

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

Données
2024

Déclinaison départementale

Haut-Rhin

68



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

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

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

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

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

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

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

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



Sommaire

Ch. sanitaire

Ch. médico-social

Ch. ambulatoire

pagination

Orientation

1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

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

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

Orientation

2

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

Orientation

3

Conforter la représentation des usagers du système de santé

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

Renforcer la démocratie en santé

Orientation

4

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

Annexes

22



Orientation 1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ sanitaire

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

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

88%
des établissements de santé
concernés en 2024

Grand Est : 84 %

Thèmes les + investis

81% Promotion de la bientraitance

69% Prise en charge de la douleur

56% Accès au dossier médical

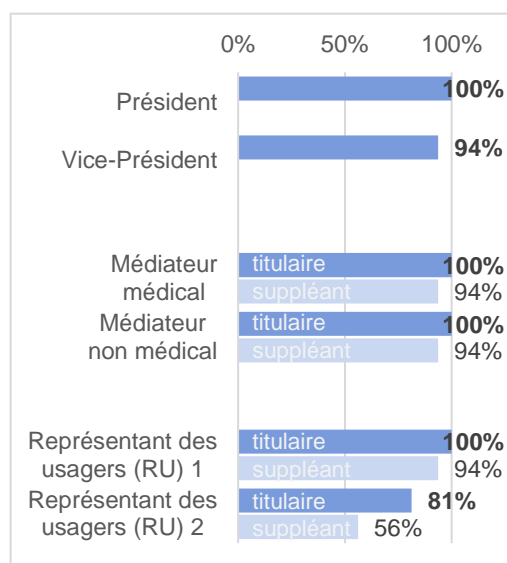
(Proportions sur l'ensemble des ES du département)

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

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

La composition des CDU

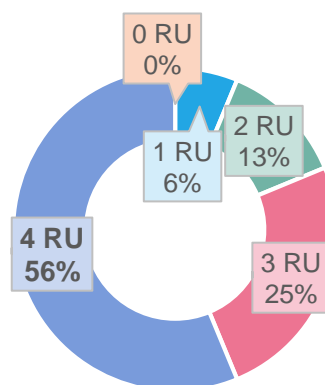


19%
des Présidents de CDU
sont RU

Grand Est : 26 %

67%
des Vice-Présidents
de CDU sont RU

Grand Est : 43 %

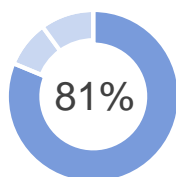


Répartition des CDU selon le nombre de RU

9%
postes de RU titulaires
sont vacants
Grand Est : 13 %

25%
postes de RU suppléants
sont vacants

Le fonctionnement des CDU

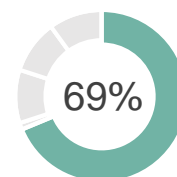


Taux de CDU réunies
4 fois ou plus
au cours de l'année 2024

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

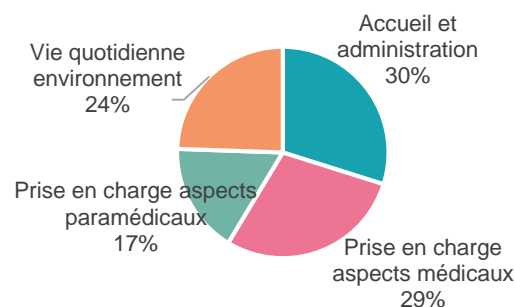
3 – Droit à l'information – Permettre l'accès au dossier médical

Les demandes d'accès au dossier

Dossiers de moins de 5 ansDossiers de plus de 5 ans**3 009**demandes d'accès
en 2024**6,5** jours en moyenne
(Grand Est : 6,7 jours)**6,8** jours en moyenne
(Grand Est : 10,0 jours)**81%** ES* concernés
(Grand Est : 88 %)**69%** Délai de 8 jours respecté
(Grand Est : 84 %)**100%** Délai de 60 jours respecté
(Grand Est : 99 %)

* ES : Etablissements de santé

Les réclamations

1057réclamations
en 2024**94%** ES* concernés
(Grand Est : 90 %)**88%**Protocole porté à la
connaissance des usagers
(Grand Est : 82 %)**1%**Réclamations non clôturées
au 31 décembre
(Grand Est : 8 %)

Les plaintes

81plaintes
en 2024**44%** ES* concernés
(Grand Est : 49 %)

Les plaintes et réclamations proposées à la médiation

24médiations proposées
en 2024**25%** ES* concernés
(Grand Est : 39 %)**58%**

Médiations médicales

50%Médiations non médicales
(Grand Est : resp. 77 %, 50 %)**88%**Information sur la possibilité de se
faire accompagner d'un RU
de la CDU lors de la rencontre
avec le médiateur
(Grand Est : 88 %)**29%**Médiations en présence
d'un représentant des usagers

(Grand Est : 20 %)

100%Rapport systématiquement
présenté à la CDU

(Grand Est : 74 %)

100%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

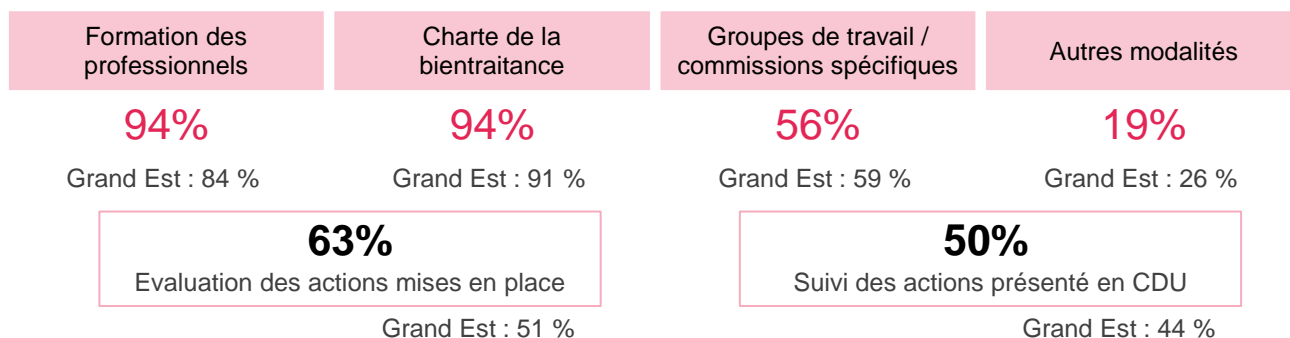
Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ sanitaire

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

La promotion de la bientraitance

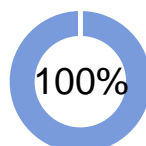
Proportion d'ES selon le type d'actions mises en place



La prise en charge de la douleur



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

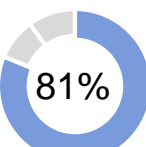


Procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur
Grand Est : 95 %

La rédaction des directives anticipées

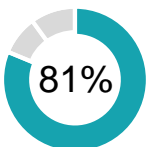


Formulaire de désignation de la personne de confiance
Grand Est : 99 %



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

La satisfaction des patients

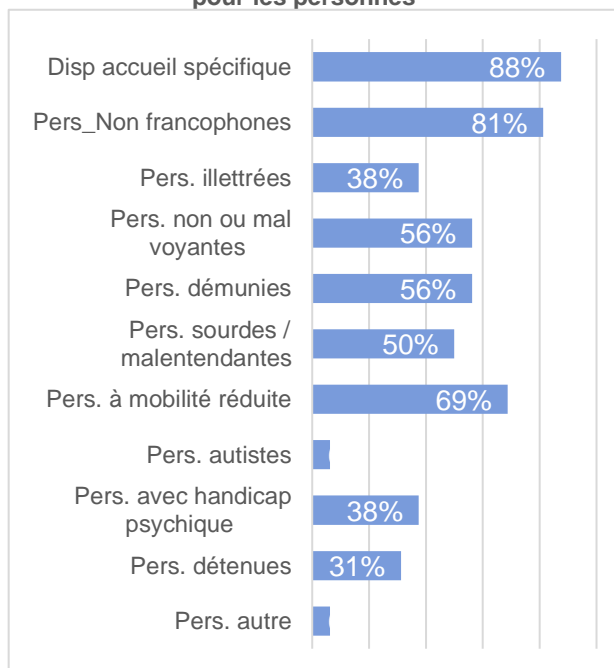


Résultats des enquêtes e-satis* présentés en CDU
Grand Est : 71 %
* Voir objectif 5



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

92%

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

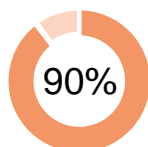
Grand Est : 91 %

Thèmes les + investis (classement régional)**75%** Promotion de la bientraitance**63%** Accompagnement à la fin de vie**67%** Prise en charge de la douleur

(Proportions sur l'ensemble des ESMS du département)

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

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



Existence d'un Conseil de Vie Sociale (CVS)

Grand Est : 86 %

Parmi

48 ESMS

ayant répondu à l'enquête en 2025

30

E.S. PA

4

SSIAD

9

E.S. PH adultes

5

E.S. PH enfants

La composition des CVS

13 membres en moyenne

Grand Est : 11

- 6 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 : 40%

47%

Présidence assurée par un représentant des personnes accueillies

Grand Est : 62 %

95%

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

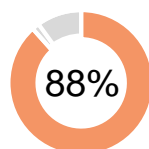
Grand Est : 89 %

91%

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)**91%** Vie sociale**93%** Organisation intérieure et vie quotidienne**70%** Projets de travaux et d'équipements**58%**

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

Grand Est : 63 %

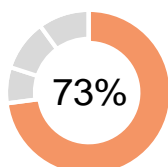
Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2^e trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est



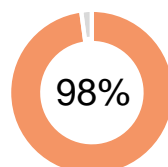
Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ médico-social

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



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

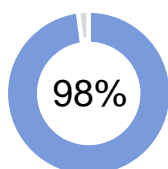


Information de la personne accueillie
de son droit de faire appel à une
personne qualifiée
Grand Est : 96 %

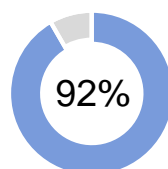
Source : ARS Grand Est, « Enquête sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social », Enquêtes Solen basées sur la participation volontaires des ESMS; 2^e trimestre 2025 pour les données 2024. Exploitation : ORS Grand Est

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

La promotion de la bientraitance

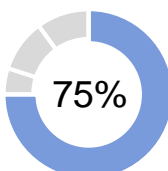


Mise en place d'actions
de promotion de la bientraitance
Grand Est : 98 %

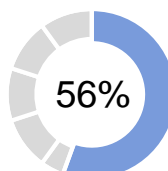


Existence d'une procédure
pour prendre en charge les
situations de maltraitance
Grand Est : 89 %

La prise en charge de la douleur

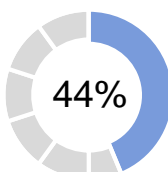


Procédure systématique d'évaluation
et de prise en charge de la douleur
Grand Est : 60 %



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

La rédaction des directives anticipées

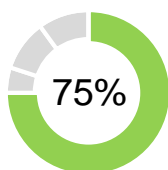


Accompagnement des usagers à
la rédaction des directives anticipées
relatives à leurs conditions de fin de vie
Grand Est : 50 %

20%

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

La satisfaction des patients



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

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



Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Champ ambulatoire

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

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

Source : URPS ML Grand Est, enquête flash 2025.

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

23,1%Taux d'activation Mon Espace Santé
au 01/12/2024Grand Est : 22,8 %
France : 24,7 %**2,99**

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

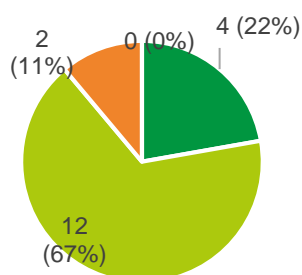
5 – Accompagner l'amélioration de la qualité des prises en charge

La certification HAS

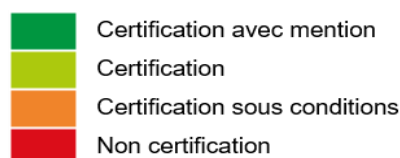
Procédure **V2020**
« certification pour la qualité
des soins »

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

4 ES certifiés avec mention
12 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^{ème} Campagne)

8 ES participants

76,1 / 100

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 75,3

25%

des ES sont classés A

Grand Est : 23 %

E-satis MCO-CA*
(7^{ème} Campagne)

7 ES participants

81,4 / 100

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 80,6

86%

des ES sont classés A

Grand Est : 64 %

E-satis SMR*
(4^{ème} Campagne)

5 ES participants

79,4 / 100

Score moyen de satisfaction

Grand Est : 76,5

80%

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)

41

EIGS* déclarés en 2024

78%

EIGS déclarés en 2024 (/2023)

* EIGS : événement indésirable grave associé à des soins

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

La déclaration et des Evénements indésirables (EI)

125

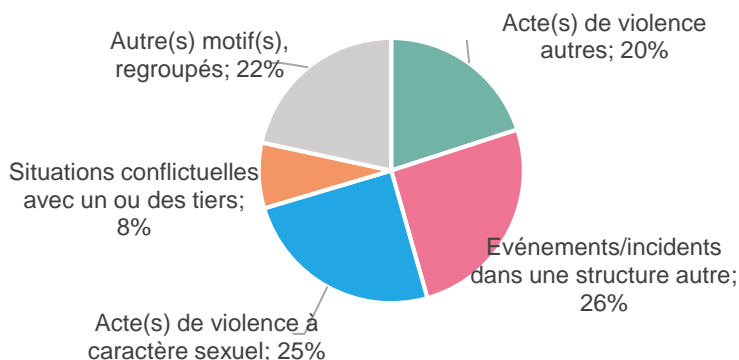
EI* déclarés en 2024

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

18%

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)

197

Réclamations réceptionnées en 2024

112

Réclamations clôturées dans l'année

13%

Part des réclamations régionales en 2024

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

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



Orientation 1

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

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

Personnes en situation de handicap (PH)

Les équipements

4,7%
Enfants et adolescents de 5 à 24 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 4,4 %

9,3%
Adultes de 25 à 59 ans se déclarant en limitation sévère d'activité (2021)

Grand Est : 8,5 %

11,8
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

11,3
Places en établissements pour adultes handicapés en 2024

pour 1 000 habitants de 20 à 59 ans

Grand Est : 9,7 places

Enfants handicapés

1,9
Places dans les services pour enfants handicapés en 2024

Grand Est : 3,5 places

Adultes handicapés

0,7
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)

73 326
Personnes ayant un droit ouvert à la MDPH en 2023

9,6%
Taux de personnes ayant des droits ouverts en 2023

Grand Est : 9,0 %

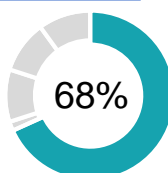
4,4 mois
Délai moyen de traitement global (4^e trim. 2024)

Grand Est : 4,5 mois

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

L'activité recensée par ViaTrajectoire PH

17 755
Décisions d'orientation reçues au cours du 1^{er} trim 2025

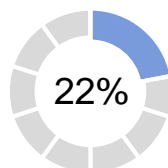


Décisions d'orientation traitées

Sources : Pulsy, Reporting des services

Le baromètre Handifaction

17 755
Répondants au baromètre (entre le 01/07/2024 et le 30/06/2025)



Personnes non soignées sur la période

Grand Est : 21 %

BAROMETRE
Résultats et analyses

Accès au résumé / département

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



Orientation 1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Personnes âgées
(PA)

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

Les équipements

10,1%

Part des 75 ans et plus
(2024)

Grand Est : 10,2 %

8 783

Places en établissements
pour personnes âgées en 2024

39,9

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

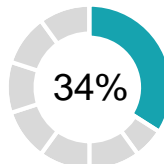
Grand Est : 40,4 places

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

L'activité recensée par ViaTrajectoire PA

1 792

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



Décisions d'orientation
traitées

Sources : Pulsy, Reporting des services

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

La population carcérale

Quartier	Etablissement	Capacité opérationnelle	Personnes écrouées détenues	Densité carcérale
CD/QCD	CP MULHOUSE LUTTERBACH	180	175	97,2%
CSL/QSL	CP MULHOUSE LUTTERBACH	18	23	127,8%
MA/QMA	CP MULHOUSE LUTTERBACH	350	497	142,0%
MC/QMC	MC ENSISHEIM	200	185	92,5%
	SAS CP MULHOUSE LUTTERBACH	110	66	60,0%

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^{er} janvier 2025.



Orientation 2

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

8 – Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

L'accès aux médecins libéraux

Effectifs au 31/12/2023

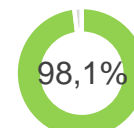
Evolution 2023/2019

Proportion en secteur 1 (2023)

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

-5,4%

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



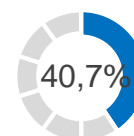
Grand Est : 98,0 %
France : 96,0 %

59 Médecins généralistes
à expertise particulière (MEP)

605 Médecins spécialistes
(hors médecins généralistes)

-0,7%

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



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

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

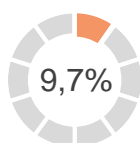
Spécialité : effectif et % en secteur 1 (2023)

	Effectif	% secteur 1
Allergologues	1	0%
Anesthésistes-réanimateurs	33	15%
Cardiologues	67	70%
Chirurgiens	83	7%
Dermatologues	25	44%
Endocrinologues	5	20%
Gynécologues médicaux et obstétriciens	56	20%
Hépatogastro-entérologues	15	53%
Médecins nucléaires	7	100%
Médecins pathologistes	4	100%
Médecins vasculaires	10	50%
Néphrologues	7	86%
Neurologues	6	67%
Ophthalmologues	57	49%
Oto-rhino-laryngologistes	27	22%
Pédiatres	33	48%
Pneumologues	14	36%
Psychiatres	44	39%
Radiologues	66	61%
Radiothérapeutes	6	100%
Rhumatologues	17	35%
Stomatologues	4	25%
Autres médecins	18	33%

Les patients sans médecin traitant

59 438

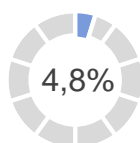
Patients de 17 ans et +
en 2024



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

5 758

Patients de 70 ans et +
en 2024



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

Sources : DCIR/SNDS/SNIIRAM

L'activité de téléconsultations

87 786

Téléconsultations en 2023

-10%

2023 / 2022

1,3%

Part des bénéficiaires* en 2023

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



Orientation 2

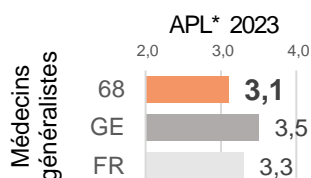
Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(Suite)

8 – Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

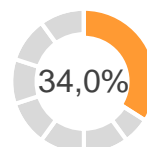
L'offre de premier recours et les territoires fragiles

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

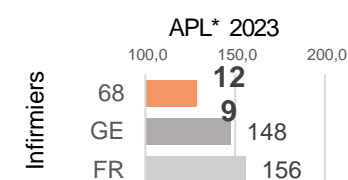


Zonage médecins

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

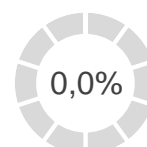


Part de la population en ZIP
(zone d'invention prioritaire)
Grand Est : 20,7 %

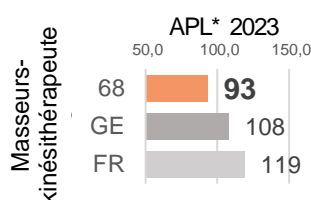


Zonage infirmiers

arrêté ARS n°2020-3182
du 13 octobre 2020

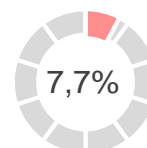


Part de la population
en zone très sous-dotée
Grand Est : 1,0 %

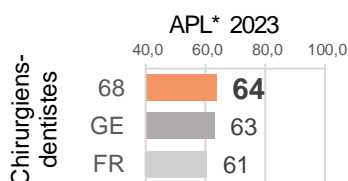


Zonage m.kinésithérapeutes

arrêté ARS n°2024-3295
du 9 septembre 2024

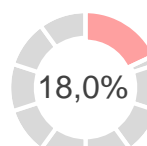


Part de la population
en zone très sous-dotée
Grand Est : 14,5 %

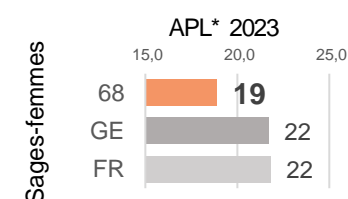


Zonage chirurgiens-dentistes

arrêté ARS n°2024-2939
du 18 juillet 2024

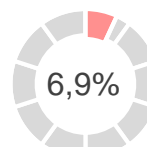


Part de la population
en zone très sous-dotée
Grand Est : 33,2 %

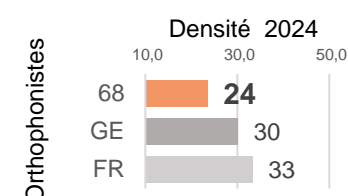


Zonage sages-femmes

arrêté ARS n°2025-0180
du 13 janvier 2025

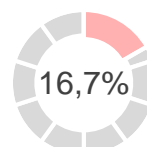


Part de la population
en zone très sous-dotée
Grand Est : 5,9 %



Zonage orthophonistes

arrêté ARS n°2023-6382
du 7 décembre 2023



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

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

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

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



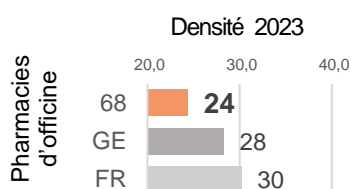
Orientation 2

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

(Suite)

8 – Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

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



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

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



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité



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



12

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

Objectif **31**
dans le cadre de la stratégie nationale
« 4 000 MSP d'ici 2027 »



5

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

Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)

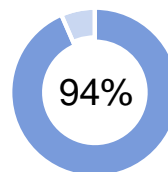


4

CPTS en fonctionnement

3

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

CENTRE ALSACE	HAUTE ALSACE
<ul style="list-style-type: none"> 68 Colmar 68 Guebwiller 67 Sélestat 	<ul style="list-style-type: none"> 68 Altkirch 68 Mulhouse (CH) 68 Mulhouse - Diaconat Fonderie 68 Saint-Louis
11	12

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

Données d'activités (extrait)	GHT11	GHT12	Grand Est	France*
Nombre de RPU* transmis	116 001	138 249	1 518 207	16 130 836
Moyenne des passages/jour	317	378	4 148	44 163
Évolution 2023/2024	3,0%	4,9%	2,7%	2,0%
Diagnostic principal	Médoco-chirurgical	60%	63%	62%
	Traumatologique	3%	4%	29%
	Toxicologique	33%	24%	1%
	Psychiatrique	1%	1%	3%
	Autre	3%	3%	4%
Gravité	CCMU* 1	11%	16%	13%
	CCMU* 4 et 5	2%	2%	2%
Mode de sortie	Durée médiane de passage	03:09	03:24	03:13
	Hospitalisation post-urgences	21%	20%	22%
	Retour à domicile	79%	80%	78%

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 68

opérationnel depuis 11/2023

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>

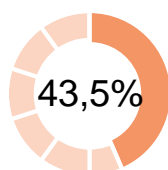


Orientation 2 Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

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

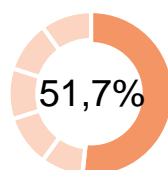
Les campagnes de dépistage organisé

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



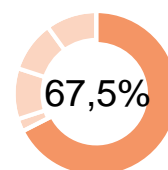
Grand Est : 39,7 %
France : 34,2 %

**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)**

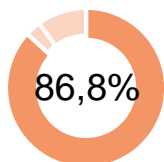


Grand Est : 61,0 %
France : 59,5 %

Source : Santé publique France

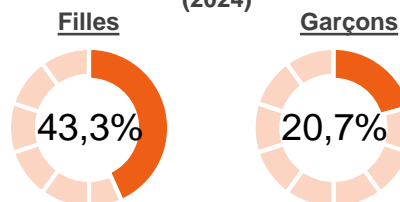
La couverture vaccinale

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



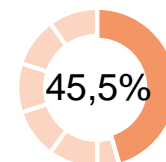
Grand Est : 88,2 %
France : 87,1 %

**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)

50

Programmes ETP actifs
en 2023

6,50

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

1 350

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 / 5

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)

5

CLS signés
au 31/12/2024

40%

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

93

Dispositifs de surveillance

53

Communes colonisées en 2024

Dont...

26

Nouvellement classées en 2024

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

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

Les mesures de l'eau

5

Réseaux non conformes

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

57173

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

107

Sollicitations en 2024

49%

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

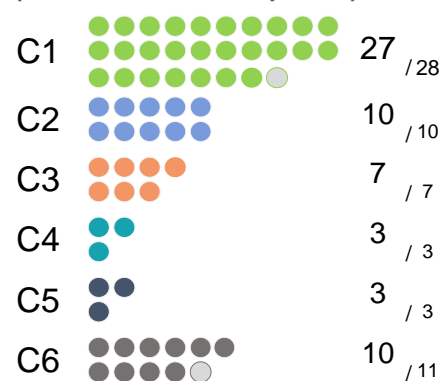
62
postes (titulaires)

60
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 / 1629 du 11/07/2025

Le Conseil Territorial de Santé du Haut-Rhin a élu le 28 février sa présidente, Madame Karine PAGLIARULO (Collectivité européenne d'Alsace) et son vice-président, Monsieur Tom CARDOSO (directeur du Centre de réadaptation de Mulhouse).

Ses Commissions spécialisées

		Présidence		Collège 2
CTU	Commission territoriale des usagers	M. Bernard Collège 2	11 membres nommés / 12 postes (titulaires)	6 membres nommés / 6 postes (titulaires)
CSSM	Commission spécialisée en santé mentale	M. Thierry RESSEL Collège 1	18 membres nommés / 21 postes (titulaires)	4 membres nommés / 4 postes (titulaires)

Sources : CTU, Arrêté ARS n°2023 / 6325 du 6/12/2023
 CSSM, Arrêté ARS n°2025 / 1630 du 11/07/2025

L'activité en 2024

2
réunions plénières

60%
taux de participation

67%
taux de participation du collège 2

2
réunions de la CTU

4
réunions de la CSSM

Source : Secrétariat du CTS, 2024.



Annexes

Réponses aux enquêtes ARS 2025

16 ES répondants

Centre de convalescence et de rééducation Saint Jean, Senthem
 Centre de réadaptation de MULHOUSE
 Centre départemental de Repos et de soins
 CENTRE HOSPITALIER DE PFASTATT
 Centre hospitalier de Rouffach
 CLINIQUE DIACONAT-FONDERIE
 Clinique du Diaconat Roosevelt
 DIAVERUM MULHOUSE
 Etablissement public de santé - GHRMSA
 HADS SUD ALSACE
 HOPITAL DE RIBEAUVILLE
 HOPITAL INTERCOMMUNAL DU VAL D'ARGENT
 Hôpitaux Civils de Colmar
 Pôle de Santé Privé du Diaconat Centre Alsace
 UGECAM ALSACE - Etablissement POLE CENTRE ALSACE
 UGECAM ALSACE - Etablissement POLE SUD ALSACE

48 ESMS répondants

AGIMAPAK
 ARSEA IME JULES VERNE
 Ass. pour l'accomp. et le maintien à domicile (APAMAD)
 Assoc. des professionnels de santé du Centre Alsace
 Association Georges Allimann-Zwiler
 Association le champ de la croix
 CAMSP Thur Doller
 EHPAD CH DE PFASTATT
 EHPAD d'ALTKIRCH
 EHPAD de BITSCHWILLER lès THANN
 EHPAD de CERNAY
 EHPAD de RIXHEIM
 EHPAD de SIERENTZ
 EHPAD de THANN
 EHPAD du Brand
 EHPAD du Centre pour Personnes Agées
 EHPAD du HASENRAIN
 EHPAD DU QUATELBACH
 EHPAD Le Castel Blanc
 EHPAD LE PETIT CHATEAU
 EHPAD LE SEQUOIA
 EHPAD LES FRAXINELLES
 Ehpads Les Molènes
 EHPAD Maison Saint-Jacques
 EHPAD MMPA
 ESAT du Rangen
 FAM Marc Duval
 FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT - Résidence HEIMELIG
 Fondation Providence de ribeauvillé
 Foyer D'Accueil Médicalisé
 FOYER Maison Emilie
 Handicap Services ALISTER
 HOPITAL INTERCOMMUNAL DU VAL D'ARGENT
 Hôpital Intercommunal Soultz-Issenheim
 IME-SESSAD
 LES TOURNESOLS
 Maison d'accueil Spécialisée
 Maison de retraite de Soultzmatt
 MARPA DE LA LARGUE
 MARPA La Dunette
 MARPA Les Vergers du Mont
 MAS INSTITUT SAINT ANDRE
 Pôle de gérontologie Saint Damien
 Résidence de la WEISS
 Sundgau accompagnement



Annexes

Glossaire

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

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

Données
2024

Déclinaison départementale

Haut-Rhin

68



Version au 16/10/2025

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

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

