

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

Données  
2024

## Déclinaison départementale

Bas-Rhin

67



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.

**100%**  
des établissements de santé  
concernés en 2024

Grand Est : 84 %

#### Thèmes les + investis

**72%** Promotion de la bientraitance

**76%** Prise en charge de la douleur

**38%** Accès au dossier médical

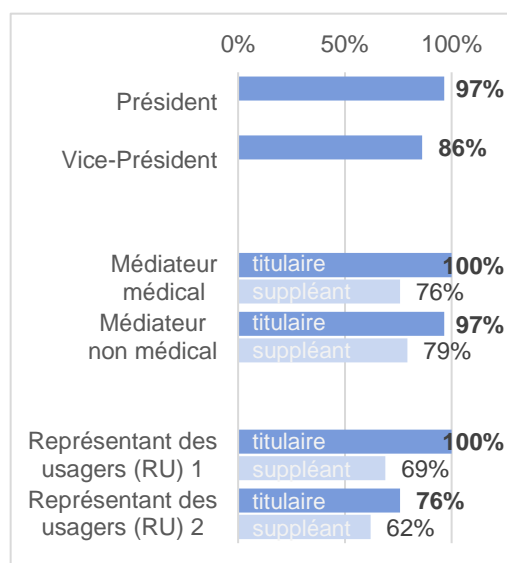
(Proportions sur l'ensemble des ES du département)

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

**29** CDU\* installées en 2024 ont transmis leur rapport à l'ARS Grand Est (sur 37 attendus)  
\* CDU : Commission des usagers

#### La composition des CDU

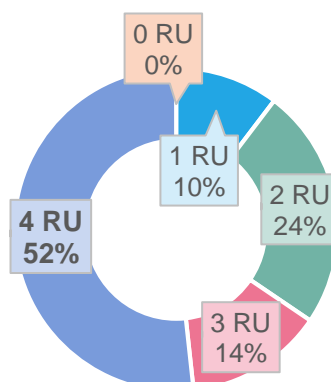


**18%**  
des Présidents de CDU  
sont RU

Grand Est : 26 %

**52%**  
des Vice-Présidents  
de CDU sont RU

Grand Est : 43 %

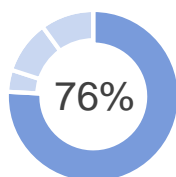


#### Répartition des CDU selon le nombre de RU

**12%**  
postes de RU titulaires  
sont vacants  
Grand Est : 13 %

**34%**  
postes de RU suppléants  
sont vacants

#### Le fonctionnement des CDU

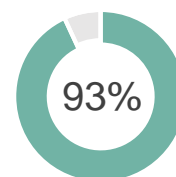


Taux de CDU réunies  
4 fois ou plus  
au cours de l'année 2024

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

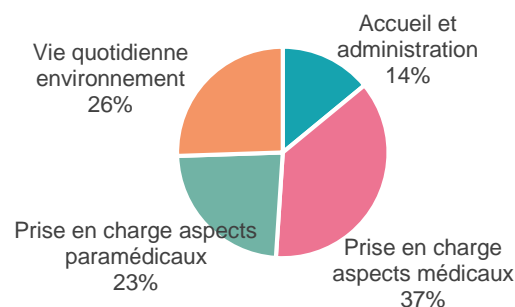
### 3 – Droit à l'information – Permettre l'accès au dossier médical

#### Les demandes d'accès au dossier

Dossiers de moins de 5 ansDossiers de plus de 5 ans**3 047**demandes d'accès  
en 2024**5,5** jours en moyenne  
(Grand Est : 6,7 jours)**11,5** jours en moyenne  
(Grand Est : 10,0 jours)**86%** ES\* concernés  
(Grand Est : 88 %)**90%** Délai de 8 jours respecté  
(Grand Est : 84 %)**100%** Délai de 60 jours respecté  
(Grand Est : 99 %)

\* ES : Etablissements de santé

#### Les réclamations

**1143**réclamations  
en 2024**83%** ES\* concernés  
(Grand Est : 90 %)**79%**Protocole porté à la  
connaissance des usagers  
(Grand Est : 82 %)**7%**Réclamations non clôturées  
au 31 décembre  
(Grand Est : 8 %)

#### Les plaintes

**231**plaintes  
en 2024**52%** ES\* concernés  
(Grand Est : 49 %)

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

**115**médiations proposées  
en 2024**45%** ES\* concernés  
(Grand Est : 39 %)**80%**

Médiations médicales

**19%**Médiations non médicales  
(Grand Est : resp. 77 %, 50 %)**86%**Information sur la possibilité de se  
faire accompagner d'un RU  
de la CDU lors de la rencontre  
avec le médiateur  
(Grand Est : 88 %)**16%**Médiations en présence  
d'un représentant des usagers

(Grand Est : 20 %)

**67%**Rapport systématiquement  
présenté à la CDU

(Grand Est : 74 %)

**83%**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

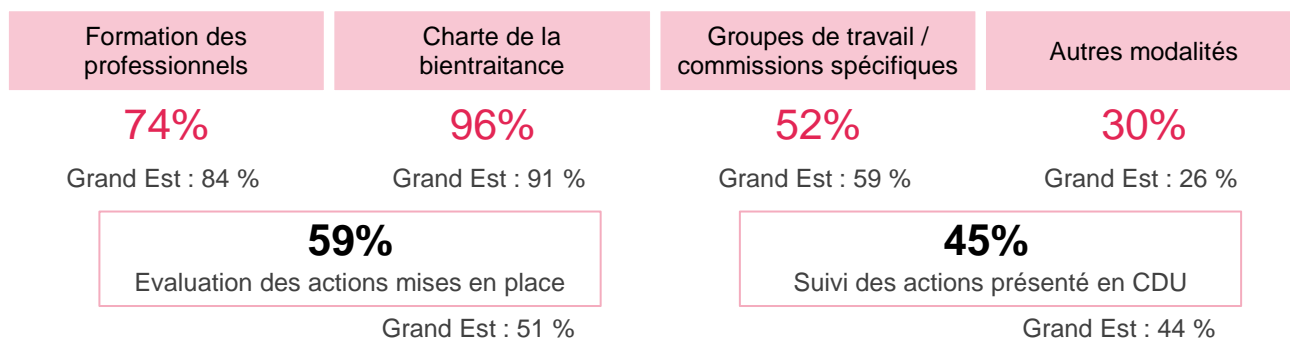
## Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ sanitaire

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

#### La promotion de la bientraitance

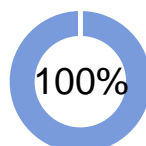
Proportion d'ES selon le type d'actions mises en place



#### La prise en charge de la douleur



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

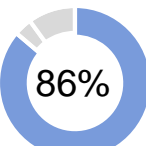


Procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur  
Grand Est : 95 %

#### La rédaction des directives anticipées

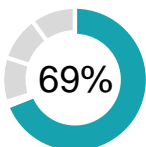


Formulaire de désignation de la personne de confiance  
Grand Est : 99 %

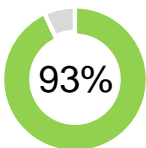


Formulaire d'aide à la rédaction des directives anticipées  
Grand Est : 84 %

#### La satisfaction des patients

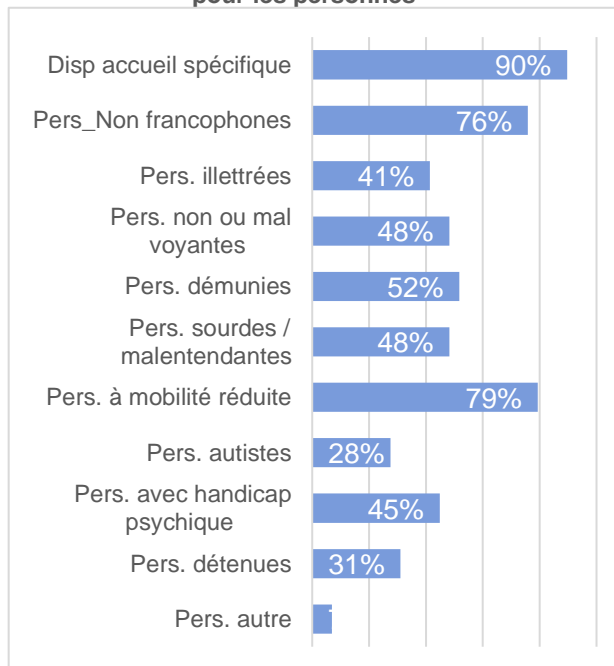


Résultats des enquêtes e-satis\* présentés en CDU  
Grand Est : 71 %  
\* Voir objectif 5



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

**94%**

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

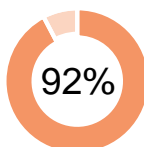
Grand Est : 91 %

**Thèmes les + investis** (classement régional)**81%** Promotion de la bientraitance**56%** Accompagnement à la fin de vie**54%** 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

**52** ESMS

ayant répondu à l'enquête en 2025

**29**

E.S. PA

**0**

SSIAD

**13**

E.S. PH adultes

**10**

E.S. PH enfants

#### La composition des CVS

**13** membres en moyenne

Grand Est : 11

- 4 représentants des personnes accueillies ou prises en charge
- 4 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 : **44%**

**38%**

Présidence assurée par un représentant des personnes accueillies

Grand Est : 62 %

**94%**

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

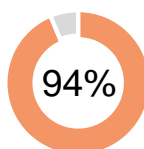
Grand Est : 89 %

**85%**

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)**96%** Vie sociale**90%** Organisation intérieure et vie quotidienne**88%** Projets de travaux et d'équipements**48%**

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

Grand Est : 63 %

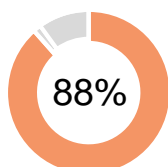
Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2<sup>e</sup> trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est



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

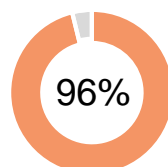
Champ médico-social

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



Existence d'une procédure  
d'accès au dossier médical

Grand Est : 71 %



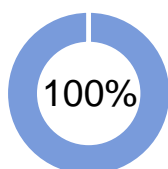
Information de la personne accueillie  
de son droit de faire appel à une  
personne qualifiée

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

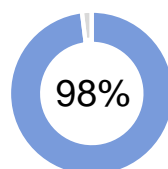
### 4 – Assurer les droits au respect de la dignité de la personne

#### La promotion de la bientraitance



Mise en place d'actions  
de promotion de la bientraitance

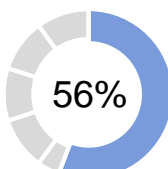
Grand Est : 98 %



Existence d'une procédure  
pour prendre en charge les  
situations de maltraitance

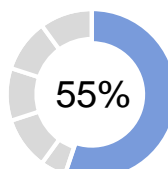
Grand Est : 89 %

#### La prise en charge de la douleur



Procédure systématique d'évaluation  
et de prise en charge de la douleur

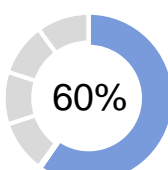
Grand Est : 60 %



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

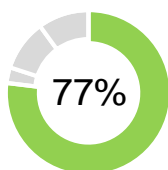
Grand Est : 50 %

25%

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

**25,0%**Taux d'activation Mon Espace Santé  
au 01/12/2024Grand Est : 22,8 %  
France : 24,7 %**5,91**

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

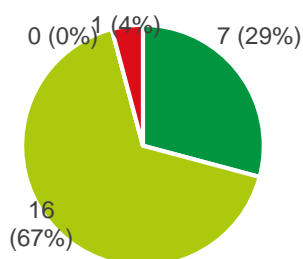
### 5 – Accompagner l'amélioration de la qualité des prises en charge

#### La certification HAS

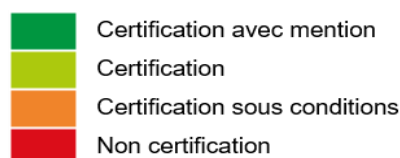
Procédure **V2020**  
« certification pour la qualité  
des soins »

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

**7** ES certifiés avec mention  
**16** 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)

**13** ES participants

**77,1 / 100**

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 75,3

**46%**

des ES sont classés A

Grand Est : 23 %

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

**14** ES participants

**81,5 / 100**

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 80,6

**93%**

des ES sont classés A

Grand Est : 64 %

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

**7** ES participants

**74,2 / 100**

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 76,5

**43%**

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)

**76**

EIGS\* déclarés en 2024

**0%**

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)

**155**

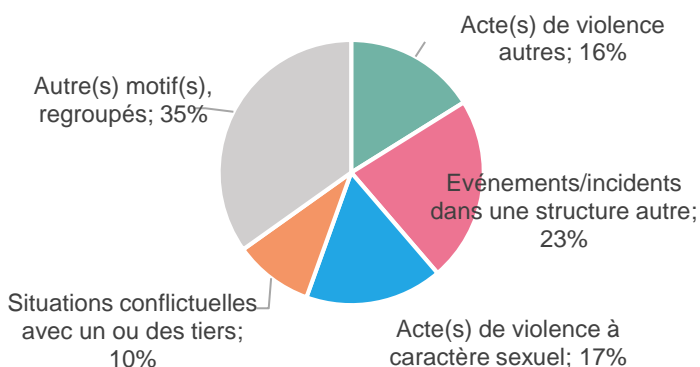
EI\* déclarés en 2024

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

**27%**

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)

**303**

Réclamations réceptionnées en 2024

**240**

Réclamations clôturées dans l'année

**20%**

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

**3,4%**  
Enfants et adolescents de 5 à 24 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 4,4 %

**7,3%**  
Adultes de 25 à 59 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 8,5 %

**8,5**  
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

**7,6**  
Places en établissements pour adultes handicapés en 2024

pour 1 000 habitants de 20 à 59 ans

Grand Est : 9,7 places

#### Enfants handicapés

**3,0**  
Places dans les services pour enfants handicapés en 2024

Grand Est : 3,5 places

#### Adultes handicapés

**1,3**  
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)

**86 905**  
Personnes ayant un droit ouvert à la MDPH en 2023

**7,5%**  
Taux de personnes ayant des droits ouverts en 2023

Grand Est : 9,0 %

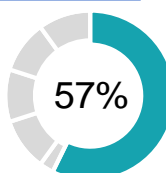
**4,4 mois**  
Délai moyen de traitement global (4<sup>e</sup> trim. 2024)

Grand Est : 4,5 mois

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

#### L'activité recensée par ViaTrajectoire PH

**43 064**  
Décisions d'orientation reçues au cours du 1<sup>er</sup> trim 2025

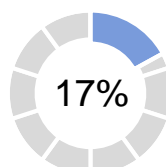


Décisions d'orientation traitées

Sources : Pulsy, Reporting des services

#### Le baromètre Handifaction

**43 064**  
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

**9,2%**

Part des 75 ans et plus  
(2024)

Grand Est : 10,2 %

**10 540**

Places en établissements  
pour personnes âgées en 2024

**34,2**

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

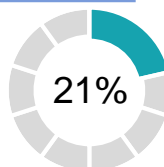
Grand Est : 40,4 places

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

### L'activité recensée par ViaTrajectoire PA

**2 794**

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
CD/QCD	CD OERMINGEN	268	260	97,0%
CSL/QSL	CSL SOUFFELWEYERSHEIM	53	32	60,4%
MA/QMA	MA STRASBOURG	432	730	169,0%

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

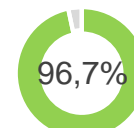
Evolution 2023/2019

Proportion en secteur 1 (2023)

**1 146** Médecins généralistes  
(hors médecins à expertise particulière - MEP)

**0,4%**

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



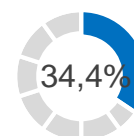
Grand Est : 98,0 %  
France : 96,0 %

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

**1 233** Médecins spécialistes  
(hors médecins généralistes)

**0,6%**

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.

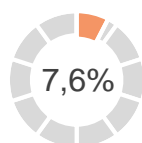
##### Spécialité : effectif et % en secteur 1 (2023)

	Effectif	% secteur 1
Allergologues	2	50%
Anesthésistes-réanimateurs	54	6%
Cardiologues	106	55%
Chirurgiens	163	6%
Dermatologues	59	36%
Endocrinologues	20	20%
Gynécologues médicaux et obstétriciens	112	21%
Hépatogastro-entérologues	47	26%
Médecins nucléaires	13	100%
Médecins pathologistes	13	92%
Médecins vasculaires	17	65%
Néphrologues	8	100%
Neurologues	25	20%
Ophthalmologues	94	23%
Oto-rhino-laryngologistes	43	9%
Pédiatres	66	48%
Pneumologues	24	46%
Psychiatres	154	40%
Radiologues	131	63%
Radiothérapeutes	5	100%
Rhumatologues	29	10%
Stomatologues	6	17%
Autres médecins	42	50%

##### Les patients sans médecin traitant

**71 640**

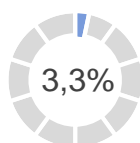
Patients de 17 ans et + en 2024



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

**5 620**

Patients de 70 ans et + en 2024



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

Sources : DCIR/SNDS/SNIIRAM

##### L'activité de téléconsultations

**201 608**

Téléconsultations en 2023

**-29%**

2023 / 2022

**1,8%**

Part des bénéficiaires\* en 2023

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



## Orientation 2

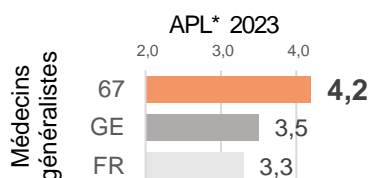
### Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(Suite)

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

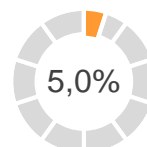
##### L'offre de premier recours et les territoires fragiles

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

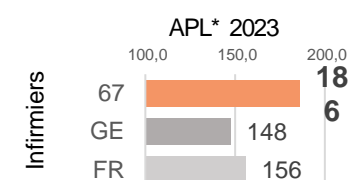


##### Zonage médecins

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

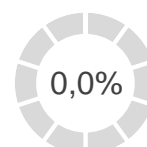


Part de la population en ZIP (zone d'invention prioritaire)  
Grand Est : 20,7 %

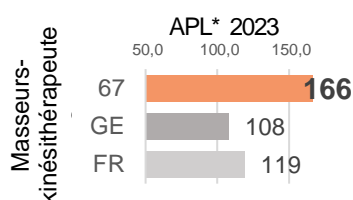


##### Zonage infirmiers

arrêté ARS n°2020-3182  
du 13 octobre 2020

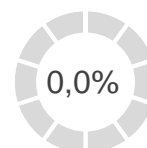


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 1,0 %

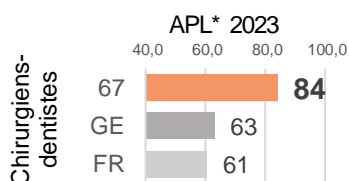


##### Zonage m.kinésithérapeutes

arrêté ARS n°2024-3295  
du 9 septembre 2024

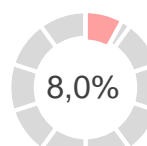


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 14,5 %

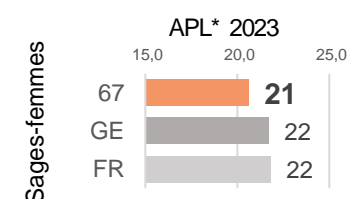


##### Zonage chirurgiens-dentistes

arrêté ARS n°2024-2939  
du 18 juillet 2024

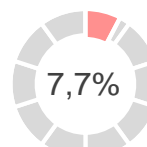


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 33,2 %

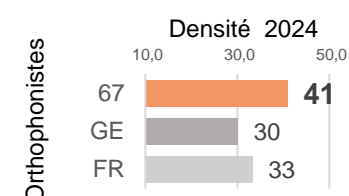


##### Zonage sages-femmes

arrêté ARS n°2025-0180  
du 13 janvier 2025

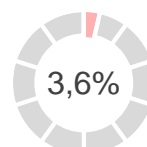


Part de la population en zone très sous-dotée  
Grand Est : 5,9 %



##### 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>.

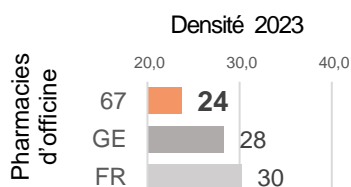


## Orientation 2 Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(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)



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



### 18

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

Objectif **43**  
dans le cadre de la stratégie nationale  
« 4 000 MSP d'ici 2027 »



### 6

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

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

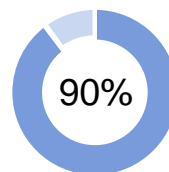


### 7

CPTS en fonctionnement

### 5

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

N°10	CENTRE ALSACE
67 Haguenau	68 Colmar
57 Sarrebourg	68 Guebwiller
67 Saverne	67 Sélestat
67 Strasbourg - Haute-pierre - Adultes & Pédiatrie	
67 Stras. - Nouvel Hôpital Civil	
67 Strasbourg - Rhéna	
67 Strasbourg - Sainte-Anne	
67 Wissembourg	

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

Données d'activités (extrait)	GHT10	GHT11	Grand Est	France*	
Nombre de RPU* transmis	294 770	116 001	1 518 207	16 130 836	
Moyenne des passages/jour	805	317	4 148	44 163	
Évolution 2023/2024	2,6%	3,0%	2,7%	2,0%	
Diagnostic principal	Médoco-chirurgical	61%	63%	62%	
	Traumatologique	2%	29%	29%	
	Toxicologique	32%	1%	1%	
	Psychiatrique	2%	3%	3%	
	Autre	3%	4%	5%	
Gravité	CCMU* 1	17%	16%	13%	
	CCMU* 4 et 5	1%	2%	2%	
Mode de sortie	Durée médiane de passage	03:06	03:09	03:13	03:16
	Hospitalisation post-urgences	26%	22%	21%	
	Retour à domicile	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 67**

opérationnel depuis 05/2024

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>



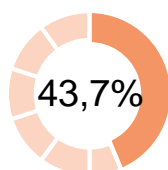
## Orientation 2

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

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

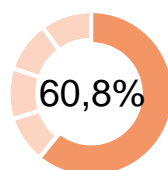
##### Les campagnes de dépistage organisé

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



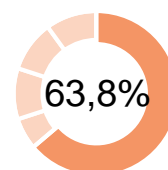
Grand Est : 39,7 %  
France : 34,2 %

**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)

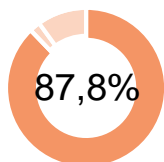


Grand Est : 61,0 %  
France : 59,5 %

Source : Santé publique France

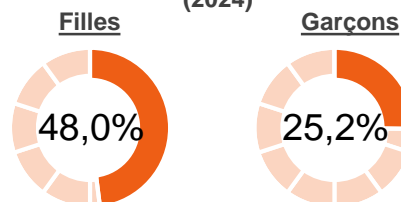
##### La couverture vaccinale

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



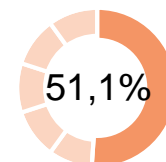
Grand Est : 88,2 %  
France : 87,1 %

**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)

**85**  
Programmes ETP actifs  
en 2023

**7,27**  
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

**2 328**

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

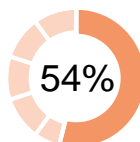
Deux modalités d'admission en soins psychiatriques sans consentement

- 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)

**3**  
CLS signés  
au 31/12/2024



Population couverte  
au 31/12/2024

**3**  
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

**85**  
Dispositifs de surveillance

**100**  
Communes colonisées en 2024

Dont... **39**  
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**

**158**

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

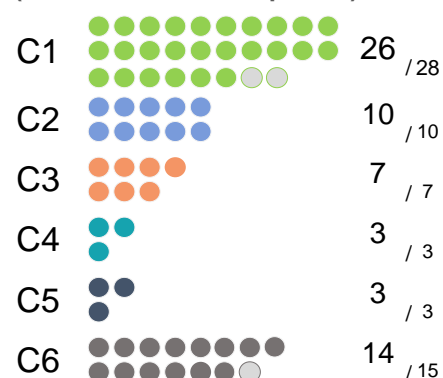
**66**  
postes (titulaires)

**63**  
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° 2025 / 1595 du 16/06/2025

Le Conseil Territorial de Santé du Bas-Rhin a élu le 6 mars sa présidente, Madame Karine PAGLIARULO (Collectivité européenne d'Alsace) et son vice-président, Monsieur Patrick HEIDMANN (Régime Local Alsace-Moselle).

#### Ses Commissions spécialisées

		Présidence		Collège 2
CTU	Commission territoriale des usagers	M. Alain DENOUAL Collège 2	<b>9</b> membres nommés / 12 postes (titulaires)	<b>4</b> membres nommés / 6 postes (titulaires)
CSSM	Commission spécialisée en santé mentale	non précisé 0	<b>13</b> membres nommés / 21 postes (titulaires)	<b>3</b> membres nommés / 4 postes (titulaires)

Sources : CTU, Arrêté ARS n°2025 / 1597 du 16/06/2025

CSSM, Arrêté ARS n°2025 / 1596 du 16/06/2025

#### L'activité en 2024

**2**  
réunions plénières

**64%**  
taux de participation

**75%**  
taux de participation du collège 2

**5**  
réunions de la CTU

**0**  
réunion de la CSSM

Source : Secrétariat du CTS, 2024.



## Annexes

### Réponses aux enquêtes ARS 2025

#### 29 ES répondants

Centre SMR en addictologie "Château Walk"  
 Hôpital - Maison de retraite Le Neuenberg  
 ASSOCIATION RHENA  
 AURAL  
 Centre d'Endoscopie et de Médecine Ambulatoire  
 Centre hospitalier départemental de Bischwiller  
 CENTRE HOSPITALIER ERSTEIN VILLE  
 Centre Hospitalier Intercommunal de la Lauter de Wissembourg  
 CENTRE HOSPITALIER LA GRAFENBOURG  
 Centre Hospitalier Sainte-Catherine SAVERNE  
 Clinique du Ried  
 CLINIQUE RHENA GCS ES  
 CLINIQUE SAINTE ODILE  
 ENDOSAV  
 EPSM  
 Etablissement de santé public sanitaire  
 Etablissement Public de Santé Alsace Nord (EPSAN)  
 Fondation Saint-François  
 Groupe Hospitalier Saint Vincent  
 GROUPE HOSPITALIER SELESTAT OBERNAI  
 Hopital de jour Abrapa Germaine Bord  
 HOPITAL SAINT JACQUES DE ROSHEIM  
 Hôpitaux Universitaires de Strasbourg  
 Institut de cancérologie Strasbourg Europe (ICANS)  
 Maison de Santé Béthel  
 SAS CLINIQUE DE L'ORANGERIE  
 SMRA MARIENBRONN  
 UGECAM ALSACE - Etablissement POLE IURC  
 UGECAM ALSACE - POLE CERRAN

Résidence Abrapa Wissembourg  
 SAMSAH 68 ARSEA  
 SESSAD Jules Verne  
 SESSAD Le Rosier Blanc APEDI Alsace

#### 52 ESMS répondants

ABRAPA EHPAD SAINT ARBOGAST  
 Accueil de jour Abrapa Oberhausbergen  
 APEI CENTRE ALSACE  
 APEI CENTRE ALSACE - Pôle AHI - Foyer Rue du Tabac  
 ARSEA - SAMSAH 67  
 ARSEA DITEP PIERRE PAUL BLANCK  
 Association "Nouveaux Horizons en Pays d'Erstein"  
 Association Emmaüs-Diaconesses Centre-Ville  
 CAMSP  
 CARAH ARSEA MUNSTER  
 Centre hospitalier départemental de Bischwiller  
 CENTRE RAOUL CLAINCHARD  
 DASCA  
 DITEP LE WILLERHOF  
 EHPAD ABRAPA HOENHEIM  
 EHPAD ABRAPA HOLTZHEIM  
 Ehpads Abrapa Illkirch  
 EHPAD ABRAPA LUTZELHOUSE  
 EHPAD Abrapa Neudorf  
 EHPAD Abrapa Reichshoffen  
 EHPAD ABRAPA Stéphanie  
 EHPAD Barberousse du Centre Hospitalier de Haguenau  
 EHPAD Bethlehem  
 EHPAD CH SAVERNE  
 EHPAD DANUBE  
 EHPAD DU BADBRONN  
 EHPAD Emmaüs-Diaconesses Koenigshoffe  
 EHPAD IM LAEUSCH  
 EHPAD Le MAnoir  
 EHPAD Le Village  
 EHPAD LES QUATRE VENTS  
 EHPAD NIEDERBOURG  
 EHPAD RESIDENCE DE L'ALUMNAT  
 EHPAD SAINT FRANCOIS  
 EHPAD Saint Martin  
 EHPAD Siloë  
 ESAT DANIEL LEGRAND  
 ESAT DE LA GANZAU ARSEA  
 fondation protestante Sonnenhof  
 Foyer Les Trois Sources  
 Groupe Hospitalier Sélestat Obernai  
 IME LES GLYCINES  
 Institut Saint-Charles  
 Institut Saint-Joseph FATH (Adèle de Glaubitz)  
 Institut Saint-Joseph IME/SESSAD (Adèle de Glaubitz)  
 MAISON D'ACCUEIL SPECIALISEE ARSEA  
 MAS MARIE-ROSE HARION



## 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>SNIIIR-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> Éducation 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

**Bas-Rhin**

**67**



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

