



# **Resilience @ AXA**

## **Belgium in corona-tijden**

Elke Aelbrecht - Chief Happiness Officer  
AXA Belgium voor VOKA – 19/05/2020



Wat vooraf ging

... en in deze periode nog meer zijn vruchten afwerpt



# Onze werkorganisatie

## The New Way of Work

Working time and place independently  
An integral and holistic approach

- Steering on results & achievement in an environment of trust
- Autonomy
- Responsibility

- Teleworking for all
- Nobody has their own office
- Activity Based Desksharing

**BEHAVIOR**



**A**nywhere  
nytime  
nyhow

**BRICKS**



**BYTES**



- Flexible working
- Virtual collaboration
- Paperless

# Ons welzijnsbeleid – Focus op Veerkracht

Meer specifiek voor het psychosociale luik: ontwikkeling van een uitgebreid aanbod rond stress-preventie en –beheersing. Een greep uit het aanbod:

- 1 minuut film die uitlegt hoe positieve stress toxisch wordt
- Keep Cool: **handig boek met praktische informatie, oefeningen en tips**
- interactieve middag-workshops in alle AXA sites rond stress en hoe je toxische stress vermijdt
- 6 korte videos starring AXA-collega's met stresspreventie topics
- Well-being Consultants & EAP voor individuele opvolging van medewerkers en managers
- Opleidingen voor managers in het houden van gesprekken



## Table des matières

Avant-propos	7
1 Le stress: et alors?	11
Qu'est-ce que le stress?	15
La puissance de notre cerveau	21
Notre réponse au stress: marcher/arrêter et temps de récupération	25
Comment se sentir sans être	32
Celui qui crée une fosse y tombe	42
Le continuum du stress: l'autocroûte de l'enfer	46
Résumé	53
2 Focalisez sur la résilience et la croissance	55
Décochez votre réussite	57
Développez votre résilience	62
Influences vous	66
nt envers vous-même	75
d'avantage	75
e ou sommes devenus?	79
gestion	85
enir que guérir	97
ctif	97
des de temps	102
ps sain	103
ion	113
121	





Hoe we ons aanpassen qua organisatie en op  
psychosociaal vlak

2

## Organisatie : full-time telewerk

Overgang naar full-time telewerk ging vlot aangezien telework binnen AXA gangbaar is.

## Communicatie

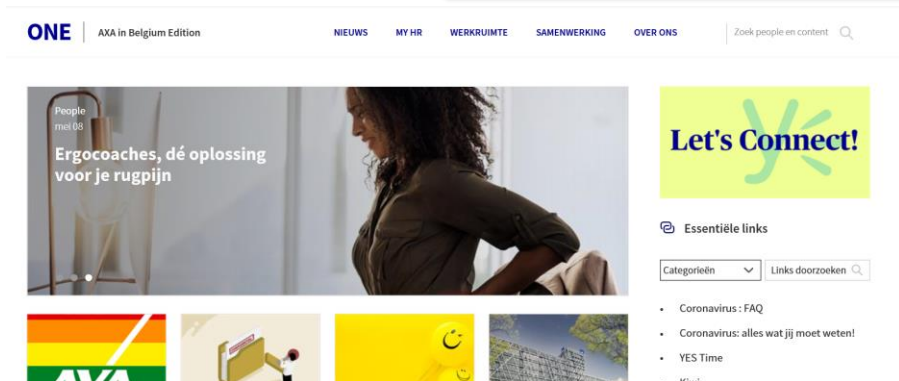
Snelle en transparante communicatie om

- correcte info te delen
- medewerkers gerust te stellen
- Noden te capteren

Q&A en info op 1 vaste plaats op de homepage

Brede waaier aan communicatiekanalen: intranet, nieuwsbrief, yammer, HRBP's, infosessies,...

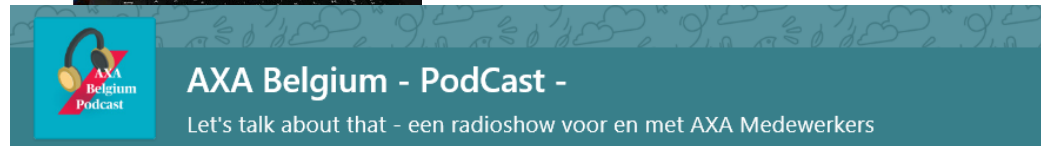
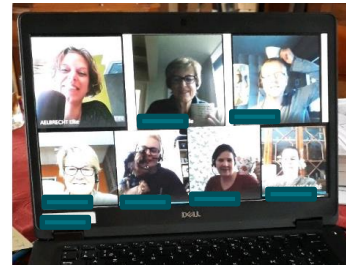
Maandelijkse survey met commentaarvak om te weten hoe het gaat en wat er leeft



## Verbondenheid creëren

Om de verbondenheid met AXA en de collega's te behouden werd er oa ingezet op

- Frequente online team meetings en 121's door managers om polshoogte te nemen van hoe medewerkers het stellen en zich voelen
- Stimuleren van online-coffeebreaks (tvv Stichting tegen kanker)
- Opstart van Yammer community 'Let's Connect' voor delen van nieuwtjes, recepten, podcasts en 'een dag in het leven van...' medewerkers
- Paaseitjes verzonden per post met bedankbriefje



## Psychosociale ondersteuning

- Toolkit medewerker en manager met alle nodige info op 1 plaats
- Click & Play voor snelle toegang tot de gewenste info (customer focussed)
- Duidelijke verwijzing naar beschikbare hulp voor individuele opvolging
- **Bestaand aanbod werd uitgebreid met extra topics** volgens de gesignaleerde noden:
  - Voor managers: Omgaan met verlies van een dierbare, met eenzaamheid, een gesprek voeren over welzijn, teams veerkrachtiger maken,...
  - Omgaan met stress, angst en onzekerheid
  - Online video's yoga, body balance en massage
  - Telewerken met kinderen en andere huisgenoten
  - Tips om nek- en rugpijn te verminderen / online-ergonoom en doctor online
- Welzijnstopic op team meetings om het onderwerp te **normaliseren**: het is normaal dat het niet evident is in deze periode en dat je je veerkracht wil verhogen

Ism HuisVoorVeerkracht







# 3

## Wat brengt de (nabije) toekomst?



## Organisatie

- Back to work in Red en Blue teams die wekelijks alterneren
- Gangbare telewerkregels worden behouden
- Rekening houdend met bezettingsgraad
- Uitzonderingen voor bepaalde medewerkers die full telework behouden
- Met alle gangbare maatregelen op vlak van hygiëne en distancing

## Veerkracht

- In functie van feedback die we krijgen op infosessies managers en via reactie op toolbox medewerkers, toevoegen van extra informatie / topics aan de toolboxes
- 2-wekelijks thema uitlichten in communicatie met verwijzing naar toolbox om hem 'levend' te houden
- Work in progress : rebound – wellbeing campagne met actievere campagne

Continue opvolging van de situatie en aanpassing aan noden van het moment



**Thank you**