

# COMMUNICATION ORIENTÉE BÉNÉFICIAIRE

les avantages du réseau UNA pour les bénéficiaires des différents services



## Réseau UNA c'est :

- Une structure solide et pérenne
- Des compétences diversifiées dans le secteur de l'aide et du soin à domicile
- Un accompagnement dans le suivi des démarches administratives
- Une grande connaissance des partenaires médico-sociaux locaux
- Une agence proche de chez le bénéficiaire
- Un dossier administratif unique sur l'ensemble du territoire (facilité de changement de domicile).
- Un suivi de la démarche qualité (réclamation, enquête et satisfaction).
- Des savoir-faire permettant d'analyser la situation et les besoins non-formulés par le bénéficiaire
- Des salariés ayant des capacités d'adaptation aux besoins

## Réseau UNA c'est une équipe qui peut :

- Renseigner le bénéficiaire sur l'ensemble des services
- Rassurer le bénéficiaire sur la qualité du service
- Aider à la constitution de son dossier de réduction d'impôt
- Intervenir avec rapidité
- Faciliter l'information entre le bénéficiaire, les aidants naturels et les autres intervenants
- Se former en fonction des besoins du bénéficiaire
- Orienter vers les aides complémentaires

## Réseau UNA s'est muni d'outil tel que :

- Le planning mensuel pour chaque bénéficiaire
- La pochette d'accueil des nouveaux bénéficiaires
- Le cahier de liaison pour le suivi de prestation et l'évolution du bénéficiaire
- L'application sur smartphone permettant la gestion du planning et des prestations

## Réseau UNA s'engage à :

- Former des salariés
- Avoir des compétences adaptées aux besoins du bénéficiaire
- Une visite annuelle des responsables de secteur
- Un réajustement des prestations à tout moment
- Un suivi et une aide dans les démarches administratives
- Un Suivi mensuel des prestations avec les salariés

# DISCOURS ORIENTÉ SALARIÉ

les plus-values du réseau UNA pour les agences



## Une reconnaissance et une valorisation du métier / une présence renforcée sur les territoires :

- Réseau UNA = 4000 bénéficiaires et 600 salariés
- Une offre de service globale / Offre de services diversifiée
- Plus de poids auprès des pouvoirs publics
- Une meilleure représentation auprès des partenaires institutionnels
- Un numéro téléphonique unique
- Un réseau qui s'inspire des bonnes pratiques de chacun de ses adhérents pour la mise en place d'outils communs
- Des garanties de qualité d'information
- Des temps d'écoute pour échanger sur des situations parfois complexes
- Une connaissance des situations de chaque bénéficiaire
- Des interventions auprès de nouveaux publics
- Modulation du temps de travail
- Une diffusion de bulletins d'informations au sein de Réseau UNA

## Une qualité et une sécurité de l'emploi renforcée :

- Harmonisation et intégration de nouveaux outils
- Permettre aux salariés de retrouver plus facilement de l'emploi en cas de changement de territoire
- Partage de pratiques
- Un service RH qui propose des formations
- Des formations mutualisées avec les autres salariés
- D'avantage de formations professionnelles
- Des Formations spécifiques pour obtenir une évolution de carrière.
- Meilleure sectorisation des interventions dans chaque agence (15 minutes de déplacement maximum entre chaque intervention)
- Un gain en termes de proximité avec les responsables de secteurs
- Fournir aux salariés un travail plus proche de chez eux
- Facilitation des échanges entre professionnels
- Rapprochement plus simple des professionnels pour des échanges de pratiques et d'expériences