

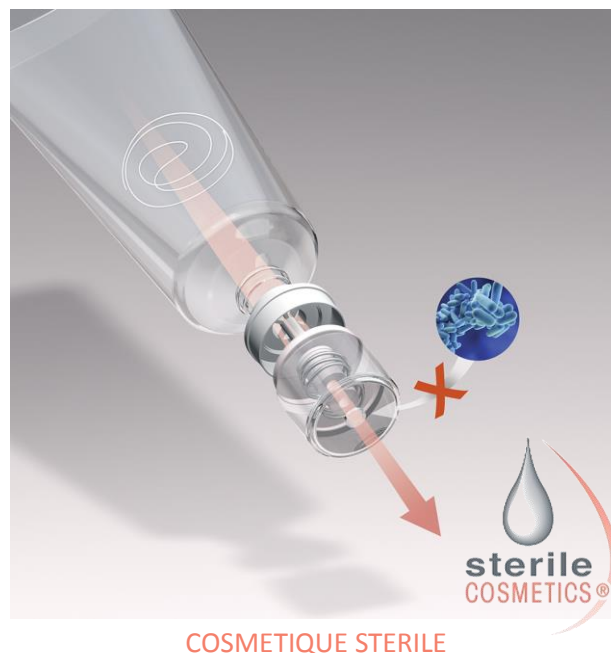
## « REUSSIR AVEC UN MARKETING RESPONSABLE » - SELECTION 2016

### ENTREPRISE - MARQUE

PIERRE FABRE DERMO COSMETIQUE - AVENE

### INITIATIVE

Développer une gamme de cosmétiques sans conservateur grâce au principe de **COSMETIQUE STERILE**.



### Description de l'initiative

#### Date de lancement

Initiative de développement à partir de 2009 et toujours en cours.

#### Description synthétique

Depuis plusieurs années, des polémiques naissent autour de l'utilisation de conservateurs dans les produits cosmétiques, en particulier l'utilisation des parabens ou du phénoxyéthanol, souvent mis en cause pour les irritations ou les intolérances qu'ils peuvent provoquer sur certaines peaux.

L'idée de départ était de créer une gamme de soins cosmétiques destinée aux peaux les plus sensibles et/ou allergiques, contenant un minimum d'ingrédients pour leur offrir un maximum de tolérance. Aujourd'hui, les soins **COSMETIQUE STERILE** offrent des solutions efficaces et sûres à toutes les peaux sensibles et répondent aussi aux besoins des consommateurs « inquiets » quant à la composition des soins qu'ils utilisent.

Un soin **COSMETIQUE STERILE** est un produit fabriqué selon une charte stricte composée de 3 points :

- Une sélection rigoureuse et limitée aux ingrédients essentiels,
- La stérilisation tout au long du processus de fabrication permettant d'éviter l'usage de conservateurs dans la formule,
- Un système de fermeture breveté parfaitement hermétique appelé système « D.E.F.I. » pour « Dispositif Exclusif Formule Intacte », garantissant la stérilité, et donc l'innocuité, de la formule tout au long de l'utilisation du produit.

La **COSMETIQUE STERILE** est ainsi la première et seule solution à ce jour à proposer des formules avec un minimum de composants, contenant uniquement des ingrédients essentiels aux peaux les plus sensibles et sans aucun conservateur ou assimilé, avec la garantie d'une formule sûre et efficace pendant toute la durée d'utilisation.

### Comment a-t-elle été déployée ?

Avant les années 2000 : Le groupe pharmaceutique Pierre Fabre possède une expertise « stérile » pour le développement de médicaments injectables. A partir de ce savoir-faire, la première gamme stérile est développée dès 1996 sous le nom de « Tolérance extrême » : formules stériles, dépourvues de tout conservateur, contenues dans des monodoses « à usage unique » de 5 à 10ml.

2000 - 2009 : Fort de cette expérience et dans un contexte de marché où les doutes sur l'impact des conservateurs se multiplient, une recherche packaging est lancée pour rendre les soins stériles Tolérance extrême plus accessibles aux consommateurs. En 2009, naît le système D.E.F.I., système packaging parfaitement hermétique permettant de préserver des formules stériles intactes dans un tube de 50mL.

2009 - 2011 : Développement d'un outil industriel de grande capacité de production et pouvant stériliser un large éventail de formules (des moins visqueuses aux plus visqueuses).

2012 – 2016 : La **COSMETIQUE STERILE** se déploie largement au sein de la marque Eau thermale Avène. Elle est préférentiellement mise en place pour les gammes de produits s'adressant aux peaux les plus sensibles : des peaux sensibles du nourrisson, aux peaux hypersensibles et intolérantes en passant par les peaux à tendance atopiques. Aujourd'hui, ce sont 4 gammes du portefeuille de la marque Eau Thermale Avène qui sont ainsi totalement dépourvues de conservateurs officiels ou assimilés. Désormais, la **COSMETIQUE STERILE** est une expertise sur l'ensemble de l'entreprise : R&D (Formulation stérile), Packaging (Packaging maintenant la stérilité) et Industrie (Savoir-faire de fabrication stérile). C'est une véritable démarche globale impliquant l'ensemble des acteurs du développement, révolutionnant au passage les façons de travailler.

### Comment a-t-elle été communiquée auprès des consommateurs ?

Le premier vecteur de communication étant le produit, nous avons naturellement développé une charte de communication **COSMETIQUE STERILE** afin d'éduquer le consommateur à ce sujet. La Charte **COSMETIQUE STERILE** décrit en 3 points la façon dont sont produits ces nouveaux cosmétiques dépourvus de toute forme de conservateurs.

Par ailleurs, le logo international « **STERILE COSMETICS®** » a été déployé sur l'ensemble des produits bénéficiant de ce savoir-faire.

Depuis 2009, la **COSMETIQUE STERILE** bénéficie d'un soutien de communication important auprès des professionnels de santé (dermatologues, allergologues et pharmaciens) à l'occasion des différents lancements de produits **COSMETIQUE STERILE**, mais aussi régulièrement grâce à nos réseaux de Visite Médicale et de Formation pharmaceutique. Des communications sont également réalisées à travers le monde lors des congrès dermatologiques. La presse est également informée à chaque lancement lors de conférences de presse dédiées. Enfin, des informations sont également mises à disposition des consommateurs via nos sites internet : [www.eau-thermale-avene.fr](http://www.eau-thermale-avene.fr), [www.cosmetique-sterile.com](http://www.cosmetique-sterile.com), [letsbeclear.eau-thermale-avene.com/fr](http://letsbeclear.eau-thermale-avene.com/fr)

## En quoi est-elle innovante ?

Au-delà d'un aspect novateur pour notre entreprise, les soins **COSMETIQUE STERILE** marquent un nouveau standard dans le monde de la cosmétique avec la garantie d'un soin sans conservateur ou substance à fonction conservateur (conservateur non listé). C'est actuellement la seule technologie permettant d'éliminer toute substance à fonction conservateur. Les Laboratoires Pierre Fabre possèdent donc une maîtrise parfaite de la chaîne de stérilité : depuis sa fabrication jusqu'à son conditionnement.

Par ailleurs, à l'occasion de la rénovation de la gamme Tolérance extrême en ce début d'année 2016, une campagne de communication originale et innovante a été déployée. « Let's be clear » est une proposition faite aux consommateurs de poser TOUTES leurs questions sur les dermo-cosmétiques, sur la cosmétique stérile, sur nos avantages. L'objectif est de pouvoir donner la parole aux consommateurs et de répondre à l'ensemble de leurs questions ou préoccupations. Une véritable opération « transparence ».

## Quelles ont été les difficultés et comment les avez-vous levées ?

Pour atteindre son déploiement maximum, plus de 20 années ont été nécessaires. D'une expertise industrielle pharmaceutique pour des injectables liquides, il a fallu tout d'abord que l'industrie s'adapte aux formes dites « pâteuses » (crèmes cosmétiques). Une méthode de stérilisation a été déployée. Ensuite, il a fallu identifier de nouvelles méthodes de stérilisation pour les cosmétiques pour augmenter la capacité de production et pour pouvoir stériliser une large typologie de formules (4 années de recherche). Cette nouvelle méthode de stérilisation, dite d'infusion, a fait l'objet d'un brevet Pierre Fabre. Le développement du packaging a également nécessité 10 années de recherche. (Packaging breveté). Enfin, c'est l'ensemble des acteurs R&D, principalement en formulation, qui œuvre chaque jour pour développer des formules dépourvues de conservateurs. Cette année encore, un brevet de formulation a été déposé pour la gamme Tolérance extrême.

Au-delà des difficultés techniques rencontrées, le projet **COSMETIQUE STERILE** est stratégique pour l'entreprise et demande de lourds investissements financiers, tant pour les outils industriels que pour le développement packaging.

Au niveau humain, la **COSMETIQUE STERILE** demande également à tous les acteurs du développement de revoir intégralement leur façon de développer le cosmétique. Encore une fois, au niveau industriel, les opérateurs doivent réaliser des formations spécifiques afin de pouvoir travailler en bloc stérile.

## Quels sont les prochaines étapes et prochains objectifs liés à cette initiative ?

La **COSMETIQUE STERILE** est perçue par les plus visionnaires comme étant le futur de la Dermo-Cosmétique. Imaginez un jour, que tous les dermo-cosmétiques soient sans aucune forme de conservateur car non-nécessaire au bénéfice de la peau. Avec une pareille optique, cela laisse de belles perspectives pour le déploiement de ce projet. Au fur et à mesure de nos rénovations de gamme, la **COSMETIQUE STERILE** trouvera sa place. Côté industrie, pour faire face au développement commercial des produits en Cosmétique stérile, de nouvelles lignes de conditionnement sont déployées avec notamment des records de productivité jamais atteints.

L'objectif est aussi d'apporter plus d'informations aux consommateurs sur la façon dont nous fabriquons, sur le contenu de nos dermo-cosmétiques. Ainsi, le site Let's Be clear sera régulièrement alimenté par de nouvelles informations, de nouvelles vidéos, des témoignages consommateurs.

## Création de valeur

### En quoi cette initiative a-t-elle été / est-elle créatrice de valeur :

- **Pour la société (impact environnemental et social) ?**

Pour les dermatologues, la **COSMETIQUE STERILE** a permis de mettre en place une forme de garantie de l'absolu « sans conservateur » pour les Dermo-cosmétiques de la marque Avène.

Le logo présent sur les produits est un véritable repère. Par ailleurs, il est décrit que les conservateurs représentent 58 % des cas d'allergies rencontrés dans les cosmétiques, soit la première catégorie de composants provoquant des allergies cutanées (Hors parfum).

Considérant le fait que les conservateurs ou assimilés n'apportent aucun bénéfice pour la peau, et qu'ils sont susceptibles de provoquer des allergies, il paraît alors évident qu'un soin qui serait totalement dépourvu de cette catégorie d'ingrédients pourrait être considéré comme une avancée majeure dans le monde de la dermatologie.

Aussi, nous avons récemment prouvé que grâce à la cosmétique stérile, la gamme Tolérance extrême respecte parfaitement le microbiome (ensemble de la microflore présente à la surface de la peau). L'absence d'agent anti-microbien (conservateurs) permet de préserver les bactéries bénéfiques naturellement présentes sur la peau et ainsi, de respecter parfaitement son équilibre.

Pour les pharmaciens, la **COSMETIQUE STERILE** permet un conseil sans hésitation pour des produits sans aucune forme de conservateurs (reconnus et assimilés). C'est un avantage pour le monde de la pharmacie de pouvoir conseiller un cosmétique très sûr, à l'image de leur réseau de distribution.

Enfin, les consommateurs à la peau très sensibles ou inquiets sur la contenance des produits qu'ils utilisent, ont la certitude d'utiliser un cosmétique totalement dépourvu de conservateur, potentiellement irritant pour la peau. Pour tous, la **COSMETIQUE STERILE** est un véritable label pour un Dermo-Cosmétique centré sur l'essentiel.

Du point de vue environnemental, avant l'arrivée du système DEFI, la seule solution technique était l'utilisation d'emballages uni doses. Le passage en système DEFI a permis de réduire de 50% l'impact environnemental sur le CO2 et la consommation d'eau.

### • **Pour l'entreprise ?**

La **COSMETIQUE STERILE** est actuellement commercialisée dans l'ensemble des pays dans lesquels nous sommes présents au niveau mondial (+ de 100 pays).

Avec un déploiement plus important à partir de 2009, le poids de nos produits **COSMETIQUE STERILE** commercialisés dans le monde représente aujourd'hui près de 9% de notre Chiffre d'Affaires en seulement 6 ans.

L'objectif est d'atteindre près de 13% de notre Chiffre d'affaires en **COSMETIQUE STERILE** d'ici à 2020.

Avec plusieurs millions d'unités vendues chaque année, la **COSMETIQUE STERILE** s'installe comme un nouveau standard dans l'esprit de nos prescripteurs (médecins/pharmaciens) comme des consommateurs.

Les consommateurs traduisent le bénéfice apporté par la cosmétique stérile spontanément et de différentes façons. Sur beauté-test.com, on peut lire régulièrement, les bénéfices suivants : « l'absence complète de conservateurs », « le système de fermeture très hygiénique », « la formule minimale », « cette crème m'a sauvé ma peau », etc.

### **Quelles sont selon-vous les clefs de réussite d'un projet de marketing durable ?**

Un projet de marketing durable doit répondre aux attentes sociétales : répondre aux inquiétudes des consommateurs sur les produits cosmétiques.

C'est un projet qui doit se faire avec beaucoup de transparence : être soi-même irréprochable et être capable de donner toutes les informations demandées par les consommateurs.

Enfin, la pédagogie est fondamentale, elle permet ici de donner un éclairage sur l'ensemble du monde cosmétique : sur la production, sur les noms d'ingrédients, sur les tests réalisés en études cliniques, sur le packaging...

### **Pour en savoir plus**

[www.cosmetique-sterile.com](http://www.cosmetique-sterile.com)

[letsbeclear.eau-thermale-avene.com/fr](http://letsbeclear.eau-thermale-avene.com/fr)