

Le tableau d'analyse FFOM (Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces)

Le FFOM¹ permet de recenser les points positifs et les points d'attention relatifs à la qualité de vie des usagers (qu'il s'agisse de leurs activités, santé, alimentation, VRAS ou toutes autres thématiques des enquêtes Smile) ou plus généralement les points positifs et d'attention relatifs à l'organisation d'un service.

On peut donc y noter les principaux constats mis en évidence dans le cadre de cette enquête de satisfaction mais aussi toutes autres informations complémentaires permettant de prendre du recul sur une situation en la recontextualisant.

Le FFOM permet ainsi au service d'avoir une vue d'ensemble d'une problématique et d'identifier ainsi plus efficacement les points positifs (à maintenir voire à développer) et les problèmes prioritaires (ou situations particulièrement à risque) pour lesquels des actions s'imposent.

Ce FFOM sera d'autant plus riche que sa rédaction aura associé divers profils (professionnels mais aussi usagers et familles).

➔ Pour en savoir plus : cf. BiblioSmile et la [Cartographie risques maltraitance HAS](#) (en page 20).

	FORCES	FAIBLESSES
ELEMENTS INTERNES AU SERVICE : par exemple : <ul style="list-style-type: none">- Organisation générale & communication interne- Ressources humaines- Ressources matérielles- L'autonomie des usagers- La participation aux décisions des usagers- L'inclusion sociale des usagers- Etc.		
	OPPORTUNITES	MENACES
ENVIRONNEMENT EXTERNE :	Par exemple : <ul style="list-style-type: none">- Possibilités de développer des partenariats avec l'extérieur (écoles, asbl, bénévoles...)- Possibilités de formations- Etc.	Par exemple : <ul style="list-style-type: none">- Résistance au changement des usagers, familles, professionnels- Contraintes légales et/ou financières majeures- Eloignement géographique du serviceEtc.

¹ ou « SWOT » en anglais pour *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*

La fiche-action

Chaque objectif spécifique, définit dans le plan d'action prioritaire, pourra faire l'objet d'une fiche-action. Ces fiches-action pourront aider les équipes à :

- Identifier les actions concrètes à mettre en œuvre pour mener à bien chaque projet dans les délais escomptés
- Répartir les charges de travail et responsabilités entre les différents membres de l'équipe
- Prévoir les moyens nécessaires (ressources humaines, financières, logistiques)
- Identifier les indicateurs de résultats permettant de s'assurer de la réalisation effective des actions programmées.

Ces fiches-action peuvent être annexées au projet de service, au contrat d'objectif et, si elles sont rédigées pour un usager précis, à son Projet Individualisé.

Objectif général :															
Actions à planifier <i>Par exemple :</i>	Calendrier (par exemple sur 3 mois)												Responsable de la mise en œuvre	Moyens supplémentaires nécessaires	Indicateurs de résultats
	Octobre				Novembre				Décembre						
	1 ^{er} sem.	2 ^{ème} sem.	3 ^{ème} sem.	4 ^{ème} sem.	1 ^{er} sem.	2 ^{ème} sem.	3 ^{ème} sem.	4 ^{ème} sem.	1 ^{er} sem.	2 ^{ème} sem.	3 ^{ème} sem.	4 ^{ème} sem.			
Faire un retour des résultats de cette enquête aux usagers, aidants-proches et professionnels															
Actions à déterminer par le service															
Actions à déterminer par le service															
Etc.															
Evaluer les actions mises en œuvre et en fonction des résultats ajuster ce plan d'action															