

Exsymol amorce un nouveau

Le fournisseur monégasque affiche depuis peu une nouvelle stratégie orientée davantage vers les clients. Une mutation de taille, pour la société qui a fondé sa renommée sur son expertise scientifique. Pierre Bondon, son directeur général, revient sur les coulisses de cette transformation.



Pierre BONDON
EXSYMOL
Directeur général
Managing Director

► Quelles sont les raisons de cette nouvelle orientation ?

L'histoire et l'ADN d'Exsymol, depuis sa création, sont intimement liés à des valeurs clés que sont la R&D et l'excellence scientifique. Cependant, cette force a aujourd'hui quelques revers : nous voulions casser une image

erronée de chercheurs éloignés de la réalité, que certains pouvaient avoir de notre société, et rester en adéquation avec le marché. Nous avons donc mené une longue phase de réflexion et d'autocritique pour nous aider à construire notre nouvelle identité et un discours plus orientés clients. Ceci, sans pour autant, oublier nos racines, et notre fondement scientifique. Cette communication a été dévoilée lors du dernier salon in-cosmetics global à Paris.

► En pratique, quels changements cela entraîne-t-il ?

Une nouvelle entité commerciale et marketing a vu le jour. Un poste de responsable commercial est en création permettant désormais aux anciens technico-commerciaux de

Exsymol turns a new corner

The Monaco-based supplier recently revealed a new strategy that puts greater focus on the client - a major change for a company that has built its reputation on its scientific expertise. Managing Director Pierre Bondon gives us the inside scoop on this significant transformation.

conveyed at the last in-cosmetics Global show in Paris.

► What are the reasons behind this new direction?

Exsymol's history and DNA have been closely linked to the key values of R&D and scientific excellence since it was founded, but we were starting to see that this strength also now had a number of drawbacks; we wanted to break away from

this false image some might have had of our company as a bunch of researchers who were out of touch with reality and keep up with the demands of the market. With this in mind, we undertook a great deal of reflection and self-criticism to help us to build our new identity and develop a more client-focused approach whilst still remaining true to our roots and our scientific foundations. This message was

► What changes will this entail in practical terms?

A new sales and marketing entity has been created and a Sales Manager position is being created to allow our former technical sales representatives to focus entirely on marketing and communications and to provide our clients with even more appropriate support.

A new, more modern and intuitive website showcasing these changes was launched last April 2nd, providing information about our ingredients, their mechanisms of action and testing, with information relating to the biology of the skin to be added at a later date. This

virage

se consacrer pleinement au service marketing et communication et d'apporter un support encore plus adapté à nos clients.

Vitrine de ces changements, un nouveau site web a été lancé le 2 avril dernier. Plus moderne et intuitif, il offre des informations sur nos ingrédients, leurs mécanismes d'actions, les tests et, plus tard, sera complété par des données sur la biologie de la peau. Une véritable interface qui permet aux formulateurs de trouver, grâce à un moteur de recherche intelligent, l'ingrédient idéal qui répond à leurs besoins de développement. Il s'agit aussi d'une aide substantielle pour

nos distributeurs dans le monde. Nous complétons également notre panoplie de services, en lançant un CIS – un service support innovation client – qui pourra apporter, à leurs demandes, des tests complémentaires sur mesure avec les ingrédients de notre portefeuille, sur de nouvelles activités. Nous souhaitons ainsi mettre au service des acteurs de l'industrie notre expertise avec un catalogue de tests *in vitro* et *ex vivo* (cultures cellulaires, co-cultures, explants) que l'on maîtrise en interne. Un service d'accompagnement de projet personnalisé qui nous permettra, nous l'espérons, de dynamiser nos ventes.

► Fort de cette nouvelle organisation, quels seront vos objectifs sur le plan commercial ?

Nous voulons renforcer notre approche clients, notamment sur le marché français. Il représente à l'heure actuelle 30 % de nos ventes (Monaco compris) mais il reste encore de nombreuses pistes à exploiter et de belles opportunités de croissance. Jusqu'à présent, nous avons un mode de fonctionnement attentiste, aujourd'hui nous voulons être beaucoup plus proactifs en prospection commerciale. Sur le plan commercial, un autre grand chantier nous attend : la



valuable interface enables formulators to use an intelligent search engine to find the perfect ingredient to meet their development needs, as well as providing substantial support for our distributors around the world.

We are also adding to our array of services with the launch of a client innovation support (CIS) service that will be able to offer additional customised tests using the ingredients in our portfolio in new fields and at the client's request, the aim being to enable players in the industry to benefit from our expertise with a catalogue of in vitro and ex vivo tests (cell

cultures, cocultures, explants, etc.) to be managed internally. We hope that this tailored project support service will allow us to boost our sales.

► What will you be looking to achieve in commercial terms once this new structure is in place?

We want to improve our client approach, particularly in the French market, which currently accounts for 30% of our sales (including Monaco) but still has plenty of avenues for us to explore

and represents excellent opportunities for growth. We have previously adopted a wait-and-see approach, but we now want to become far more proactive when it comes to attracting new clients.

Another major project on the horizon from a commercial perspective is the reform of our long-standing distribution network, the majority of which dates back to the 1980s. We plan to review the basics of our collaborations by offering thorough training for our distributors whilst at the same time taking advantage of their knowledge of their local markets and offering them a series of high-performance tools and a

rénovation de notre réseau de distribution historique qui, pour la majorité, date des années 80. Nous allons revoir les bases de notre collaboration en proposant à nos distributeurs des formations approfondies tout en mettant à profit leurs connaissances des marchés locaux ; mais aussi en leur offrant des outils performants et une présence renforcée du responsable commercial qui se traduira au final par un partenariat rapproché.

► **Des investissements au niveau industriel sont-ils à l'ordre du jour ?**

Nous bénéficions à Monaco d'un positionnement géographique au sein d'un des pays les plus petits au monde mais aussi à la densité la plus forte offrant de ce fait un espace réduit. Malgré tout, nous sommes dotés d'infrastructures de production modernes conformes aux exigences industrielles et environnementales internationales.

stronger sales manager presence that will ultimately result in a stronger partnership.

► **Are there any industrial investments planned?**

Here in Monaco we are located, geographically speaking, in one of the smallest countries in the world with the highest density, meaning that space is really at a premium, yet despite everything, we have modern production facilities that meet international industrial and environmental requirements. We are currently in the process of negotiating to increase the size of our facilities through the annexation of premises that have recently become unoccupied, which would enable us to restructure our manufacturing areas and the corresponding annexes, maintain optimum levels of safety and further improve working conditions. If the

Nous sommes en négociation pour augmenter nos surfaces, par annexion de bureaux récemment inoccupés. Ce qui permettrait de réorganiser nos zones de fabrication et leurs annexes, de maintenir un niveau de sécurité optimal et d'améliorer encore les conditions de travail. Si les travaux devaient se confirmer, le coût du chantier atteindrait les 2 M€, équipements compris, avec démarrage prévu au 2^e semestre.

► **Quel autre axe vous semble aujourd'hui stratégique ?**

Nous sommes engagés depuis longtemps dans une action RSE mais sans jamais en faire la promotion. Là aussi, nous avons décidé de mieux communiquer sur ces engagements. Nous avons reçu de la part de la principauté de Monaco un trophée récompensant notre démarche RSE, il y a trois ans, et reçu la plus haute distinction d'Ecovadis, nous

planned work goes ahead, it will cost some €2m, including equipment, with operation expected to begin in the 2nd semester.

► **What other strategic avenue do you think could be worth pursuing?**

We have been implementing a CSR initiative for a long time now but we have never advertised the fact. Again, we have decided to improve our communications regarding such commitments. We received an award from the Principality of Monaco three years ago in recognition of our CSR approach, as well as the highest level of distinction awarded by Ecovadis, putting us among the top 10% of the highest scoring companies in the world. For example, 100% of the energy we purchase is now renewable and all of our waste is reprocessed.

classant parmi les 10 % des sociétés les mieux notées dans le monde. À titre d'exemple, 100 % de notre énergie achetée est aujourd'hui d'origine renouvelable et la totalité de nos déchets sont retraités.

► **En mot de conclusion, comment voyez-vous l'avenir d'Exsymol ?**

Notre futur continuera d'être intimement lié à Monaco et à Sédifa*. À l'heure où les mouvements de rachats et de fusions se multiplient, je tiens à conserver une indépendance structurelle et financière. Je veux aussi pérenniser l'esprit entrepreneurial de Marie-Christine Seguin et Jean Gueyne, fondateurs d'Exsymol, tout en favorisant la motivation des équipes et insuffler un réel dynamisme en phase avec l'environnement moderne. ■

* société sœur qui propose en tant que laboratoire prestataire des activités de contrôles physicochimiques, bactériologiques, toxicologiques...

► **To summarise, then, how do you see the future for Exsymol?**

Monaco and Sédifa will continue to play a key role in our future. At a time when we are witnessing an increasing number of mergers and acquisitions, I am keen for us to maintain both structural and financial independence. I also hope to sustain the enterprising spirit of Marie-Christine Seguin and Jean Gueyne, who founded Exsymol, whilst at the same time helping to motivate our teams and instilling a real sense of dynamism that is in keeping with the modern world in which we are operating. ■*

* sister company offering physico-chemical, bacteriological, toxicological, etc. testing services.