

Brussels IRC (Brussels Innovation Relay Centre)

Rapport d'activités et résultats - Avril 2005 – Mars 2006

L'objectif principal du Brussels IRC est d'aider les PME et chercheurs bruxellois à innover en les mettant en relation avec des partenaires européens afin de conclure des partenariats à caractère technologique. Le Brussels IRC assiste ses clients tout au long de la négociation jusqu'à la signature de l'accord de collaboration technologique.

5 accords de collaboration technologique transnationaux ont été conclus grâce au Brussels IRC entre avril 2005 et mars 2006

I-. Agence Bruxelloise pour l'Entreprise – Brussels IRC

Le Brussels IRC fait partie de l'Agence Bruxelloise pour l'Entreprise. Son objectif principal est d'aider les PME et chercheurs bruxellois à identifier des partenaires en Europe, de les assister lors de la prise de contact, de la négociation et de la signature d'accords de collaboration ou de transfert de technologies ou d'innovations. Le présent rapport présente les principales activités et les principaux résultats obtenus sur la période comprise entre avril 2005 et mars 2006.

L'équipe du Brussels IRC est composée des conseillers en transfert de technologie du département Relation Internationales et des experts sectoriels du département Technologie & Projets Innovants de l'ABE.

II-. Aperçu historique des Innovations Relay Centres (IRC)

Créé en 1995 sous l'impulsion de la Commission européenne pour promouvoir et favoriser l'innovation et la coopération technologiques internationales en Europe, le réseau des Innovation Relay Centres - IRCs - est implanté au niveau régional et cofinancé par les régions concernées et la Commission européenne. Le réseau compte actuellement 71 IRCs qui regroupent 270 organisations réparties dans 33 pays.

Destinés à l'origine aux petites et moyennes entreprises, les services de l'IRC sont désormais également offerts aux laboratoires des universités et des hautes écoles techniques, aux centres de recherche, aux grandes sociétés et aux agences de développement et d'innovation technologique.

L'ABE remplit le rôle d'IRC pour la région de Bruxelles Capitale sous le nom de **Brussels IRC (Brussels Innovation Relay Centre)**.

III - Accompagnement individuel des clients – Principales activités et résultats

Entre avril 2005 et mars 2006, le Brussels IRC a:

- identifié et assisté **72 nouveaux clients**
- assisté **276 clients récurrents**



- Publié pour le compte de ses clients **189 offres ou demandes de collaboration technologique** dans la base de données du réseau IRC et les catalogues de plateformes de rencontres technologiques.
- visité **147 entreprises ou centres de recherche**
- **accompagné et assisté ses clients lors de 14 événements européens de rencontres technologiques** pendant lesquels les clients ont pu rencontrer bilatéralement des partenaires potentiels présélectionnés sur base d'un catalogue de profils technologiques. Notamment : Hannover Messe 2005 (Hanovre, Allemagne); IFAT 2005 (Solutions Environnementales à Munich, Allemagne); Paris Air Show (Paris, France); Wine and Sparkling Beverages Technologies, (Epernay, France), Mission d'entreprise à sur les Biotechnologies Agro-alimentaires et Vétérinaires (Lodi, Italie), Biotechnica 2005 (Hanovre, Allemagne); Biovision 2005 (Lyon, France); BiotechForum (Copenhague, Danemark); Medica 2005 (Düsseldorf, Allemagne); Pollutec 2005 (Lyon, France); CeBIT 2006, Hanovre, Allemagne...
- **organisé 2 événements** de rencontres technologiques à Bruxelles durant lesquels les clients du Brussels IRC ont rencontré des partenaires potentiels venus de plusieurs pays d'Europe. Lors de Chococ 2005, Bruxelles ; et le « B2IRC » lors de la 9e réunion annuelle des IRCs à Bruxelles.

a) Visites aux clients :

Un contact direct et fréquent avec les clients bruxellois est un élément essentiel de l'activité et de l'efficacité du Brussels IRC. Les buts de ces contacts sont multiples :

- Créer une relation professionnelle basée sur la confiance et la compréhension mutuelle.
- Informer les PME et chercheurs bruxellois sur les activités qui leur sont proposées et les opportunités de collaboration et de transfert d'innovations qui existent au niveau européen et auxquelles le Brussels IRC leur donne accès.
- Cerner les atouts technologiques des acteurs bruxellois de l'Innovation afin de les valoriser dans les 33 pays couverts par le réseau des IRC.
- Identifier les besoins technologiques des entreprises et centres de recherche bruxellois afin de trouver un partenaire européen susceptible d'y apporter une réponse.

b) Diffusion de « profils technologiques » bruxellois:

L'assistance offerte par le Brussels IRC aux entreprises et chercheurs bruxellois se concentre avant tout sur l'élaboration d'offres et/ou demandes de collaborations technologiques qui sont diffusées dans les 33 pays couverts par le réseau des IRC.

La diffusion de ces « profils technologiques » rend visible dans ces 33 pays les compétences et les technologies des bruxellois et leur permet de trouver rapidement et précisément le ou les partenaires dont ils ont besoin pour se développer ou avancer dans leurs projets.

Cette diffusion vers des partenaires potentiels se réalise en particulier par le biais de la base de données centrale du réseau des IRC, par des catalogues de profils technologiques distribués sur des salons spécialisés, et enfin lors de missions d'entreprises où les clients bruxellois peuvent directement rencontrer des partenaires potentiels identifiés par d'autres IRCs sur la base de l'offre ou de la demande de technologie que l'acteur bruxellois a publié.

c) Accords de collaboration technologique conclus entre des clients bruxellois et des partenaires européens:

Les activités présentées ci-dessus ont permis au Brussels IRC d'aider à la conclusion de **5 accords de collaboration ou transfert de technologie** entre avril 2005 et mars 2006. D'autres accords sont actuellement en cours de négociation. **3 des 5 accords conclus entre avril 2005 et mars 2006** résultent de la participation de clients bruxellois, à des événements de partenariat technologique organisés à l'étranger (notamment lors des salons Medica 2005 et CeBIT 2005) où ils ont rencontré directement leurs futurs partenaires.

d) Secteurs d'activité – nouveau secteur « Sécurité et Défense »

En collaboration avec le département Technologies et Projets Innovants de l'Agence Bruxelloise pour l'Entreprise, le Brussels IRC assiste plus particulièrement cinq secteurs considérés comme stratégiques pour la région de Bruxelles-Capitale : Nouvelles Technologies de l'information et de la communication - NTIC, Santé et Biotechnologie, Environnement, Agro-alimentaire et Industries urbaines.

Cependant, toute société ou chercheur qui développe des technologies innovantes ou qui se trouve face à un besoin technologique, peut faire appel au Brussels IRC, quel que soit son secteur d'activité.

Par ailleurs, le Brussels IRC a commencé à s'impliquer depuis fin mars 2006 dans une initiative du réseau IRC visant à améliorer la collaboration technologique dans le domaine « **Sécurité et Défense** ».

IV. Principaux moyens d'actions et de communication du Brussels IRC

D'avril 2005 à mars 2006, le Brussels IRC a accru ses efforts pour augmenter la visibilité de ses activités vers ses clients potentiels à Bruxelles et les informer des services mis à leur disposition.

Les 2 objectifs majeurs poursuivis ont été l'optimisation de la qualité, de la polyvalence et de la pertinence de l'information et de l'aide données à ses clients ainsi que l'évaluation du niveau de la satisfaction des clients du Brussels IRC sur les différents types de services offerts afin de pouvoir les améliorer de façon pertinente.

Pour réaliser ces objectifs, le Bruxelles IRC a mis à niveau les services existants suivants:

a) Site web :

Le site Web du Brussels IRC (www.brussels-irc.be), disponible en 3 langues (français, néerlandais, anglais) a été remanié afin de rendre l'information disponible plus claire. Un extranet – actuellement en phase pilote - a également été développé. Il sera accessible aux clients avec un mot de passe via le site de l'ABE et mettra à disposition des clients bruxellois des informations très ciblées et de haute qualité utiles au développement de leurs activités. Son contenu est mis en place en consultation avec l'« Advisory Board » du Brussels IRC, qui est groupe de clients du Brussels IRC qui conseille régulièrement les membres du Brussels IRC sur l'adaptation des services de l'IRC aux besoins des clients bruxellois.

b) Alertes e-mail technologiques (service « TOMS ») :

Des efforts importants ont été faits par le Brussels IRC pour diffuser en région de Bruxelles Capitale des offres et demandes de technologie étrangères susceptibles d'intéresser les entrepreneurs et chercheurs bruxellois, en particulier par le biais du système d'alertes e-mails « TOMS ». 5.018 offres

et 1.252 demandes de technologies ont ainsi été envoyées aux **248** abonnés au service TOMS. TOMS est en fait un outil de veille technologique : sur base de mots-clés sélectionnés par le client selon ses intérêts technologiques, TOMS envoie au client par e-mail le résumé des profils technologiques correspondant aux mots-clés choisis. Le client peut par la suite demander l'intégralité de l'offre ou demande si le résumé lui paraît intéressant et être mis en contact avec l'organisme qui l'a émise. Les 248 clients abonnés ont demandé 289 profils technologiques complets..

c) Publications :

Le Brussels IRC utilise plusieurs publications pour diffuser à ses clients des informations sur des activités, événements, des offres et demandes de technologie sélectionnées et des informations relatives à l'innovation. Les informations publiées sont sélectionnées, en fonction du secteur spécifique ou du public visé. Les clients du Brussels IRC peuvent ainsi choisir la ou les publications qui correspondent le mieux à leurs besoins:

- *Innoflash*, la newsletter du Brussels IRC publiée **4** fois par an. Elle est diffusée par voie électronique à environ **1300** destinataires.
- *IT Scan*, la newsletter du Pôle Technologies de l'Information et de la Communication de l'ABE est éditée 4 fois par an + 1 édition spéciale. Elle a été envoyée en version papier à 700 destinataires en 2005. Elle est aussi diffusée électroniquement à environ 300 destinataires et est enfin disponible sur le site internet de l'ABE.
- *Food Info*, la newsletter du Pôle Agroalimentaire de l'ABE, est éditée 3 fois par an. Envoyée à 300 destinataires dans sa version papier, elle est téléchargeable sur le site internet de l'ABE en format .PDF.
- *BruBizz* : Pour la première fois, Brussels IRC a inséré cette année des informations sur ses services et activités dans 8 éditions de BruBizz, le bulletin du département « Économie et Starters » de l'ABE, qui touche environ 4600 destinataires.
- *Invest in Brussels*. Des informations relatives aux activités et aux services du Brussels IRC ont été insérées à 5 reprises dans *Invest in Brussels*, la newsletter du service d'attraction d'investisseurs étrangers à Bruxelles, service également hébergé dans le département Relations Internationales de l'ABE.
- *Une campagne de presse* dans les journaux, magazines économiques et par le biais d'interviews à la radio et la télévision a été faite lors de la préparation par le Brussels IRC de la conférence annuelle des IRCs, qui a eu lieu en juin 2005 à Bruxelles. Le but de la campagne était d'informer le public bruxellois sur la possibilité de rencontrer à cette occasion 400 experts du réseau IRC présents à Bruxelles. 19 entreprises et centres de recherche bruxellois ont profité de cette opportunité pour nouer des contacts et faire connaître leurs compétences dans d'autres pays européens.
- *Fiches d'information*. 1 fiche « générale » et 5 fiches sectorielles (une par "Pôle technologique" de l'ABE : Agro-alimentaire, Environnement, Santé, Nouvelles Technologies d'Information et la Communication, Industries Urbaines) présentent les services du Brussels IRC en fournissant des exemples d'offres et demandes de technologies ciblées sur le secteur concerné. Ces fiches sont disponibles en version papier et en format PDF sur le site internet de l'ABE.

IV-. Collaboration avec le réseau des National Contact Points - NCP – Afin d’offrir un service complet et adapté au mieux aux besoins de ses clients, le Brussels IRC développe également des synergies entre ses activités d’aide à la collaboration technologique (Brussels IRC) et l’aide à la participation aux projets de recherche cofinancés par la Commission européenne (NCP), expert pour le Programme Cadre de Recherche de l’Union Européenne pour la région de Bruxelles Capitale.

Le Brussels IRC peut ainsi, si besoin est, orienter ses clients vers des activités de recherche et développement cofinancés par la Commission Européenne. Des clients du Brussels IRC ont ainsi déjà monté des projets de recherche cofinancés par la Commission européenne suite à des contacts effectués grâce au réseau IRC.

V / Amélioration des services du Brussels IRC / Changements intervenus pour les clients.

a) Enquête de satisfaction :

Afin d’améliorer ses services, le Brussels IRC a mené une enquête auprès de ses clients pour évaluer leur niveau de satisfaction sur les services qu'ils reçoivent. Les premières réponses reflètent une évaluation favorable des services offerts par le Brussels IRC, tant qualitativement que quantitativement. Un manque de connaissance de certains services est aussi apparu dans les réponses, menant le Brussels IRC à la conclusion qu’il faut non seulement améliorer la qualité de ses services, mais aussi améliorer la qualité de la communication auprès de ses clients, afin que ces derniers puissent utiliser au mieux les services qui leur sont offerts.

b) Garantie bancaire et contrat de fidélité :

Dans une optique d’amélioration de ses services, le Brussels IRC demande à ses clients le paiement d’une garantie bancaire de 300 euros s’ils souhaitent participer à un évènement de partenariat organisé à l’étranger. Cette garantie est remboursée après l’évènement dans tous les cas sauf si le client bruxellois n’a pas honoré ses rendez-vous sur place.

Le Brussels IRC a également conclu 39 « contrats de fidélité » avec des clients bruxellois pour l’utilisation des services d’alerte e-mail sur le marché de la technologie et de publication d’offres et/ou demandes de technologies par le réseau IRC. Ces contrats sont des engagements réciproques visant à rendre plus efficace et professionnelle la relation entre le Brussels IRC et ses clients.

e) « Internationalisation » du réseau IRC – Assistance au développement de collaborations technologiques avec des partenaires non européens.

Au sein du Réseau IRC, des Groupes de Travail contribuent à améliorer la qualité des services offerts aux clients et ainsi l’efficacité du réseau. Le Brussels IRC a en particulier activement contribué aux réflexions du groupe de travail Internationalisation qui a étudié la possibilité d’étendre l’assistance fournie par les IRC à leurs clients à la conclusion d’accords de collaboration avec des pays n’appartenant pas au réseau IRC (Etats-Unis, Chine, Japon...).

Grâce au travail de ce WG Internationalisation, les clients du Brussels IRC peuvent ainsi recevoir depuis le 1^{er} avril 2006, sous certaines conditions, une aide du Brussels IRC pour développer des collaborations avec des partenaires identifiés dans des pays qui n’appartiennent pas au réseau IRC.

f) Coopération au sein de la « Grande Région » :

La Grande Région rassemble les IRC de Bruxelles, de Wallonie, du Luxembourg, du Sud-ouest de l’Allemagne, de l’Est de la France et du Nord-Ouest de la Suisse et a pour objectif de créer des

opportunités de coopération supplémentaires entre les clients du Brussels IRC et des partenaires potentiels dans des régions voisines en utilisant le fait que la proximité géographique peut être un facteur qui contribue à faciliter les collaborations technologiques.

Les 3 réunions entre les IRCs de la Grande Région qui se sont déroulées entre avril 2005 et mars 2006 ont permis aux IRCs participants de présenter les points forts et les caractéristiques technologiques de leurs régions respectives. Cette meilleure connaissance des autres régions permettra d'augmenter l'identification de collaborations potentielles bénéfiques aux acteurs bruxellois comme aux clients des autres IRCs de la Grande Région.

f) Changements dans le personnel de l'IRC :

Afin de faire face à la demande croissante pour les services IRC par les clients bruxellois, M. Manuel Fernandez, licencié en Physique et possédant notamment une expertise spécifique en nanotechnologies et nouveaux matériaux, a rejoint le Brussels IRC en janvier 2006, après des expériences comme chercheur au centre de recherche IMEC à Leuven (Belgique) et au Centre de Recherche Commun européen d'Ispra (Italie).