

iGrafx[®]

Étude de cas

iGrafx aide Arthrex à obtenir des certifications en durabilité

Conformité à l'EMAS et à la norme ISO 14001



À propos d'Arthrex

Arthrex est un leader mondial en médecine du sport et en chirurgie moins invasive. Leur mission est d'aider les chirurgiens à mieux traiter leurs patients. Qu'il s'agisse d'une blessure au coude au golf, d'une blessure à l'épaule au rugby ou d'une blessure au pied en course, ils fournissent les ressources et la formation nécessaires pour rendre la chirurgie moins invasive plus simple, plus sûre et plus reproductible.

Ayant son siège à Naples, en Floride, avec près de 30 filiales, ils ont un impact mondial pour rendre le monde meilleur. Ils servent à la fois les secteurs public et privé de la santé, fournissant des produits, des techniques chirurgicales de pointe et des formations aux cliniques et hôpitaux afin qu'ils puissent soutenir leurs patients.

Le défi

Avec la durabilité qui prend de l'ampleur en tant que sujet au niveau du conseil d'administration et que les clients exigent une plus grande responsabilité environnementale de la part des fournisseurs, des organisations comme Arthrex appliquent des politiques et procédures écologiques pour piloter leurs opérations. Dans des régions plus progressistes comme l'EMEA, la pression sur les fournisseurs pour agir de manière durable est immense. En fait, c'est une exigence d'évaluation pour de nombreuses entreprises qui choisissent des fournisseurs. Dans ce cas, les cliniques et hôpitaux exigent que leurs fournisseurs de dispositifs médicaux comme Arthrex respectent certaines normes environnementales telles que l'Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) et l'ISO 14001.

La certification ISO 14001 utilise une certification matricielle, ce qui signifie qu'elle s'applique à toutes les filiales certifiées Arthrex EMEA, mais si même une filiale échoue à un audit, toutes les sociétés affiliées perdent la certification jusqu'à la résolution de la non-conformité. Les enjeux sont énormes. Pour rester compétitif sur le marché et répondre aux exigences de ses clients, Arthrex avait besoin d'une solution capable de documenter et de gérer l'impact environnemental des processus pertinents dans chaque filiale. Bien que certains processus aient été standardisés pour toutes les filiales, beaucoup disposaient également de leurs propres processus uniques en raison d'exigences juridiques spécifiques.

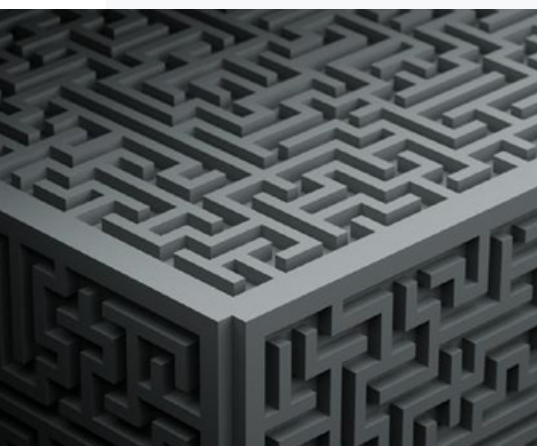
Pour obtenir la certification EMAS et ISO 14001, chaque processus devait au minimum avoir un propriétaire de procédé et une procédure opérationnelle standard (SOP) associée documentée. Pour faciliter le processus et adopter une approche plus globale, Arthrex a également créé des diagrammes de processus et des instructions de travail associées afin de comprendre l'impact environnemental à un niveau aussi granulaire que chaque activité au sein d'un processus donné. À l'origine, Arthrex créait des diagrammes de processus dans Visio, mais cela ne fournissait pas suffisamment de flexibilité pour capturer l'ensemble des SOP nécessaires ainsi que leur gestion continue et leurs mises à jour périodiques.

C'est un effort continu pour Arthrex. Pour maintenir ces certifications, la documentation doit être tenue à jour. Cela signifie créer un cycle de gouvernance pour garantir que les informations sont exactes, examinées, approuvées et finalement reconnues par les employés qui exécutent un processus donné.

La solution

Pam Wideman est responsable du bureau exécutif chez Arthrex EMEA, responsable de la gouvernance stratégique, de la gestion de projet et des sujets de durabilité. Manuela Peters-Röder dirige l'équipe de certifications environnementales EMEA. Ensemble, ils partagent près de 20 ans d'expérience chez Arthrex et connaissent le succès avec iGrafx depuis 2017.

Arthrex avait envisagé d'autres solutions pour répondre à leurs besoins en gestion des processus. Mais ces solutions ont échoué en termes de facilité d'utilisation, de documentation et de gouvernance. Pam a dit : « Avec Process360 Live, c'est facile. Avec l'interface utilisateur, vous comprenez immédiatement ce que vous devez faire en tant qu'utilisateur. » En raison de la nature mondiale de l'entreprise, Pam et Manuela apprécient également la possibilité de passer facilement d'une langue à l'autre lors de la révision des SOP.



Pour les processus qui s'appliquent à l'ensemble de l'organisation et sont pertinents pour leur certification EMAS, l'équipe de Manuela schéma les processus et crée les SOP. Pour les processus spécifiques à une filiale, un propriétaire de processus est élu pour chaque processus et est chargé de créer la documentation. C'est un sport d'équipe pour étendre l'effort de documentation à travers Arthrex EMEA.

Qu'il s'agisse de l'équipe de Manuela ou d'un propriétaire de processus, les capacités de gouvernance des processus d'iGrafx sont cruciales pour le succès d'Arthrex dans la création, la distribution et le suivi de la documentation pertinente pour l'audit. Lorsque l'équipe de Manuela crée la documentation des procédés, elle est envoyée aux responsables des procédés pour qu'ils vérifient leur exactitude et les approuvent finalement. Après son approbation, chaque employé chargé de l'exécution du processus examine et reconnaît qu'il est au courant de ces informations.



Avec Process360 Live, c'est facile. Avec l'interface utilisateur, vous comprenez immédiatement ce que vous devez faire en tant qu'utilisateur, a déclaré Wideman.

Process360 Live stocke la documentation, orchestre les cycles d'examen via les notifications et conserve un enregistrement d'audit de chaque approbation, examen et approbation liés au processus. C'est extrêmement important lors d'un audit interne ou externe, afin que l'auditeur puisse vérifier que ce qu'il observe des employés au quotidien correspond à la documentation approuvée.

Ces cycles de révision et d'accusé de réception ont lieu à chaque changement de processus, ou au moins chaque année automatiquement. Le contrôle de version des processus Process360 Live est également essentiel pour les auditeurs car ils peuvent voir quand un document a été modifié, les informations relatives sur les versions du processus, ainsi que le dossier des employés approuvant le processus.

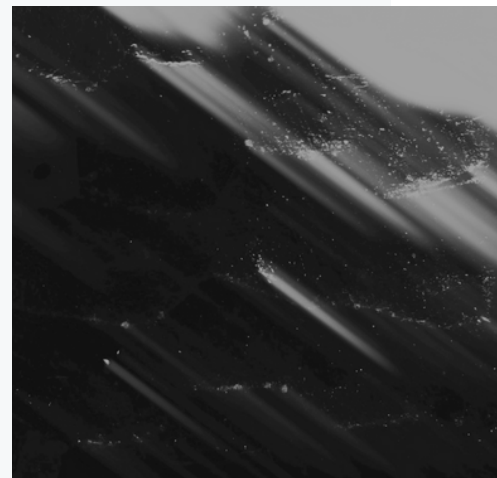
La documentation et la gouvernance sont nécessaires pour qu'Arthrex obtienne avec succès sa certification EMAS et ISO 14001. En prenant un exemple, leur processus de service client, la procédure de motivation inclut des objectifs liés aux considérations environnementales. Il inclut également des objectifs de performance tels que s'assurer que leurs clients reçoivent une livraison et un service en temps voulu, et que leurs problèmes soient résolus.

Le résultat

Certification continue

Pam Wideman a déclaré : « Nous ne pourrions pas avoir plus de succès. Nous n'avons aucune filiale certifiée ISO qui n'a échoué à aucun audit », ce qui fait référence au fait qu'elle n'a jamais échoué à un audit ISO 14001 ni subi une lacune de certification à la suite du processus de documentation régi par Process360 Live. Cela signifie atteindre les objectifs de leur entreprise et stimuler davantage d'activités, en étant un bon partenaire pour ses clients et un bon partenaire pour la planète.

Alors que Pam et Manuela mûrissent leur programme et regardent vers l'avenir, leur ambition est de passer de la documentation et de la gouvernance des processus à leur amélioration en termes de productivité et de coûts. Pour ce faire, ils cherchent à explorer les processus afin d'obtenir une visibilité sur l'exécution des procédés, en identifiant les zones de gains d'efficacité et d'autres améliorations.



Résumé

Pour rester compétitifs auprès de leurs clients, de nombreuses filiales d'Arthrex EMEA devaient obtenir la certification EMAS et/ou ISO 14001. Grâce à un effort d'équipe entre l'équipe centrale de durabilité et les responsables de processus de leurs filiales, ils continuent de réussir les audits et restent certifiés dans toute l'organisation.

Ils utilisaient Process360 Live pour documenter leurs processus, y compris la création de diagrammes de processus, la définition des procédures opérationnelles standard (SOP) et la création d'instructions de travail. Toute cette documentation est régie par des cycles intégrés d'examen, d'approbation et d'approbation, et un enregistrement de tout changement ainsi que des activités de gouvernance est automatiquement créé pour faciliter leurs audits.

« Nous ne **pourrions pas avoir plus de succès**. Nous n'avons aucune filiale certifiée ISO qui n'ait échoué à un audit », a déclaré Wideman.

Follow iGrafx:



info@igrafx.com
www.igrafx.com