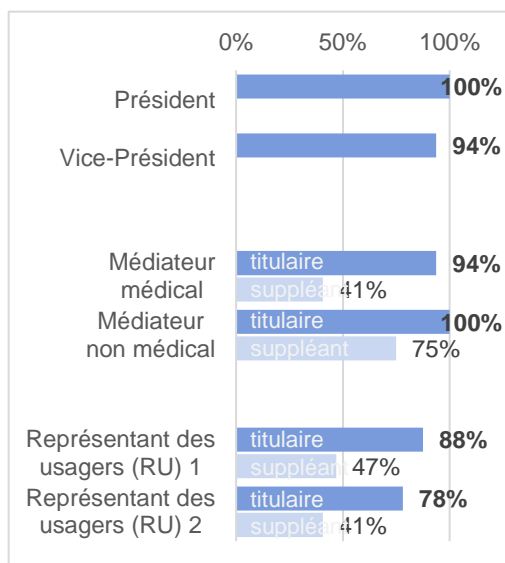
(Proportions sur l'ensemble des ES du département)

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

**32** CDU\* installées en 2024 ont transmis leur rapport à l'ARS Grand Est (sur 39 attendus)  
\* CDU : Commission des usagers

### La composition des CDU

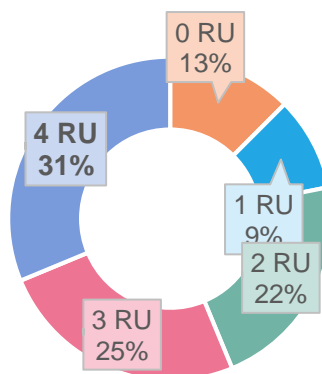


**16%**  
des Présidents de CDU  
sont RU

Grand Est : 26 %

**47%**  
des Vice-Présidents  
de CDU sont RU

Grand Est : 43 %

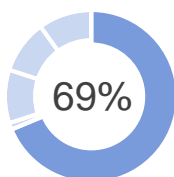


### Répartition des CDU selon le nombre de RU

**17%**  
postes de RU titulaires  
sont vacants  
Grand Est : 13 %

**56%**  
postes de RU suppléants  
sont vacants

### Le fonctionnement des CDU

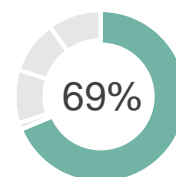


**Taux de CDU réunies  
4 fois ou plus  
au cours de l'année 2024**

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

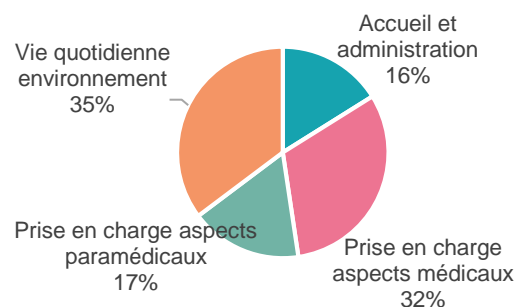
### 3 – Droit à l'information – Permettre l'accès au dossier médical

#### Les demandes d'accès au dossier

Dossiers de moins de 5 ansDossiers de plus de 5 ans**3 257**demandes d'accès  
en 2024**5,8** jours en moyenne  
(Grand Est : 6,7 jours)**10,0** jours en moyenne  
(Grand Est : 10,0 jours)**91%** ES\* concernés  
(Grand Est : 88 %)**91%** Délai de 8 jours respecté  
(Grand Est : 84 %)**100%** Délai de 60 jours respecté  
(Grand Est : 99 %)

\* ES : Etablissements de santé

#### Les réclamations

**1059**réclamations  
en 2024**91%** ES\* concernés  
(Grand Est : 90 %)**84%**Protocole porté à la  
connaissance des usagers  
(Grand Est : 82 %)**15%**Réclamations non clôturées  
au 31 décembre  
(Grand Est : 8 %)

#### Les plaintes

**110**plaintes  
en 2024**44%** ES\* concernés  
(Grand Est : 49 %)

#### Les plaintes et réclamations proposées à la médiation

**109**médiations proposées  
en 2024**44%** ES\* concernés  
(Grand Est : 39 %)**93%**

Médiations médicales

**84%**Médiations non médicales  
(Grand Est : resp. 77 %, 50 %)**84%**Information sur la possibilité de se  
faire accompagner d'un RU  
de la CDU lors de la rencontre  
avec le médiateur  
(Grand Est : 88 %)**26%**Médiations en présence  
d'un représentant des usagers

(Grand Est : 20 %)

**64%**Rapport systématiquement  
présenté à la CDU

(Grand Est : 74 %)

**79%**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

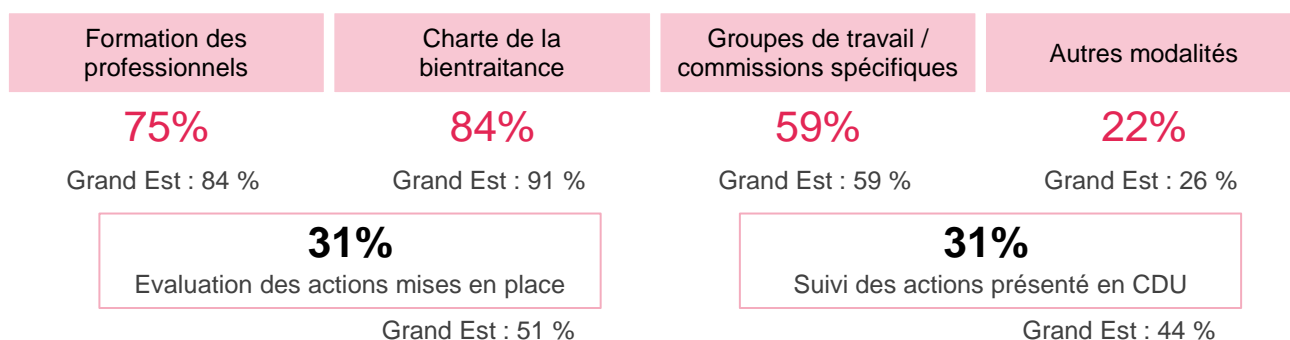
## Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ sanitaire

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

#### La promotion de la bientraitance

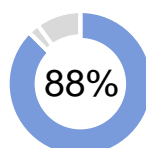
Proportion d'ES selon le type d'actions mises en place



#### La prise en charge de la douleur



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

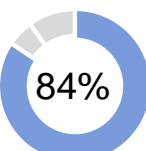


Procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur  
Grand Est : 95 %

#### La rédaction des directives anticipées

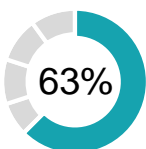


Formulaire de désignation de la personne de confiance  
Grand Est : 99 %

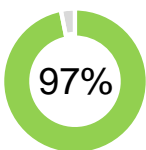


Formulaire d'aide à la rédaction des directives anticipées  
Grand Est : 84 %

#### La satisfaction des patients

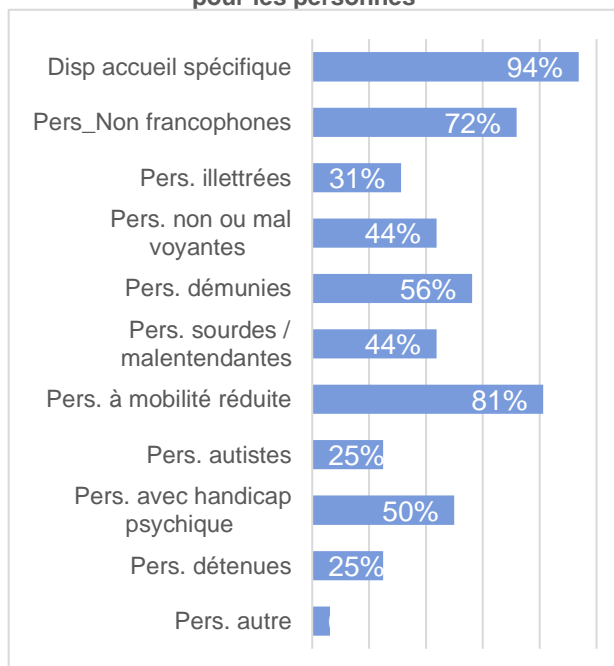


Résultats des enquêtes e-satis\* présentés en CDU  
Grand Est : 71 %  
\* Voir objectif 5



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

**91%**

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

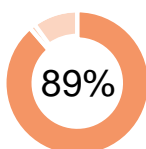
Grand Est : 91 %

**Thèmes les + investis** (classement régional)**79%** Promotion de la bientraitance**40%** Accompagnement à la fin de vie**43%** 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<sup>e</sup> 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

**53** ESMS

ayant répondu à l'enquête en 2025

**23**

E.S. PA

**0**

SSIAD

**25**

E.S. PH adultes

**5**

E.S. PH enfants

#### La composition des CVS

**11** membres en moyenne

Grand Est : 11

- 5 représentants des personnes accueillies ou prises en charge
- 3 représentants des familles ou aux représentants légaux
- 2 représentants du personnel
- 1 représentant(s) de l'organisme gestionnaire
- 2 autre(s) membre(s) désigné(s) - CVS concernés : 23%

**77%**

Présidence assurée par un représentant des personnes accueillies

Grand Est : 62 %

**91%**

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

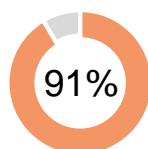
Grand Est : 89 %

**96%**

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**98%** Organisation intérieure et vie quotidienne**94%** Projets de travaux et d'équipements**64%**

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

Grand Est : 63 %

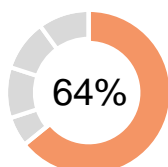
Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2<sup>e</sup> trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est



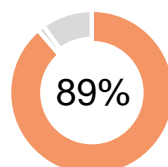
## Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

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 %

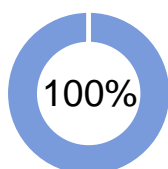


Information de la personne accueillie  
de son droit de faire appel à une  
personne qualifiée  
Grand Est : 96 %

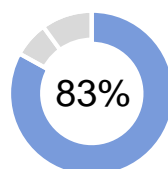
Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2<sup>e</sup> trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est

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

#### La promotion de la bientraitance

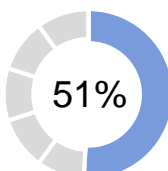


Mise en place d'actions  
de promotion de la bientraitance  
Grand Est : 98 %

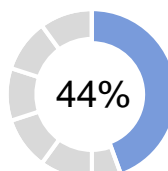


Existence d'une procédure  
pour prendre en charge les  
situations de maltraitance  
Grand Est : 89 %

#### La prise en charge de la douleur

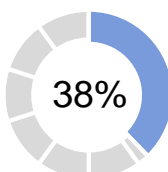


Procédure systématique d'évaluation  
et de prise en charge de la douleur  
Grand Est : 60 %



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

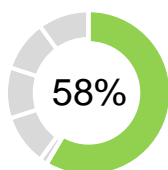


Accompagnement des usagers à  
la rédaction des directives anticipées  
relatives à leurs conditions de fin de vie  
Grand Est : 50 %

26%

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<sup>e</sup> 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

**22,8%**Taux d'activation Mon Espace Santé  
au 01/12/2024Grand Est : 22,8 %  
France : 24,7 %**3,18**

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

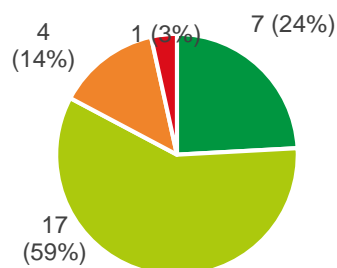
### 5 – Accompagner l'amélioration de la qualité des prises en charge

#### La certification HAS

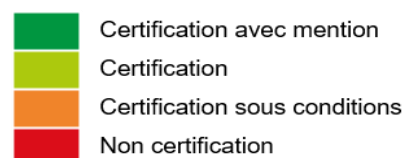
Procédure **V2020**  
« certification pour la qualité  
des soins »

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

**7** ES certifiés avec mention  
**17** 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-](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<sup>ème</sup> Campagne)  
**15** ES participants

**75,8 / 100**

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 75,3

**33%**

des ES sont classés A

Grand Est : 23 %

**E-satis MCO-CA\***  
(7<sup>ème</sup> Campagne)  
**12** ES participants

**81,7 / 100**

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 80,6

**83%**

des ES sont classés A

Grand Est : 64 %

**E-satis SMR\***  
(4<sup>ème</sup> Campagne)  
**6** ES participants

**77,6 / 100**

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 76,5

**83%**

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)

**81**

EIGS\* déclarés en 2024

**35%**

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 Événements indésirables (EI)

**225**

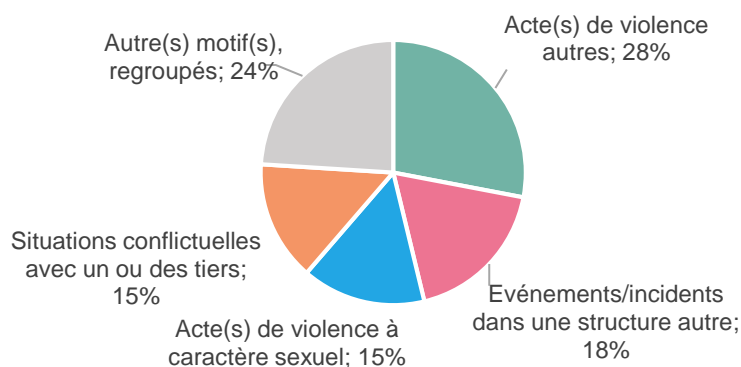
EI\* déclarés en 2024

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

**-1%**

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)

**220**

Réclamations réceptionnées en 2024

**53**

Réclamations clôturées dans l'année

**14%**

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

**2,8%**  
Enfants et adolescents de 5 à 24 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 4,4 %

**9,3**  
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

**4,6**  
Places dans les services pour enfants handicapés en 2024

Grand Est : 3,5 places

**9,1%**  
Adultes de 25 à 59 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 8,5 %

**9,5**  
Places en établissements pour adultes handicapés en 2024

pour 1 000 habitants de 20 à 59 ans

Grand Est : 9,7 places

**0,9**  
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)

**108 054**  
Personnes ayant un droit ouvert à la MDPH en 2023

**10,3%**  
Taux de personnes ayant des droits ouverts en 2023

Grand Est : 9,0 %

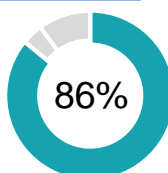
**4,7 mois**  
Délai moyen de traitement global (4<sup>e</sup> trim. 2024)

Grand Est : 4,5 mois

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

##### L'activité recensée par ViaTrajectoire PH

**19 296**  
Décisions d'orientation reçues au cours du 1<sup>er</sup> trim 2025

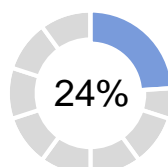


Décisions d'orientation traitées

Sources : Pulsy, Reporting des services

##### Le baromètre Handifaction

**19 296**  
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

**9,6%**

Part des 75 ans et plus  
(2024)

Grand Est : 10,2 %

**11 013**

Places en établissements  
pour personnes âgées en 2024

**36,9**

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

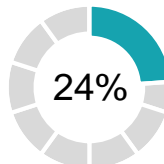
Grand Est : 40,4 places

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

### L'activité recensée par ViaTrajectoire PA

**867**

Décisions d'orientation reçues  
au cours du 1<sup>er</sup> 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
CSL/QSL CP METZ		47	51	108,5%
MA/QMA CP METZ		403	520	129,0%
MA/QMA MA SARREGUEMINES		71	106	149,3%

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<sup>er</sup> 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

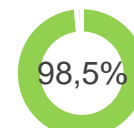
Evolution 2023/2019

Proportion en secteur 1 (2023)

**758** Médecins généralistes  
(hors médecins à expertise particulière - MEP)

**-3,2%**

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



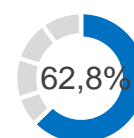
Grand Est : 98,0 %  
France : 96,0 %

**28** Médecins généralistes à expertise particulière (MEP)

**647** Médecins spécialistes  
(hors médecins généralistes)

**-3,9%**

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.

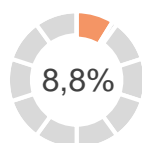
##### Spécialité : effectif et % en secteur 1 (2023)

	Effectif	% secteur 1
Allergologues	4	50%
Anesthésistes-réanimateurs	38	66%
Cardiologues	76	89%
Chirurgiens	104	24%
Dermatologues	21	52%
Endocrinologues	5	40%
Gynécologues médicaux et obstétriciens	44	59%
Hépatogastro-entérologues	19	84%
Médecins nucléaires	9	100%
Médecins pathologistes	8	50%
Médecins vasculaires	20	75%
Néphrologues	8	100%
Neurologues	13	69%
Ophthalmologues	48	50%
Oto-rhino-laryngologistes	26	42%
Pédiatres	31	84%
Pneumologues	28	86%
Psychiatres	47	66%
Radiologues	59	68%
Radiothérapeutes	9	100%
Rhumatologues	19	63%
Stomatologues	5	100%
Autres médecins	6	67%

##### Les patients sans médecin traitant

**72 467**

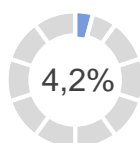
Patients de 17 ans et + en 2024



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

**6 670**

Patients de 70 ans et + en 2024



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

Sources : DCIR/SNDS/SNIIRAM

##### L'activité de téléconsultations

**140 038**

Téléconsultations en 2023

**-10%**

2023 / 2022

**1,5%**

Part des bénéficiaires\* en 2023

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



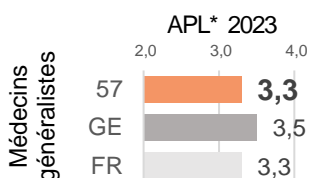
## Orientation 2 Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(Suite)

### 8 – Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

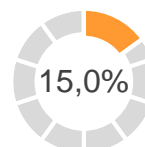
#### L'offre de premier recours et les territoires fragiles

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

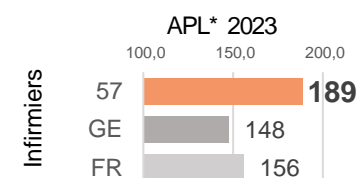


**Zonage médecins**

arrêté ARS n°2022-2864 du 1<sup>er</sup> juillet 2022

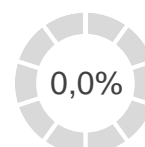


Part de la population en ZIP (zone d'invention prioritaire)  
Grand Est : 20,7 %

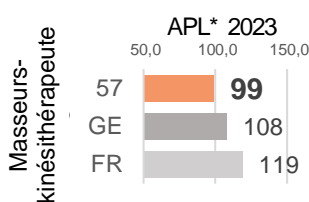


**Zonage infirmiers**

arrêté ARS n°2020-3182 du 13 octobre 2020

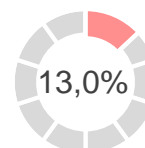


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 1,0 %

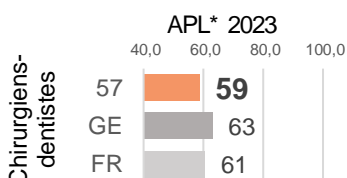


**Zonage m.kinésithérapeutes**

arrêté ARS n°2024-3295 du 9 septembre 2024

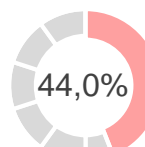


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 14,5 %

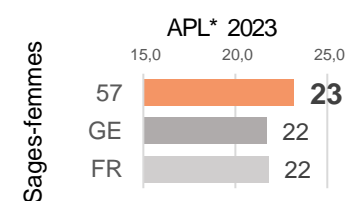


**Zonage chirurgiens-dentistes**

arrêté ARS n°2024-2939 du 18 juillet 2024

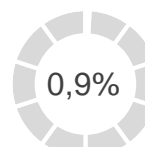


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 33,2 %

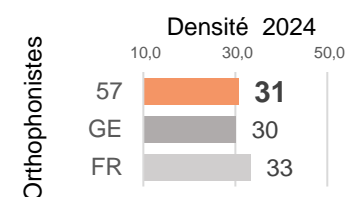


**Zonage sages-femmes**

arrêté ARS n°2025-0180 du 13 janvier 2025

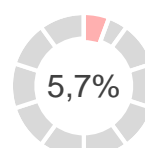


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 5,9 %



**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>.

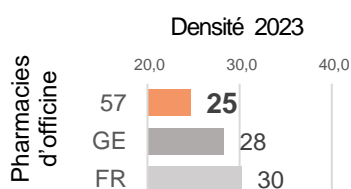


## Orientation 2 Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(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)



#### 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



### 28

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

Objectif **44**  
dans le cadre de la stratégie nationale  
« 4 000 MSP d'ici 2027 »



### 18

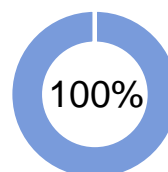
Centres de santé polyvalents (CSD)  
(au 01/07/2025)

#### Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)



### 7

CPTS en fonctionnement  
2 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

LORRAINE NORD	MOSELLE EST	N°10
<ul style="list-style-type: none"> <li>54 Briey</li> <li>57 Metz (CHR)</li> <li>57 Metz - Claude Bernard</li> <li>57 Metz - Legouest</li> <li>54 Mont-Saint-Martin</li> <li>57 Thionville</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>57 Forbach</li> <li>57 Saint-Avold</li> <li>57 Sarreguemines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>67 Haguenau</li> <li>57 Sarrebourg</li> <li>67 Saverne</li> <li>67 Strasbourg - Haute-pierre - Adultes &amp; Pédiatrie</li> <li>67 Stras. - Nouvel Hôpital Civil</li> <li>67 Strasbourg - Rhéna</li> <li>67 Strasbourg - Sainte-Anne</li> <li>67 Wissembourg</li> </ul>

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

Données d'activités (extrait)		GHT6	GHT9	GHT10	Grand Est	France*
Nombre de RPU* transmis		193 409	101 788	294 770	1 518 207	16 130 836
Moyenne des passages/jour		529	278	805	4 148	44 163
Évolution 2023/2024		3,2%	5,1%	2,6%	2,7%	2,0%
Diagnostic principal	Médoco-chirurgical	62%	67%	61%	63%	62%
	Traumatologique	3%	3%	2%	29%	29%
	Toxicologique	30%	24%	32%	1%	1%
	Psychiatrique	1%	1%	2%	3%	3%
	Autre	4%	5%	3%	4%	5%
Gravité	CCMU* 1	22%	9%	17%	16%	13%
	CCMU* 4 et 5	2%	1%	1%	2%	2%
Durée médiane de passage		03:29	03:24	03:06	03:13	03:16
Mode de sortie	Hospitalisation post-urgences	26%	22%	26%	22%	21%
	Retour à domicile	74%	78%	74%	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 57** opérationnel depuis 2021

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>

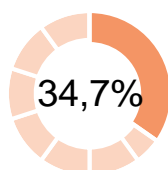


## Orientation 2 Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

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

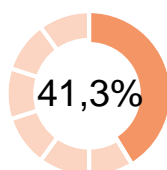
#### Les campagnes de dépistage organisé

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



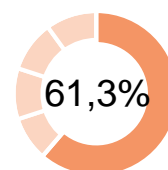
Grand Est : 39,7 %  
France : 34,2 %

**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)

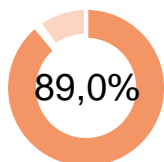


Grand Est : 61,0 %  
France : 59,5 %

Source : Santé publique France

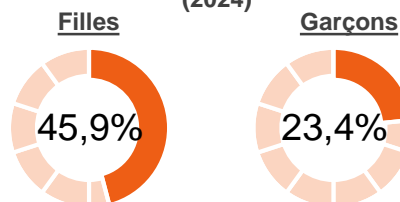
#### La couverture vaccinale

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



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

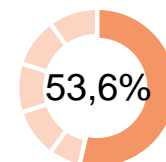
**Vaccin HPV**  
schéma complet à 16 ans  
(2024)



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)

**28**

Programmes ETP actifs  
en 2023

**2,66**

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

**2 051**

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)

**5** / 5

Membres siégeant effectivement

**39**

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

**3** Réunions

**2** Visites d'établissements  
au cours de l'année 2024

Deux modalités d'admission en soins psychiatriques sans consentement

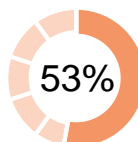
- sur décision du directeur d'établissement de santé (SDDE)
- sur décision du représentant de l'Etat (SDRE)

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

**7**

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

**42**

Dispositifs de surveillance

**3**

Communes colonisées en 2024

Dont...

**2**

Nouvellement classées en 2024

→ [https://signalement-moustique.anses.fr/signalement\\_albopictus/colonisees](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

**0**

Réseaux non conformes

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

**0**

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

**166**

Sollicitations en 2024

**17%**

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

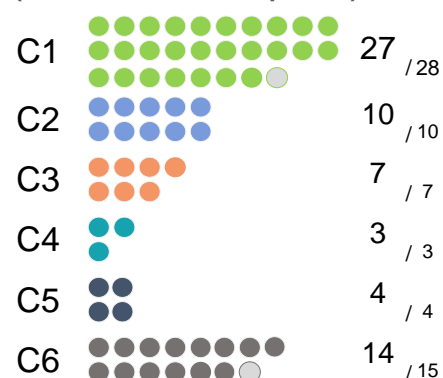
**67**  
postes (titulaires)

**65**  
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 / 3842 du 15/10/2024

Le Conseil Territorial de Santé de la Moselle a élu le 2 mars son président, Monsieur Khalifé KHALIFE (Conseil départemental de la Moselle) et son vice-président, Monsieur Gabriel GIACOMETTI (Fédération des cliniques et hôpitaux privés de France).

#### Ses Commissions spécialisées

		Présidence		Collège 2
CTU	Commission territoriale des usagers	M. Roland KLEIN Collège 3	<b>10</b> membres nommés / 12 postes (titulaires)	<b>5</b> membres nommés / 6 postes (titulaires)
CSSM	Commission spécialisée en santé mentale	non précisé 0	<b>12</b> membres nommés / 21 postes (titulaires)	<b>2</b> membres nommés / 4 postes (titulaires)

Sources : CTU, Arrêté ARS n°2023 / 6323 du 6/12/2023  
 CSSM, Arrêté ARS n°2024 / 3847 du 15/10/2024

#### L'activité en 2024

**n.d.**  
réunion plénière

**0%**  
taux de participation

**0%**  
taux de participation du collège 2

**n.d.**  
réunion de la CTU

**n.d.**  
réunion de la CSSM

Source : Secrétariat du CTS, 2024.



## Annexes

## Réponses aux enquêtes ARS 2025

## 32 ES répondants

ASSOCIATION SAINT ANDRE  
 Association Santé et Services des Pays de l'Orne  
 Centre de soins du Grand EST  
 CENTRE HOSPITALIER DE LORQUIN  
 CENTRE HOSPITALIER DE SARREBOURG  
 Centre Hospitalier de SARREGUEMINES  
 Centre hospitalier régional Metz Thionville  
 Centre Mathilde Salomon  
 Centre Médical Diététique L'Alumnat  
 CH Intercommunal UNISANTE+  
 CH Le Secq de Crepy - Boulay  
 CHS Sarreguemines  
 CLINIQUE AMBROISE PARE  
 CLINIQUE SAINT NABOR  
 CMPR LE HOHBERG  
 ESPIC ESMR LADAPT Moselle  
 Etablissement de santé Filières de FREYMING-MERLEBACH  
 Etablissement Public Départemental de Santé  
 ETABLISSEMENT SANITAIRE  
 Etablissements Public de Santé Mentale Metz Jury  
 Groupe SOS Santé- CH Saint-Avold /Centre médico gériatrique-Forb  
 Groupe UNEOS - ESPIC  
 HIA LEGOUEST – 57000 METZ  
 Hôpital de Château-Salins – GroupeSOS Santé  
 Hôpital gériatrique Le KEM Groupe SOS Santé  
 HOPITAL SAINT JACQUES  
 Hôpital Saint Joseph de Sarralbe  
 MAISON DE SANTE SAINTE MARGUERITE  
 PSY PRO METZ  
 SE  
 SMR LA FONTENELLE

## 53 ESMS répondants

AMLI  
 APADIC  
 APEI MOSELLE  
 ASSOC. POUR UNE ACTION EN FAVEUR DES PERSONNES  
 CADA DE FLORANGE - AMLI  
 CADA DE METZ BLIE - AMLI  
 CADA DE ROSSELANGE-AMLI  
 EHPAD  
 EHPAD "Les Quatre Saisons"  
 EHPAD ANGEL FILIPPETTI  
 EHPAD LA CHARMILLE  
 EHPAD LES CEDRES GROUPE SOS SENIORS  
 EHPAD PAVILLON DU SOLEIL  
 EHPAD Saint Joseph de SARRALBE  
 EHPAD SAINTE ELISABETH  
 EHPAD ST JOSEPH  
 EHPAD STE FAMILLE  
 EPSOLOR  
 ESAT ATELIER DES TALENTS  
 ESAT LE PUIITS GARGAN  
 FAM Fleur de Vie Groupe SOS Solidarités  
 FAM L'ALBATROS  
 FAP THIONVILLE APEI MOSELLE  
 FAS Le Rucher  
 FAS LE VERGER  
 FAS LES SEREINS  
 FESAT CLAIRVIL  
 FESAT LE PARCOURS  
 FESAT LES AMARRES  
 GROUPE SOS  
 Groupe SOS Solidarités  
 IMP ESPERANCE  
 IME "Le Point du jour" - APEI VO - PIERREVILLERS  
 Les ERABLES  
 Maison d'Accueil Spécialisée "Les Quatre Saisons"  
 Maison d'accueil spécialisée Les Rantzau  
 MAS L'ALBATROS  
 ODAS 57 - FOYER D'ACCUEIL POLYVALENT PAUL VERLAIN  
 ODAS 57 - FOYER D'ACCUEIL SPECIALISE ARTHUR ALBER  
 ODAS 57 - MAISON D'ACCUEIL SPECIALISEE "Les Colombes"  
 RESIDENCE AUTONOMIE LES LILAS  
 Résidence-Autonomie Erckmann-Chatrian  
 SAMSAH APEIMOSSELLE  
 SAMSAH ENVOL LORRAINE  
 SAVS APEI MOSELLE SAINT AVOLD  
 SAVS APEIMOSSELLE THIONVILLE  
 SESSAD APEI ORNE AMNEVILLE

SESSAD AUTISME

SESSAD DE THIONVILLE APEI MOSELLE



## Annexes

## Glossaire

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

**Moselle**

**57**



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](mailto:ars-grandest-CRSA@ars.sante.fr) | Tel. 03 88 88 93 16

