

## BETWEEN US

### Des valeurs à ajouter

L'amélioration continue est une démarche qui nous tient particulièrement à cœur car la satisfaction de nos clients est notre priorité. Certes, nos enquêtes attestent de résultats très satisfaisants dans ce domaine. Mais, comme nous pouvons toujours faire mieux, nous avons travaillé sur des **pistes de progrès dans la gestion de vos demandes pour améliorer les flux de communication et les délais de réponse.**

Le Comité Exécutif s'est penché sur la question avec comme objectif de vous apporter plus de simplicité, de réactivité, de professionnalisme et d'expertise. Le résultat de nos réflexions est la formalisation d'une Offre de Service destinée à apporter plus de valeur ajoutée à votre activité **en évitant toute déperdition de temps et d'énergie dans l'enregistrement et le traitement de vos demandes.**

Cette réactivité se couple à un moyen d'augmenter votre **niveau de connaissances et d'expertise dans nos relations grâce à un groupe d'experts** qui a été spécialement constitué pour tout type d'accompagnement : conseil, formation, suivi réglementaire...

Cette montée en compétences s'appuie sur une disponibilité accrue et multiforme : hotline, astreinte avec plage horaire étendue et plateforme avec une mise à disposition

24h/24 de vos documents.

**Avec cette nouvelle "expérience client", nous vous offrons la possibilité de vivre un parcours Icare réactif, simplifié et valorisant. C'est notre défi et notre ambition.** 🏆



**Christian Poinot**  
PRÉSIDENT GROUPE ICARE  
DIRECTEUR SCIENTIFIQUE

## TOGETHER

# Une offre de service pour booster la relation client

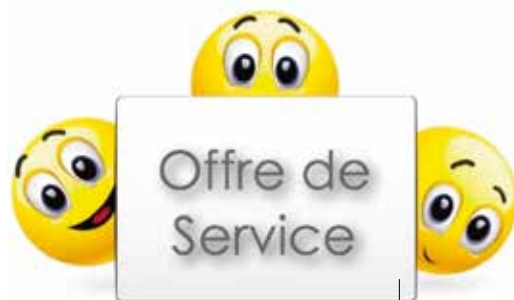
ICARE LANCE UNE OFFRE DE SERVICE SOUS FORME D'UN CONTRAT QUI ASSURE DES PRESTATIONS HAUT DE GAMME POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT SOUS FORME DE CONSEILS, DE FORMATIONS ET DE SUIVI RÉGLEMENTAIRE.

À l'écoute de ses clients, Icare se lance dans une relation de confiance basée sur une obligation de moyens et de réactivité.

Si le parcours clients au sein d'Icare pouvait s'étirer entre les services Client, Commercial et Technique, ce temps est révolu. L'Offre de Service est un véritable partenariat qui trouve sa légitimité et son besoin dans une meilleure gestion de vos demandes au quotidien ainsi que dans l'engagement de personnalisation de leur traitement avec une réactivité affichée : moins de 4 heures !  
« Cette Offre de Service nous a demandé de mettre en place toute une organisation dont le cœur de réacteur est la mise à disposition d'une équipe d'experts et de techniciens à même de traiter et résoudre les problématiques liées à l'activité de nos clients », souligne **Séverine Itier**, Directeur Général Groupe Icare.

### Des moyens à la hauteur

Outre la possibilité de dialoguer directement avec un expert, cette organisation repose sur un socle bâti autour d'une hotline pour un meilleur calibrage et aiguillage de la demande, d'une astreinte avec des plages horaires étendues et d'une plate-

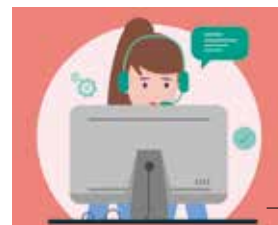


L'Offre de Service, c'est le partenariat "gagnant-gagnant" qu'Icare propose à ses clients.

forme privative qui permet de consulter toute la documentation relative à la relation entre Icare et son client. Les moyens mis en œuvre sont à la hauteur de l'ambition : équipes spécialisées en nombre suffisant pour une disponibilité optimale, matériels et logiciels spécifiques pour la réactivité et l'efficacité affichées, outils documentaires pour suivre les demandes d'assistance et assurer la traçabilité des interventions.  
« En plus de permettre un gain de temps appréciable, ce que nous voulons, c'est assurer une montée en compétences de nos clients en leur offrant la possibilité de traiter eux-mêmes les problèmes auxquels ils sont souvent confrontés. » Faire siens les problèmes de ses clients, c'est aussi l'engagement d'Icare. 🏆

## Où en suis-je ?

Avec l'Offre de Service, vous pouvez à tout moment joindre la hotline dans la plage horaire définie, être informé de l'état d'avancement du traitement de votre demande ainsi que sur le déroulement de votre contrat. Simple et efficace !



La hotline gère les demandes pour qu'elles soient bien enregistrées, mieux aiguillées et parfaitement traitées.

## Une première pour Medlab

En octobre 2019, **Medlab**, la filiale brésilienne d'Icare, a mis sur le marché une nouvelle technologie de tests *in vitro* en toxicité et biocompatibilité pour remplacer les tests sur animaux. Ces tests sont réalisés sur des cellules vivantes cultivées en laboratoire, principalement sur du tissu d'épiderme humain reconstitué. Ces tissus sont produits par la société Episkin, filiale de L'Oréal do Brasil, et située à Rio de Janeiro. Episkin est le leader mondial de l'ingénierie tissulaire pour la peau humaine *in vitro* et modèles épithéliaux.

Le principal avantage de cette nouvelle technologie va au-delà du non-recours aux animaux pour les tests. Elle apporte une fiabilité plus importante à la répétabilité des résultats, principalement en raison de l'absence d'interprétation des analystes, la lecture des résultats étant réalisée par un spectrophotomètre.

**Medlab** est le seul laboratoire au Brésil dûment accrédité pour effectuer des tests d'irritation cutanée, de cytotoxicité, de toxicité orale aiguë et d'irritation dermique par la méthode *in vitro*.

Les cellules vivantes sont cultivées en laboratoire.

## Lemi & Phycher Bio Développement

Depuis le 5 septembre 2019, les deux laboratoires basés à Martillac (Gironde) ont intégré le Groupe Icare qui peut désormais répondre à tous les besoins de biocompatibilité dans le domaine des dispositifs médicaux. Créé en 1989, **Lemi** est un laboratoire de toxicologie, de génotoxicité et de mutagenèse *in vitro*. Il emploie 12 personnes. Mitoyen, **Phycher Bio Développement**, créé en 1997 et qui emploie une trentaine de salariés, est un CRO (Contract Research Organization) spécialisé en toxicologie *in vivo* et en toxicologie réglementaire. L'acquisition des deux laboratoires par Icare confirme sa volonté de croissance externe sur un secteur médical stratégique. « Les trois structures affichent une réelle complémentarité pour répondre aux besoins des clients et aux évolutions réglementaires en France et à l'international », souligne **François Richeux**, Directeur Général de Lemi et de Phycher Bio Développement.

L'équipe Qualité du Groupe Icare : **Sophie Klein**, **Marine Da Silva** et **Anaïs Barroso** (techniciennes Assurance Qualité) entourent **Brice Robol** (responsable Assurance Qualité).



BEST OF US

# Le système d'amélioration continue validé

ICARE A PASSÉ SANS ENCOMBRE L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT DE SA CERTIFICATION ISO 9001. AU MILIEU DE L'ANNÉE 2020, LA SOCIÉTÉ VISERA L'ACCREDITATION COFRAC POUR LA VERSION 2017 DE LA NORME NF EN ISO 17025.

Les 14 et 15 novembre 2019, Icare a passé haut la main l'audit de certification ISO 9001 sur l'ensemble de son périmètre et pour toutes ses activités, avec à la clé, aucun écart constaté par rapport au système de management de la qualité. Près d'une vingtaine de collaborateurs a été interviewée, démontrant les garanties qu'offre l'entreprise en termes de qualité organisationnelle et de pertinence du système d'amélioration continue orientée client. « Nous avons envisagé le non-renouvellement de cette certification car nous n'avons constaté aucune amélioration du service rendu, et ceci même avec le passage avec succès à la version 2015. De plus, le passage à la version 2017 de la norme ISO 17025 nous aurait permis d'avoir une approche qualité similaire à la version 2015 de l'ISO 9001 », reconnaît **Brice Robol**, responsable Assurance Qualité. Mais afin de parfaitement accompagner un client et pouvoir répondre à ses exigences réglementaires, Icare a décidé de poursuivre cette certification. Le respect du client avec pour objectif de le traiter comme un véritable partenaire reste une des 4 valeurs Icare !

### Vers la norme internationale ISO 17025

Après le brillant succès obtenu lors du rendez-vous Cofrac fin décembre 2019 pour la certification ISO 17025 (version 2017) de sa filiale Lemi, Icare prépare le rendez-vous de la mi-2020 pour cette accréditation. Cette norme permet aux laboratoires de démontrer leur compétence et leur capacité à produire des résultats valides, renforçant ainsi la confiance qui leur est accordée au niveau national et partout dans le monde. « Notre "gap analysis" a mis en évidence deux points sur lesquels nous sommes en cours de traitement », annonce

**Brice Robol** Deux dossiers à gérer qui tiennent compte des dernières évolutions de l'environnement et des pratiques de travail en laboratoire et qui donneront à Icare le pouvoir de délivrer des certificats et rapports d'essais reconnus internationalement à ses clients. ✓

## Pour une bonne gestion de la réglementation et de ses évolutions

Membres des commissions de normalisation Stérilisation et Salle propre, **Fanny Ferrand** (chargée des Affaires réglementaires Icare) et **Christian Poinot** (Président du Groupe et Directeur scientifique) sont avisés très en amont des évolutions normatives. Ils peuvent également intervenir sur certains chapitres, ce qui leur donne une grande latitude proactive pour expliquer les changements et adapter rapidement leurs prestations clients. Autre avantage : ils peuvent faire profiter du temps passé à lire et à suivre les évolutions avec une maîtrise absolue de la traduction scientifique, dès lors que les nouvelles normes internationales arrivent en France.

## Un webinar sur la norme 17141

Le mardi 3 décembre, dans les locaux d'Icare, s'est tenu un webinar (séminaire web) sur la norme 17141 dont l'intitulé était "Salles propres & Environnements maîtrisés apparentés - Maîtrise de la biocontamination". Cette grande première portant sur les dispositifs médicaux a réuni plus de 450 internautes qui ont pu écouter et échanger avec **Christian Poinot** et **Sabine Bessières-Recasens** (EU Field Marketing Manager, BioMonitoring,



Merck). Devant les retours enthousiastes, l'opération pourrait être reconduite sur une autre thématique.



LE NOMBRE

# 20

C'est le nombre de millions de patients en Europe et aux États-Unis qui sont atteints de la maladie évolutive d'insuffisance cardiaque chronique. Parmi cette population, des centaines de milliers de personnes sont en phase terminale.

## Le diagnostic

L'insuffisance cardiaque survient lorsque le cœur peut difficilement assurer sa fonction de pompe. Elle atteint d'abord le ventricule gauche, puis le droit. Lorsque les deux ventricules sont défaillants, l'insuffisance cardiaque est dite bi-ventriculaire. À ce stade, les organes vitaux tels que le cerveau, le foie et les reins ne reçoivent pas les nutriments et l'oxygène suffisants pour assurer convenablement leur fonction. Les principaux symptômes de la maladie sont la fatigue, la difficulté à respirer, même au repos, et la rétention d'eau.

LE CHIFFRE

# 3

C'est le nombre d'innovations majeures du cœur artificiel Carmat :

### ① Hémocompatibilité

Ce cœur artificiel est le seul dont les surfaces en contact avec le sang sont constituées de matériaux capables de promouvoir l'hémocompatibilité qui pourraient réduire les risques thromboemboliques.

### ② Pulsatilité

L'actionnement hydraulique entraîné par le groupe motopompe reconstitue les deux temps du rythme cardiaque: diastole lors du remplissage des ventricules par le sang et systole lors de l'éjection du sang vers les organes.

### ③ Auto-régulation

Le premier cœur artificiel intelligent qui apporte une réponse immédiate et automatique aux besoins métaboliques du patient.



BUSINESS NEWS

# De tout cœur avec Carmat

SURNOMMÉE LA "PÉPITE FRANÇAISE", CARMAT, LE CONCEPTEUR DE CŒUR ARTIFICIEL LE PLUS AVANCÉ AU MONDE, DÉJOUÉ UNE PARTIE DE LA TRÈS GRANDE COMPLEXITÉ DE SES PROCESS AVEC ICARE.

Carmat affiche la sérénité de l'entreprise innovante et pionnière qui sait où elle va. Pourtant, l'enjeu de son produit est capital : fournir une solution pérenne aux patients souffrant d'insuffisance cardiaque terminale sans traitement alternatif du fait de la pénurie d'organes humains en bon état. Concevoir et assembler une prothèse qui touche au cœur, le défi est de taille tant l'aventure, à la croisée des univers industriel et médical, est complexe, car nécessitant l'excellence en termes de matériaux, de métiers et de compétences.

Face au défi et à l'espoir qu'il génère, l'apport d'expertises externes est la bienvenue : « Nous avons fait appel à Icare pour faire évoluer le mode de stérilisation du dispositif. Au début, une réunion préparatoire a posé la problématique et nos attentes en matière de délais et de process, tout en s'assurant d'une parfaite conformité avec les normes internationales en vigueur », explique **Mélanie Pielawski**, responsable projet Nettoyage & Stérilisation du dispositif Carmat.

### Collaboration de bon sens

Faire mieux et plus vite, dans le respect des normes, nécessitait de définir une stratégie où la maîtrise des essais par Icare et celle du process par Carmat rendaient la colla-



Pour **Mélanie Pielawski** (responsable projet Nettoyage & Stérilisation du dispositif Carmat), « la complémentarité des expertises entre Icare et Carmat a permis des avancées très significatives dans le process de production. »

boration aussi évidente qu'indispensable : « La validation de la conformité du process est intervenue en juin 2018. Pour celle de la stérilisation, nous avons procédé à un essai avec Icare qui a démontré des marges de progression importantes concernant le cycle de fabrication. De fait, nous avons réduit de plus de 50 % la durée du cycle de stérilisation. C'était un vrai bonus de productivité ! »

Si la validation de la stérilisation de la partie interne du dispositif cœur artificiel aura duré de juin 2018 à mars 2019, de nouveaux projets portant sur d'autres pièces ont eu lieu ou sont toujours en cours : « Ils étaient plus simples et nous arrivons à la fin. Par contre, nous avons des contrôles réguliers et selon leur nature, nous sommes amenés à solliciter les compétences d'Icare », note **Mélanie Pielawski**.

Et comment l'ingénieure en R&D juge-t-elle les relations Carmat-Icare ? « Nous avons de très bonnes interactions. Icare dispose d'experts d'un très bon niveau avec un dirigeant et Directeur scientifique **Christian Poinsot** qui sait partager son niveau très élevé de connaissances et de compétences. »



Véritable innovation de rupture, le projet de cœur artificiel est né de la rencontre entre Matra Défense (Airbus Group) et le Professeur **Alain Carpentier**.

# Icare monte au filet du sponsoring

PARTENAIRE DE SON ÉCOLE DE TENNIS ET DE SA SECTION TENNIS HANDICAP, ICARE SOUTIEN L'ALTIC GERZAT QUI PERMET À DES ENFANTS DE PRATIQUER LEUR SPORT FAVORI ET À DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL DE PRENDRE DU PLAISIR.



C'est l'heure des récompenses !



Cette histoire de partenariat, c'est une histoire de rencontre. Celle de **Christian Poinot**, Président du Groupe Icare et joueur de tennis en senior +, et de **Jean-Vincent Clauson**, éducateur spécialisé à l'Adapei 63, tennisman également, et trésorier de l'Amicale Laïque Tennis Club de Gerzat (près de Clermont-Ferrand). À travers son club, Jean-Vincent tisse un lien plein de sens entre passion, engagement professionnel et bénévolat associatif. Jamais avare d'une bonne action, Christian lui emboîte le pas. Icare se lance dans l'aventure iconoclaste du Tennis Handicap. Où comment donner confiance et joie à une quarantaine d'adultes de 18 à 69 ans, à des degrés divers de déficience mentale, avec une raquette à la main et une petite balle à renvoyer.

En tant que partenaire de l'école de tennis (une soixantaine de jeunes de 4 à 18 ans), Icare a notamment financé une machine à balles de très haute qualité qui accepte toutes les balles (vertes, jaunes et oranges).

### Leurs yeux pétillent...

Par groupe de quatre, les tennismen en situation de handicap travaillent sur plusieurs séquences de 15 minutes avec une prise en charge individualisée. Avec leurs difficultés, au-delà du quart d'heure, tout devient difficile pour certains. « Les progrès sont parfois rapides et spectaculaires, notamment au niveau de la concentration, de l'échange avec l'enseignant, de la vision globale, du sens du déplacement et de la confiance en soi, s'enthousiasme **Jean-Vincent Clauson**. Icare est sponsor de cette expérience

incroyable qui, tous les ans, sur une journée, rassemble les joueurs handicapés, familles, partenaires, bénévoles et licenciés du club, dans un tournoi de doubles mettant aux prises des équipes mixtes : une personne handicapée et une personne valide. »

En septembre 2019, 17 équipes y ont participé. « Quand j'ai débuté, ils étaient 4. Ils sont 40 aujourd'hui et ils adorent ça. Quand je les regarde, leurs yeux pétillent. Icare est un partenaire qui ne fait pas que donner, mais qui participe. Ce sont des gens d'une grande qualité humaine qui ont le sens du partage. »

\*L'ADAPEI 63 est l'Association Départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales du Puy-de-Dôme

## Séverine Itier

DIRECTEUR GÉNÉRAL ICARE

« Jouer avec des personnes handicapées est une expérience unique qui permet de ramener les pieds sur terre. Les familles sont présentes et chacun profite pleinement de cette journée de tournoi en double. À la fin, tous les participants en situation de handicap reçoivent une médaille. À ce moment-là, tous les petits soucis du quotidien deviennent dérisoires. Humainement, c'est très fort. »



Christian Poinot et Séverine Itier entre conseil et match avec des personnes en situation de handicap.

