

## **Brussels IRC (Brussels Innovation Relay Centre)**

### **Rapport d'activités et résultats - Avril 2006 – Mars 2007**

Les résultats obtenus n'ont été atteints que grâce à un travail d'équipe qui a associé les conseillers en transfert de technologie et les experts sectoriels du Département Technologies et Projets Innovants de l'ABE

Cette équipe forme le Brussels IRC

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.

**6 accords de collaboration technologique transnationaux ont été conclus  
grâce au Brussels IRC entre  
avril 2006 et mars 2007**

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

Le Brussels IRC fait partie de l'Agence Bruxelloise pour l'Entreprise (ABE). 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 2006 et mars 2007.

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.

Les services de l'IRC sont offerts aux petites et moyennes entreprises mais aussi 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 2006 et mars 2007, le Brussels IRC a :

- réalisé **221 visites d'entreprise** ou **centres de recherche**
- prospecté **111 entreprises/centres de recherche**
- identifié et assisté **46 nouveaux clients**
- continué d'assister **64 clients récurrents**
- publié pour le compte de ses clients **39 offres ou demandes de collaboration technologique** dans la base de données du réseau IRC ET les catalogues de plateformes de rencontres technologiques.
- **accompagné et assisté ses clients lors de 13 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 2006 (Hanovre, Allemagne) ; Entsorga Enteco 2006 (Allemagne) ; Bio Dundee ; BioDiscovery days 2006 ; JAS – Journées Aliments Santé (La Rochelle, France) ; Micronora 2006 (Besançon, France) ; Medica 2006 – Medical technologies Partnering Event (Düsseldorf, Allemagne) ; CeBIT 2007, (Hanovre, Allemagne), Green Village Techs (Bolzano, Italia) ; parmi ces événements européens, il y a eu l'accueil d'une mission d'entreprise en provenance de Grèce dans le domaine des nanotechnologie, l'organisation de 2 missions d'entreprises bruxelloises vers le sud-ouest de la France dans le domaine agro-alimentaire et vers Oulu (Finlande) dans les biotechnologies
- **organisé 1 événement** de rencontres technologiques à Bruxelles durant lesquels les clients du Brussels IRC ont rencontré des partenaires potentiels venus de plusieurs pays d'Europe. Cet événement, « *LED4Europe Partnering event* », à été organisé dans le cadre de la conférence LED4Europe et fut accompagné d'un espace expo pour les entreprises.

#### 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 IRC sur la base de l'offre ou de la demande de technologie que l'acteur bruxellois a publié.

#### **c) Envoi ciblé de « profils technologiques » étrangers vers entreprises et centre de recherche bruxellois**

La connaissance des compétences détenues par les acteurs industriels et académiques de la Région Bruxelles Capitale a permis à l'équipe du Brussels IRC de réaliser des envois ciblés d'offres ou de demandes de technologie aux entreprises et aux centres de recherche à même de répondre à des opportunités de collaboration ponctuelles détectées dans le réseau des IRC.

Cela s'est concrétisé dans **207** manifestations d'intérêt des acteurs bruxellois pour des mises en contact pour discussion avec les détenteurs d'offres ou de demandes de technologie qui les intéressaient.

#### **d) 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 **6 accords de collaboration ou transfert de technologie** entre avril 2006 et mars 2007. D'autres accords sont actuellement en cours de négociation. **4 des 6 accords** conclus entre avril 2006 et mars 2007 **résultent de la participation de clients bruxellois, à des événements de partenariat technologique organisés par le réseau IRC à l'étranger** où ils ont rencontré directement leurs futurs partenaires.

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

En collaboration avec le département Technologies et Projets Innovants de l'ABE, 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 confirmé son implication depuis fin mars 2006 dans une initiative du réseau IRC visant à améliorer la collaboration technologique dans le domaine « **Sécurité et Défense** ». Dans ce contexte, des opportunités ont été détectées et proposées à des clients actifs dans ce secteur.

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

D'avril 2006 à mars 2007, 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](http://www.brussels-irc.be)), disponible en 3 langues (français, néerlandais, anglais) a été remanié afin de rendre l'information disponible plus claire. Un extranet est actuellement en phase pilote. 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 un 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 ») :

D'importants efforts ont été faits par le Brussels IRC pour diffuser en Région de Bruxelles Capitale des offres et demandes de technologies étrangères susceptibles d'intéresser les entrepreneurs et chercheurs bruxellois, en particulier par le biais du système d'alertes e-mails « TOMS ». 5.533 offres et 1.334 demandes de technologies ont ainsi été envoyées aux **273** abonnés au service TOMS. Cet outil de veille technologique fonctionne sur base de mots-clés sélectionnés par le client selon ses intérêts technologiques. TOMS envoie alors au client tous les quinze jours un e-mail contenant le résumé des profils technologiques correspondant aux mots-clés choisis. Le client peut par la suite demander l'intégralité de l'offre ou de la demande si le résumé lui paraît intéressant et demander d'être mis en contact avec l'organisme qui l'a émise. Les 273 clients abonnés ont demandé **389** 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 diffusée électroniquement à environ 500 destinataires et disponible sur le site internet de l'ABE.

- *Food Info*, la newsletter du Pôle Agroalimentaire de l'ABE, édité 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 pour informer le plus largement possible sur les services d'aide et d'accompagnement du Brussels IRC.
- *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 et Développement 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 et d'engagement réciproque, le Brussels IRC applique toujours une politique de garantie bancaire et contrat de fidélité. Il demande donc 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 **19** « 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.

#### **c) Coopération au sein de la « Grande Région » :**

La Grande Région rassemble les IRC de Bruxelles, de Flandre, 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 2 réunions entre les IRC de la Grande Région qui se sont déroulées entre avril 2006 et mars 2007 ont permis aux IRC participants de présenter les points forts et les caractéristiques technologiques de leurs régions respectives. Cette meilleure connaissance des autres régions permet d'augmenter l'identification de collaborations potentielles bénéfiques aux acteurs bruxellois comme aux clients des autres IRC de la Grande Région. En effet, grâce aux contacts avec la Grande Région, le Brussels IRC a pu faire conclure à un de ses clients 1 accord de collaboration technologique et entamer au moins 5 bons contacts dont les discussions sont encore en cours.

#### **d) Changements dans le personnel de l'IRC :**

Afin de faire face à la demande croissante pour les services IRC par les clients bruxellois, M. Derek Leung, qui a une formation en « business economics », a rejoint le Brussels IRC en septembre 2006, après avoir travaillé pour la Commission européenne, notamment à la direction générale de la recherche pendant les six dernières années.