

Bioderma, Institut Esthederm, État pur : 100% "made in Aix"

Les Laboratoires Naos, qui produisent ces trois marques, ont ouvert les portes de leur unique site de production au monde, installé aux Milles, à "La Provence". Reportage

Dingue de se dire que nos crèmes solaires sont fabriquées ici, à quelques kilomètres de chez nous", lâche le photographe de *La Provence*, fasciné par le ballet des flacons qui se remplissent à la chaîne sous ses yeux. Depuis la galerie, en hauteur, la vue est imprenable sur les ateliers. Sur chaque ligne, inlassablement, le manège se répète sous la surveillance des

opérateurs : les flacons sont lavés, remplis, scellés, étiquetés, gravés au laser, glissés dans un carton, mis sur palette, enlevés. À intervalle régulier, un flash se déclenche, signe d'un contrôle automatique réalisé par caméra.

Bienvenue dans le cœur des Laboratoires Naos. Un site de production de 20 000 m², niché dans la zone des Milles sur la commune d'Aix-en-Pro-

vence. C'est de ces bâtiments discrets, sans enseigne ni panneau, que sortent environ 400 références de produits dermatologiques et cosmétiques Bioderma, Institut Esthederm et État Pur. Trois marques qui génèrent ensemble un chiffre d'affaires fixé à 625 millions d'euros pour 2019, en croissance annuelle de 16% en moyenne au cours de la dernière décennie.

Mais derrière les chiffres, Naos cache aussi une histoire entrepreneuriale atypique, et un choix fort. Celui d'implanter - et de garder au fil des années - l'unique site de production du groupe, présent dans 130 pays, à Aix-en-Provence. Visite guidée.

[➔ Suite en page 3](#)



En cinq ans, l'entreprise a investi 60 millions d'euros pour doter son site de production de deux unités supplémentaires : une dédiée aux eaux micellaires (best-sellers de Bioderma), mise en service en 2017, et une unité "haute-cadence" lancée fin 2019.

/PHOTO SERGE MERCIER

120 millions d'unités produites par an

Naos a multiplié sa production par cinq en l'espace d'une décennie, grâce à de gros investissements

[➔ Suite de la 1^{re} page](#)

Chez Naos, la recette du succès se cache peut-être dans les réacteurs, ces immenses cuves fermées qui brassent, émulsionnent jusqu'à 15 tonnes d'ingrédients pour les transformer en crèmes, lotions, pommades... Ou peut-être se dissimule-t-elle dans ses laboratoires de recherche et développement,

aux trois marques : l'écobiologie. Elle consiste à considérer que la peau est un écosystème en relation avec son univers, et de lui permettre de retrouver son équilibre, de trouver ses ressources elle-même.

Véritable locomotive, Bioderma concentre à elle seule plus de 90% du chiffre d'affaires et ouvre la voie. "Ce sont des produits prescrits par des dermatologues, détaille Luc Magnani, directeur industriel de Naos,



R&D, fabrication, conditionnement et expédition vers 130 pays du monde, tout se fait aux Milles.

/REPORTAGE PHOTO SERGE MERCIER



sous les microscopes de la cinquantaine de salariés qui bûchent sur les produits dermatologiques et cosmétiques de demain. Derrière la crème solaire, l'eau micellaire négligemment posées sur la tablette de votre salle de bains, se cache en tout cas un véritable écosystème, dont le cœur est à Aix.

Seul site au monde de Naos, l'usine des Milles y conçoit et produit, sur 20 000 m², les gammes de la marque dermatologique historique Bioderma, et de ses deux petites sœurs cosmétiques: Institut Esthederm, et État Pur. Soit environ 120 millions d'unités par an aujourd'hui, une production multipliée par cinq en l'espace de dix ans!

"Chez Naos, nous sommes à la frontière de la cosmétique et des soins, explique Pascal Gouyet, directeur général de Naos Les Laboratoires (filiale production), avec une démarche innovante, commune

donc qui traitent des gens qui souffrent de pathologie. Il y a une attention particulière dans les procédés, qui est appliquée aux deux autres marques". Exemple avec l'eau, matière première principale de l'entreprise: "Nous avons fait un choix fort: celui de traiter l'eau de ville pour arriver à une eau de qualité pharmaceutique, le même standard que celle qui est utilisée pour des produits injectables. Nous traçons 30 tonnes d'eau par heure", poursuit le responsable.

Un choix lourd en termes d'investissement qui n'a pas fait peur aux dirigeants de Naos. L'entreprise visait de dé-

passer le milliard de chiffre d'affaires en 2023... avant le Covid-19, qui pourrait retarder ce cap (voir ci-dessous). Pour nourrir ses rêves de grandeur, le fondateur Jean-Noël Thorel, n'a donc pas regardé à la dépense. Aux 12 000 m² de surface de production que comptait le site en 2010, se sont ajoutés 3 000 m² dédiés aux eaux micellaires, best-seller de Bioderma en 2017, puis 5 000 m² dédiés aux "hautes fréquences" (entendez gros volumes), où l'on trouve les plus gros réacteurs, livrés fin 2019 et en train de monter en puissance. Soient 60 millions d'euros investis dans les

cinq dernières années.

Dans les différentes unités du site aussi, ce souci de faire monter l'équipement en gamme transparaît. Ici, un robot "Cobot" (pour "collaborative bot"), capable de travailler avec l'être humain, sans risque de le blesser, quand d'autres machines sont enfermées dans des cages de verre par sécurité. Là, des équipements de micro-biologie à la pointe, pour effectuer les milliers de contrôles qualité des produits quotidiennement.

La majorité des lignes de production, elles, sont sur-mesure. Aujourd'hui, 180 salariés font tourner les machines, du réacteur à l'embouteilleuse, sur les 450 présents à Aix, et 3 000 collaborateurs que la société emploie dans le monde. "Chaque machine est adaptée par le constructeur à nos besoins. Dans la cosmétique, le standard n'existe pas", précise Luc Magnani.

Et des machines, il y en aura d'autres, malgré la pandémie. "Nous avons une belle croissance à l'international, où nous réalisons déjà 70% de notre chiffre d'affaires, reprend Pascal Gouyet, mais au-delà des marchés, nous avons de grosses ambitions sur les deux petites marques, notamment État Pur, qui a un fort potentiel. Enfin, l'enjeu pour nous, dans les années à venir, sera aussi de conserver notre identité d'entreprise très attachée à l'innovation".

Innovation, comme l'eau micellaire, imaginée par Bioderma il y a 25 ans. Le produit avait, alors, généré une petite révolution dans la salle de bains. Baptisé "H2O Créaline", ce best-seller a depuis été copié partout. Il s'en produit 225 000 unités par jour, et il s'en vend une bouteille à chaque seconde dans le monde.

Marguerite DÉGEZ
mdegez@laprovence.com

EN CHIFFRES

- 1 : le site aixois est le seul site de production au monde.
- 3 : le nombre de marques produites par Naos: Bioderma, Institut Esthederm, État Pur.
- 3 000 : le nombre de collaborateurs de Naos dans le monde, dont 450 à Aix. 180 d'entre eux sont dédiés à l'activité "production", une cinquantaine à la R & D.
- 625 millions d'euros: le chiffre d'affaires 2019 de Naos, en croissance de 16% en moyenne ces dix dernières années. Objectif (pré-Covid): 1 Md€ de CA en 2023.
- 70% : la part de l'activité à l'export. Naos est présent dans 130 pays et poursuit son internationalisation.
- 120 millions : le nombre d'unités qui sortent en un an de l'usine des Milles.

Il y a 25 ans, Bioderma a imaginé l'eau micellaire, petite révolution dans la salle de bains. Baptisé "H2O Créaline", ce best-seller a depuis été copié partout. Il s'en vend une bouteille à chaque seconde dans le monde.

L'HISTOIRE

De l'incendie à la fondation actionnaire, l'épopée Naos

Naos, dont le nom a été emprunté à un astre céleste, aurait pu n'être qu'une étoile filante. Le 5 mai 2009, l'usine, connue alors sous le nom de Dipta (pour Développement industrialisation et promotion de technologies avancées), s'embrase littéralement. "J'étais à Paris, j'ai sauté dans le premier avion", se souvient son atypique fondateur, Jean-Noël Thorel. Le lendemain, devant les ruines encore fumantes, il fait une promesse aux salariés sous le choc. Celle de continuer. "Tout le monde était traumatisé par l'événement, l'intégralité du site était touchée, sauf les stocks. Quand je suis arrivé sur place, j'ai réuni tout le monde, et j'ai dit: "Il n'y aura pas de chômage tech-



Aujourd'hui âgé de 72 ans, le créateur de Naos et de ses laboratoires a transféré ses actifs à une fondation actionnaire. Il reste, pour l'heure, très actif dans l'entreprise. / PHOTO DR

5 mai 2009: l'usine brûle. Un an plus tard, elle est reconstruite - en plus grand - et repart.

nique, on va s'appuyer sur réseau de personnes qui ont des capacités de production". Il y a eu une mobilisation exceptionnelle à tous les niveaux pour trouver les solutions. Les équipes peuvent être très fières. Certains de nos clients n'ont même pas remarqué que nous avions brûlé" témoigne cet entrepreneur, pharmacien biologiste de formation. Un an après, en juin 2010, la promesse est tenue. Reconstituée - en plus grand - l'usine repart. Et avec elle, l'aventure de ce qui est aujourd'hui devenu Naos.

Une aventure démarrée en 1977, avec la fondation du Centre d'études et de recherche en esthétique et dermatologie ap-

pliquée par Jean-Noël Thorel, où seront mis au point les premiers produits Bioderma. Suivront la création d'Institut Esthederm, en 1978, puis bien plus tard, en 2011, celle d'État Pur.

Malgré une croissance soutenue, l'entrepreneur qui vit près de Manosque a refusé de céder, au fil des années, aux sirènes de la délocalisation. "Je suis un défenseur de l'identité nationale, du "Made in France", plaide l'homme, je pense qu'on a construit une entreprise française. Aujourd'hui, je réfléchis à déporter un bout de la production, pour prendre en compte le paramètre "planète": transporter les produits sous forme réduite et y ajouter sur place de l'eau de quali-

té. Mais le cœur de l'entreprise doit rester français, et je suis attaché à cette région."

Dernière étape forte de l'histoire de Naos, en 2018, celle-ci a quitté les mains de son fondateur qui a cédé la totalité de ses actifs à une "fondation actionnaire", créée pour l'occasion, la Jean-Noël Thorel Fondation. Ce modèle venu des pays nordiques, "donne de la pérennité dans le temps à l'entreprise et a vocation à soutenir des actions d'intérêt général via un "pôle généreux" en cours de structuration", précise Pascal Gouyet, DG de Naos Les Laboratoires. Bref, un modèle de "philanthropie inversée" qui survivra à son créateur.

M.DG.

CRISE SANITAIRE

"Un impact maîtrisé, grâce à la présence internationale"

Ils avaient reçu La Provence quelques jours à peine avant le confinement. Interrogé sur l'épidémie qui déboulait, les dirigeants de Naos l'assuraient alors: le Covid-19 ne menaçait pas une chaîne de production sans contact direct entre l'homme et les produits cosmétiques (embouteillés à la machine), organisée selon des standards hygiéniques très hauts. De fait, alors que le coronavirus plongeait des entreprises dans l'arrêt le plus total, Naos a continué de tourner - avec quelques aménagements. "Ça été une période riche en émotion, une situation inédite pour nous tous, reconnaît Pascal Gouyet. Nous avions deux préoccupations: protéger nos collaborateurs, et organiser la poursuite de l'activité industrielle. De nombreux marchés internationaux ont continué, alors que la France se confinait, la Chine et la Corée, deuxième et troisième pays pour nous, redémarrèrent. L'enjeu était de fournir ces pays."

Pas de chômage partiel sur le site d'Aix (une centaine de salariés de Naos ont été consernés par ce dispositif en France, essentiellement des équipes commerciales de terrain), mais du télétravail et quelques arrêts pour raisons médicales et gardes d'enfants. "Sur 450 salariés sur site, il n'y avait que 200 personnes environ en présentiel: les équipes de production, de R & D, de qualité et les cadres de direction, énumère le directeur général. Nous avions un dia-

logue avec les partenaires syndicaux au sujet de ce qu'il fallait pour maintenir l'activité en toute sécurité, ils votaient le plan de poursuite chaque semaine, le premier mois." De trois équipes (3/8), l'usine est pourtant passée à deux en cours de confinement, renforcées - fait inhabituel - par des volontaires d'autres services. "Nous avons lancé un appel, car avec les gardes d'enfants, il y avait besoin d'un peu de renfort. Des salariés du service juridique, des RH, du développement... Près d'une centaine de personnes se sont portés volontaires pour venir aider en production."

Quant à la perte économique, elle demeure pour le moment difficile à évaluer. "Il y aura un impact, mais nous espérons le maîtriser, voire le dépasser dans les 18 prochains mois, glisse Emmanuelle Després, directrice de la communication. Nous nous sentons chanceux, de par la nature de notre activité. 2020 ne sera pas à la hauteur de la croissance que nous imaginions, mais l'impact sera maîtrisé, grâce à notre présence internationale."

M.DG.