



**CONNAISSEZ-VOUS LE  
CENTRE D'APPEL EN  
SANTÉ DE CEMKA ET  
SON ACTIVITÉ DE TIERS  
DE CONFIANCE ?**



LES MATINEES

**C E M K A** *fé*

Bienvenue à toutes et tous !





LES MATINEES

CEMKA *fé*



# CONNAISSEZ-VOUS LE CENTRE D'APPEL EN SANTÉ DE CEMKA ET SON ACTIVITÉ DE TIERS DE CONFIANCE ?

- 1 Le centre d'appel : un outil d'optimisation de vos études
- 2 Intérêt d'un tiers de confiance pour vos études
- 3 Retour d'expérience

# INTERVENANTS



**NATHALIE  
VANHAVERBEKE**

**Directrice  
Centre d'appel**

[Nathalie.vanhaverbeke@cemka.fr](mailto:Nathalie.vanhaverbeke@cemka.fr)



**TATAMO  
ANDRIANATOANDRO**

**Assistante de recherche  
épidémiologique**

[tatamo.andrianatoandro@cemka.fr](mailto:tatamo.andrianatoandro@cemka.fr)



**DOCTEUR STÉPHANE  
BOUÉE**

**Directeur**

[stephane.bouee@cemka.fr](mailto:stephane.bouee@cemka.fr)



**VIVIANE  
JEANBAT**

**Directrice  
Assurance qualité**

[viviane.jeanbat@cemka.fr](mailto:viviane.jeanbat@cemka.fr)

# INTRODUCTION



LES MATINEES

C E M K A *fé*

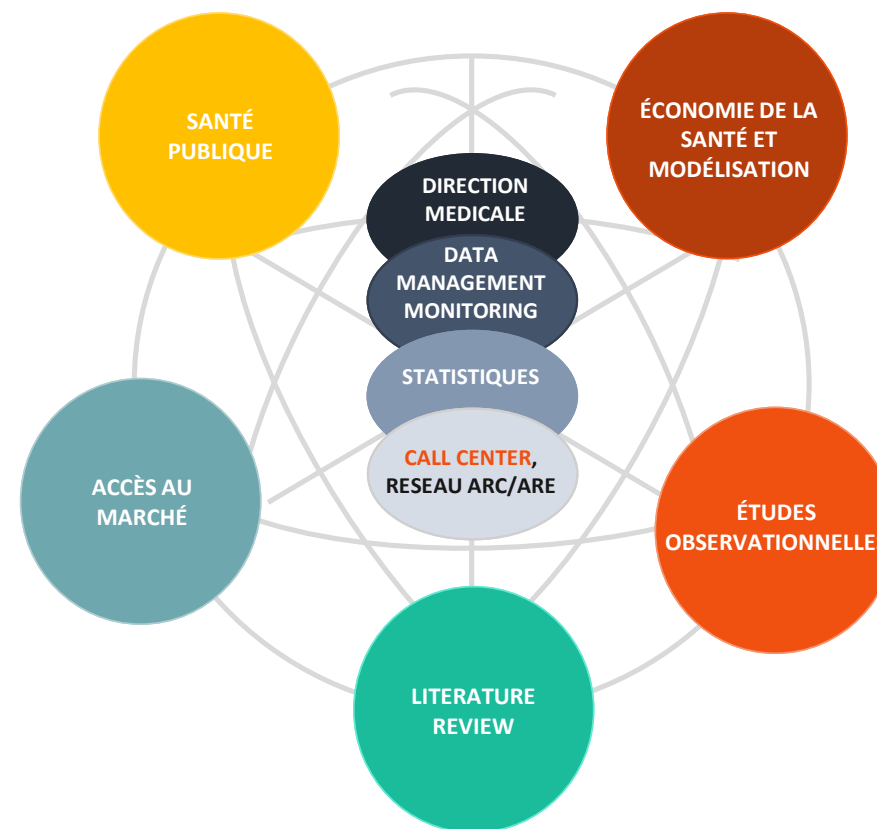
Bienvenue à toutes et tous ! ● ● ●

# CEMKA, QUI SOMMES-NOUS ?



**CEMKA A ÉTÉ CRÉÉE EN 1990 ET A FUSIONNÉ AVEC EVAL, ÉQUIPE SPÉCIALISÉE DANS LE CHAMP DE L'ÉVALUATION EN SANTÉ PUBLIQUE EN 1999.**

- Une équipe de 40 professionnels, de compétences reconnues dans le domaine de l'évaluation
- Plus de 200 projets par an réalisés pour des acteurs du secteur public et des acteurs privés
- Une équipe de recherche et une société à taille humaine qui vise à offrir le plus haut niveau d'expertise technique et de conseil
- Des liens forts établis et une reconnaissance acquise auprès de nombreux partenaires : institutions, entreprises de la santé, unités de recherche, professionnels de la santé ...
- Des matinées CEMKAfé pour partager et échanger sur des sujets d'actualités



<https://www.cemka.fr/matinees-thematiques-de-cemka/>

Activité de tiers de confiance du Centre d'appel



NATHALIE VANHAVERBEKE

1

# LE CENTRE D'APPEL : UN OUTIL D'OPTIMISATION DE VOS ÉTUDES

### UN CALL CENTER À TAILLE HUMAINE

- Avec des outils performants
- Dans un contexte de données de santé
- Au sein d'une équipe pluridisciplinaire



### UNE EXPERTISE DE PLUS DE 20 ANS

Dans les contacts auprès de tous les **acteurs de la santé**

Dans les contacts auprès des **patients** ou du grand public

Dans tous les **domaines** thérapeutiques



### DES APPELS DANS DES SITUATIONS COMPLEXES

- Situations sensibles
- Pathologies lourdes
- Maladies rares...



### LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE DES DONNEES

- Respect du RGPD
- Mises en relation sécurisée (Tiers de confiance)



### PARTENAIRE PRIVILEGIE DE LA COHORTE CONSTANCES DE L'INSERM

- Numéro vert
- Validation des diagnostics/algorithmes

# LE CENTRE D'APPEL UN OUTIL POUR OPTIMISER VOS ÉTUDES EN SANTE

Dans un environnement technique et réglementaire en pleine mutation





Activité de tiers de  
confiance du Centre  
d'appel



VIVIANE JEANBAT

2

# INTERET D'UN TIERS DE CONFIANCE POUR VOS ETUDES

# RAPPEL DE VOS OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

## Exemple 1 : Enquête patient



Les données de qualité de vie sont considérées comme des données de santé par la CNIL

# RAPPEL DE VOS OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

## Exemple 2 : La solution de tiers de confiance pour raccourcir les délais réglementaires

Cemka recueille les coordonnées des patients ET transmet les RDV anonymisés à la CRO en charge du recueil

### Pré-requis

Consentement signé réceptionné par le tiers de confiance

CPP et MR-00X ou MR-004 soit 0 à 2 mois de délai maximum

Destruction du consentement dès la fin du recueil (sauf cas particuliers\*) & pas de données identifiantes enregistrées

MR-00X possible sous réserve que les autres pré-requis sont respectés (pas d'appariement au SNDS pas ex)

\*essais cliniques, grandes cohortes épidémio...

Activité de tiers de  
confiance du Centre  
d'appel



NATHALIE VANHAVERBEKE

TATAMO ANDRIANATOANDRO

3

## QUELQUES EXEMPLES

# EXEMPLE 1

PARTENARIAT AVEC LA COHORTE CONSTANCES

# LE CENTRE D'APPEL : VOTRE PARTENAIRE TIERS DE CONFIANCE

Partenaire de la cohorte



depuis 10 ans :

## CEMKA / tiers de confiance de CONSTANCES

- Pour garantir l'anonymat des volontaires et gérer le volume de contacts des volontaires, CEMKA est l'un des prestataires tiers de confiance de la cohorte CONSTANCES.
  - **Séparation des coordonnées et des données médicales recueillies**
  - **Accès et modification des coordonnées des volontaires**
  - **Contacts personnalisés avec les volontaires**
  - **Questionnaires par téléphone** (données contextuelles)
  - **Recueil de documents médicaux pour validation des diagnostics**
- Rédaction et application de procédures pour la gestion des données identifiantes, en concertation avec notre DPO.

## EN CHIFFRES

- **7000** validations de diagnostics / algorithmes : Cancers, cardiopathies ...
- **35000** mails traités sur la hotline
- **30000** appels traités sur le numéro vert
- **5000** volontaires enquêtés

# LE CENTRE D'APPEL : VOTRE PARTENAIRE TIERS DE CONFIANCE

## Florilège des remarques relevées

Bonjour, c'est quoi mon identifiant -> madame, il est écrit sur votre courrier à la partie identifiant

A un patient auquel on propose de répondre en ligne : « vous allez arrêter avec votre terrorisme numérique ! »

Aide à la connexion : « c'est quoi un icône! »

# EXEMPLE 2

MISE EN RELATION PATIENTS/INTERVIEWER



# LE CENTRE D'APPEL : VOTRE PARTENAIRE TIERS DE CONFIANCE

## Mise en relation patients / interviewer :

### CEMKA / tiers de confiance

- Pour garantir l'anonymat des patients et gérer les rendez-vous des interviewers, CEMKA est prestataire tiers de confiance de vos études.
  - **Séparation des coordonnées et des données médicales recueillies**
  - **Gestion des rendez-vous / confirmation**
  - **Contacts personnalisés avec les patients**
  - **Transfert anonyme du patient**
  - **Gestion des consentements : conformité, destruction...**
- Rédaction et application de procédures pour la gestion des données identifiantes, en concertation avec notre DPO.

# EXEMPLE 3

RELATIONNEL POUR GÉRER VOS ÉTUDES

# LE CENTRE D'APPEL : VOTRE PARTENAIRE TIERS DE CONFIANCE



## Une plateforme Sécurisée

- Disponible pour traiter les données sensibles
- HDS souverain
- Pôle Assurance Qualité, data privacy, RGPD

## Une équipe professionnelle expérimentée

- Réseau d'ARCs et d'enquêteurs
- Interaction avec les autres pôles de CEMKA (pôles santé publique, RWE, HEOR, biostat...)
- Multidisciplinarité

## Exemple -> Etude Santé mentale / CNAM

- Prises de rdv et réalisation des briefs individuels ou en équipe
- 4 types d'acteurs : MG cas / MG témoins / Patients / Psychologues
- Multicanal
- Suivi longitudinal d'un an



Activité de tiers de  
confiance du Centre  
d'appel



?

**QUESTIONS /  
RÉPONSES**

MERCI DE VOTRE  
ATTENTION



LES MATINEES

**C E M K A** *fé*