



mHero 

Une plateforme numérique intégrée pour faciliter la communication et la coordination du personnel de santé

## QU'EST-CE QUE mHERO?

mHero est un système gratuit qui relie les prestataires de soins entre eux, ainsi qu'aux responsables sanitaires et à des informations essentielles leur permettant de sauver des vies, tout cela en recourant à des téléphones mobiles de base que la plupart des agents de santé ont déjà en leur possession. Cette plateforme facilite le dialogue à l'aide de messages SMS et d'un système de réponse vocale interactive. Elle permet en outre de dispenser des informations critiques au personnel de santé de première ligne en temps réel.

Lancé à l'origine pour répondre à la crise causée par le virus Ebola en 2014 par un consortium dirigé par IntraHealth International et l'UNICEF, mHero offre aux ministères de la santé et aux prestataires de soins un canal d'information fiable sur un large éventail de services de santé, notamment les soins primaires, la santé maternelle et infantile, la planification familiale, la lutte contre le VIH, le paludisme et la nutrition.

## LA TECHNOLOGIE mHERO

mHero combine trois systèmes open source existants qui communiquent de manière coordonnée en utilisant des normes ouvertes et en s'appuyant sur les principes d'échange ouvert des informations sanitaires (OpenHIE).

- **RapidPro** (UNICEF) : Crée facilement des flux de travail par le biais de SMS dans le but de suivre des programmes et des activités ou de favoriser l'engagement des bénéficiaires.
- **iHRIS** (IntraHealth) : Fournit aux décideurs politiques des données de haute qualité sur les coordonnées des prestataires de soins, leur déploiement, leur poste, leur catégorie, leurs aptitudes, leurs qualifications et plus encore.
- **DHIS 2** (HISP) : Aide les gouvernements et les organisations à gérer leurs opérations, à suivre les processus en cours et à améliorer leur communication.

mHero peut immédiatement utiliser les données relatives aux effectifs sanitaires pour cibler des correspondances spécifiques destinées aux agents de santé dont les numéros de téléphone portable sont capturés par l'intermédiaire d'iHRIS.

## AVANTAGES

- Facile à apprendre et à utiliser
- Nécessite des téléphones cellulaires de base (la plupart des prestataires de soins en possèdent au moins un)
- Cible les messages selon la catégorie des prestataires, leur emplacement et d'autres filtres
- Accroît l'engagement et la confiance du personnel de santé
- Détermine plus rapidement les obstacles et les défis propres au système de santé
- Élargit et améliore les systèmes nationaux d'information sanitaire.

## CAPACITÉS

<b>mHero peut...</b>	<b>Cela aboutissant à...</b>
Valider et consolider les données relatives au personnel et aux services de santé au niveau national	La livraison de données plus précises et dans de meilleurs délais concernant les effectifs et les systèmes afin de faciliter la prise de décisions
Réaliser des enquêtes ultra-rapides sur le personnel de santé	Une collecte de données rapide auprès des agents de santé pour mieux cibler la riposte à entreprendre
Produire des rapports d'inventaire en temps réel	Une diminution des ruptures de stocks et davantage de sécurité pour le personnel de santé
Envoyer des messages structurés dans le cadre de formations et de cours de remise à niveau	Une amélioration des compétences des prestataires pendant qu'ils accomplissent des tâches nécessaires
Cibler des messages destinés aux prestataires absents	Un retour au travail d'un plus grand nombre d'agents de santé
Délivrer instantanément des résultats d'analyses de laboratoire	Une diminution du délai d'attente pour les résultats

# MISE EN ŒUVRE DE mHERO

mHero doit s'appuyer sur des responsables impliqués et compétents en matière de leadership, de surveillance et de gouvernance à l'échelle nationale. Le gouvernement des pays d'accueil décide de la meilleure manière d'utiliser mHero, tandis que les bailleurs de fonds et les organisations non gouvernementales telles que l'UNICEF et IntraHealth contribuent au développement des capacités du pays concernant l'utilisation et la mise en œuvre de la plateforme.

Des représentants nationaux du secteur de la santé ont mené à bien la première phase pilote de mHero durant la crise causée par le virus Ebola au Liberia fin 2014. Des responsables mettent à présent mHero en œuvre à plus grande échelle au Liberia, et la Guinée prévoit d'en faire de même. La phase pilote a débouché sur un taux de réponse élevé de la part des prestataires de soins, témoignant ainsi de leur confiance dans le système et de la facilité de réponse. Plus de 70% des agents de santé ayant reçu des messages de mHero ont ainsi continué à communiquer avec le système.

Le dialogue entre les prestataires de soins et les responsables du secteur peut faciliter le contrôle d'épidémies du même ordre que celle causée par le virus Ebola, protéger le personnel de santé et les communautés dont il est au service et réduire le risque de futures épidémies, tout en renforçant la communication en continu à travers les différents niveaux du système de santé.

## Personne à contacter:

Amanda Puckett BenDor

*Conseillère technique, RHS & Gestion des connaissances, IntraHealth International*

[apuckett@intrahealth.org](mailto:apuckett@intrahealth.org)

## PARMI NOS PARTENAIRES:



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

*Johnson & Johnson*

*Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles de l'Agence américaine pour le développement international ou celles du gouvernement américain.*