

Services d'impression gérés – Amérique du Nord

Étude de marché

ANALYSE

Janvier 2024

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
PRINCIPAUX RÉSULTATS	2
ANALYSE	2
Présentation des sous-segments des services d'impression gérés	3
Principales tendances des service d'impression gérés	3
Impact de l'inflation sur les tarifs des contrats MPS	3
Prise en compte de l'évolution du travail hybride et à distance	4
Baisse de l'utilisation des MFP et imprimantes de bureau	5
Méthodologie d'évaluation des prestataires	5
Analyse générale des scores	6
Évaluation des prestataires	7
Ricoh USA	7
RECOMMANDATIONS	9
OPINION	11
AUTEURS	12

INTRODUCTION

Dans les années qui ont suivi la pandémie du COVID-19, les discussions sur le retour à l'état « normal » de différents secteurs d'activités sont allées bon train. Le rapport sur les services d'impression gérés (ou MPS pour « Managed Print Services »), publié par Keypoint Intelligence en 2022, montrait que les leaders du marché étaient prêts à faire face à la hausse des services d'assistance à domicile et à distance au sortir de la pandémie, et à incorporer l'intelligence artificielle (IA) et des plateformes d'analyse des données en vue de moderniser leurs offres.

Malgré une stabilisation du nombre de télétravailleurs, ces tendances restent d'actualité dans l'étude de marché des services d'impression gérés, publiée par Keypoint Intelligence en 2023. La prise en charge des télétravailleurs est devenue une composante importante des contrats de services d'impression gérés (MPS). De nombreux milieux professionnels continuent, en effet, de recourir à des méthodes de travail hybrides et distantes pour tenir compte de l'évolution des nouvelles habitudes de travail. On observe également une hausse de la demande pour les solutions d'impression sur le Cloud, gages d'une plus grande souplesse et d'un meilleur accès à l'impression pour les effectifs dispersés.

Ces facteurs contribuent à limiter l'usage des appareils multifonction (MFP) et des imprimantes de bureau, à mesure que le nombre d'entreprises adoptant des initiatives en faveur de la transformation digitale augmente et que le nombre d'employés imprimant sur leur lieu de travail diminue. Les clients MPS recherchent non seulement des moyens souples, évolutifs et axés sur les données pour gérer leur parc d'imprimantes, mais aussi des méthodes pour optimiser ces parcs et abaisser les coûts. Le climat économique actuel a également un impact sur les services MPS, car l'inflation entraîne une hausse générale des coûts des services des prestataires et ceux-ci se voient dans l'obligation de répercuter une partie de ces coûts aux clients.

Qu'il s'agisse d'étoffer leur portefeuille de produits et de services ou d'accroître leur part de marché, les prestataires MPS sont constamment en quête de nouvelles solutions pour proposer des offres MPS toujours plus attrayantes dans un paysage en constante évolution.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

- ◆ Il est de plus en plus important, voire indispensable aujourd'hui pour les prestataires MPS, de proposer une multitude d'options de facturation ou de formules par abonnement aux clients MPS. Les options de paiement telles que les forfaits ou la tarification à l'utilisation du service (par imprimante, par page ou par ordinateur) offrent une plus grande souplesse et sont plus adaptées à certains clients.
- ◆ Les solutions basées sur le Cloud et les plateformes MPS présentent de nombreux avantages par rapport aux serveurs d'impression sur site, lesquels sont coûteux et lourds à gérer. L'adoption d'une stratégie MPS axée sur le Cloud permet aux organisations de réduire leurs coûts et de gagner en efficacité et en maîtrise. Les solutions d'impression MPS peuvent souvent être conçues sur mesure pour s'adapter à n'importe quel environnement et aux objectifs des organisations en matière d'évolution de leur infrastructure.
- ◆ Certains fabricants d'équipement d'origine (OEM) ont intégré des solutions de gestion documentaire et d'automatisation des processus à leurs offres MPS pour faciliter la transformation digitale du client. Outre une meilleure prise en charge, ces produits et services de pointe permettent de répondre aux besoins des processus et workflows orientés documents et dépassent le cadre de l'impression.

ANALYSE

Les services d'impression gérés (MPS) sont un élément stratégique de l'industrie de l'impression et de la gestion documentaire. Les fabricants d'équipement d'origine (OEM), les partenaires de distribution, sans oublier les revendeurs indépendants, proposent une large gamme de services d'impression gérés (compteur de pages, collecte de données sur les consommables, réapprovisionnement des consommables, gestion et rotation du parc, dépannage, etc.). Certains contrats de services d'impression gérés (MPS) peuvent inclure la gestion et l'assistance informatique en plus des processus d'impression classiques (ou en lien avec l'impression) ou de la gestion documentaire. Cette analyse s'intéresse aux principales tendances du secteur d'activités des MPS et aux résultats de notre dernier sondage sur les MPS, ainsi qu'aux scores et aux profils des participants.

Présentation des sous-segments des services d'impression gérés

Le terme MPS (Managed Print Services) désigne les services qui permettent à un prestataire d'assumer la responsabilité de l'infrastructure d'impression d'un client. Un programme MPS bien pensé reste une source de revenus lucrative pour les OEM et leurs partenaires de distribution. L'intégration d'un compte MPS permet de passer d'un modèle transactionnel à un modèle contractuel et de générer un flux de ventes continu dans tous les domaines de spécialisation d'un prestataire.

Keypoint Intelligence distingue trois grands sous-segments sur ce marché : (1) les accords portant sur des dépannages classiques visent à passer d'un modèle transactionnel à un modèle de service géré, (2) les accords portant sur des services MPS de base ont pour but d'optimiser l'usage du matériel sous contrat, et (3) les accords portant sur des services MPS évolués mettent l'accent sur l'amélioration des processus métier sous contrat.

Les services de gestion de l'information ou « Managed document services » (MDS) font partie des accords MPS évolués. Ces services ont trait aux processus et workflows orientés documents et dépassent le cadre de l'impression. En tant que tel, ils sont parfois classés dans une catégorie différente des MPS et c'est ainsi que nous les avons considérés dans cette étude de marché. Pour garantir une productivité maximale, les entreprises ont besoin d'une solution permettant de stocker, rechercher, partager et gérer de façon efficace les informations, trop souvent compartimentées en silos à l'échelle de l'organisation. Les services ayant trait aux processus métier (terme générique utilisé dans cette étude) ont pour but de s'assurer que chaque composante de l'écosystème (contenu, personnes, workflow et points de terminaison) interagit, de façon optimale, avec les données structurées et non structurées essentielles au succès de l'entreprise.

Les services MPS sont considérés comme un continuum de services. Selon les prévisions annuelles de Keypoint Intelligence, le marché MPS continuera de croître grâce notamment à l'essor des services MPS évolués (dont font partie les services MDS et les services liés aux services métier). En Amérique du Nord, les accords portant sur des services MPS évolués représentent le segment MPS le plus important par chiffre d'affaires. Ils dépassent les accords portant sur des services MPS de base. Selon toute vraisemblance, seuls les accords portant sur des services MPS évolués seront amenés à progresser dans les années qui viennent. L'intérêt grandissant pour une gamme de services plus diversifiés et plus aptes à répondre aux besoins plus importants des processus documentaires et commerciaux (workflows, gestion de documents et sécurité notamment) explique en partie cela.

Principales tendances des service d'impression gérés

Impact de l'inflation sur les tarifs des contrats MPS

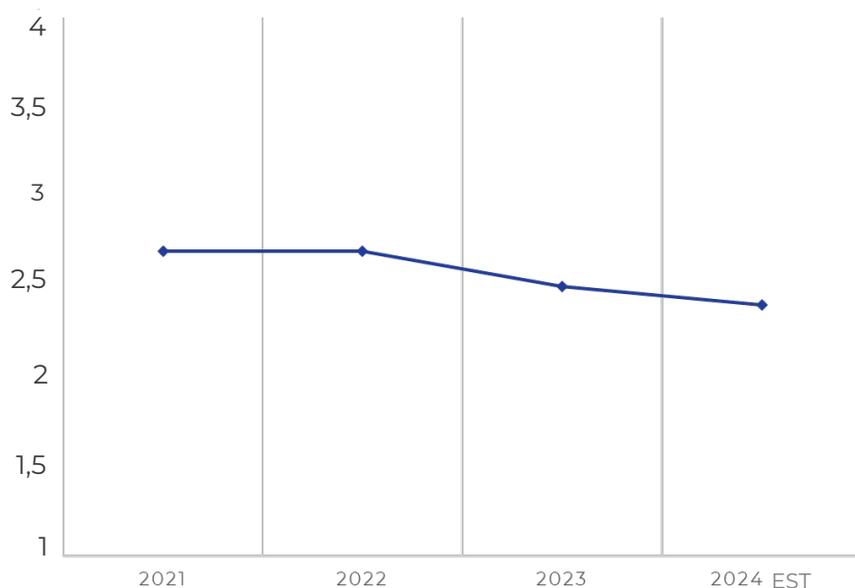
Les réponses apportées par les prestataires ayant participé à cette étude de marché prouvent toutes que l'inflation a eu une incidence sur les coûts des contrats MPS. Les répondants s'efforcent de prendre des mesures pour atténuer

les effets de l'inflation sur leurs activités et sur leurs clients, mais ont dû ajuster leurs tarifs pour compenser la hausse des coûts de leurs services. Certains prestataires ont relevé leurs tarifs de 15 %. Cette révision des tarifs était en grande partie inévitable dans la mesure où le coût des matières premières (papier ou toner) n'a cessé d'augmenter depuis quelque temps. Tous les participants à cette étude ont confirmé qu'ils avaient pu répercuter une fraction ou la totalité de la hausse des coûts à leurs clients en renégociant les termes du contrat, en appliquant des suppléments ou en augmentant leurs tarifs. Aux dires des analystes de Keypoint Intelligence sur l'impact de l'inflation sur le volume des impressions (2022), il est difficile d'estimer les effets à long terme de l'inflation du fait de la crainte d'une récession. Malgré cela, les prestataires continuent de rester vigilants et d'aider les clients à faire face aux incertitudes du marché liées à l'inflation.

Prise en compte de l'évolution du travail hybride et à distance

Sur la base des enquêtes sur l'évolution des habitudes de travail que nous avons effectuées en 2021, 2022 et 2023, on estime que le nombre moyen de jours par semaine en télétravail des travailleurs du savoir passera à 2,4 jours en 2024. On observe donc une baisse régulière du temps de travail à domicile par rapport au premier confinement. Les travailleurs du savoir passent en moyenne un peu plus de la moitié de la semaine au bureau. Bien que le volume des impressions n'ait connu aucune interruption liée à la pandémie du COVID-19 depuis l'été 2022, les employés impriment moins à domicile.

Figure 1 : Nombre moyen de jours par semaine en télétravail



Source : Keypoint Intelligence, Enquêtes sur l'évolution des habitudes de travail 2021, 2022 et 2023

Quel les prestataires de services MPS en question autorisent ou non le travail à distance dans le cadre de leurs contrats MPS, ils reconnaissent tous qu'il est temps de le faire, dans la mesure où ce phénomène s'est généralisé aujourd'hui. Globalement, les prestataires se sont rendus compte que de plus en plus d'entreprises adoptaient des modèles de travail hybrides, ce qui devrait se traduire à terme par une hausse continue de la prise en charge des travailleurs à distance dans les contrats MPS. Bien qu'il admettait ne pas encore constater une telle hausse pour sa propre clientèle, l'un des prestataires participant à l'étude offre la possibilité d'utiliser des imprimantes à distance dans son contrat, car il s'attend à ce que les besoins des entreprises explosent dans ce domaine, dans les années à venir. Un autre participant a signalé que la demande en solutions d'impression sur le Cloud a doublé ou triplé chaque année depuis 2019. Or, comme il est possible d'accéder aux solutions basées sur le Cloud depuis n'importe où, les prestataires MPS seront amenés à gérer de plus en plus de travailleurs à distance.

Baisse de l'utilisation des MFP et imprimantes de bureau

Au vu des évolutions relevées à la section précédente, les prestataires MPS ont constaté que le travail hybride et à distance entraînait une baisse de l'utilisation des appareils multifonction (MFP) et des imprimantes de bureau. Cette tendance est particulièrement évidente sur les marchés verticaux tels que les services professionnels et financiers, alors que certains secteurs comme la santé et l'industrie manufacturière continuent d'avoir des volumes d'impressions élevés. Les clients dont l'utilisation des MFP et des imprimantes de bureau a chuté, recherchent des modes de gestion plus souples et plus agiles de leurs parcs d'imprimantes, mais aussi des moyens plus efficaces pour optimiser leurs parcs et réduire leurs coûts. Dans cette optique, les prestataires ont établi des modèles de tarification variés et proposent des services d'analyse et d'optimisation des parcs pour aider les clients à identifier et mettre en place des mesures d'économie. Ils développent également de nouveaux outils et de nouvelles technologies (Toshiba a, par exemple, mis au point un outil d'optimisation du matériel qui détermine la durée de vie utile restante des périphériques d'impression) afin d'aider ces entreprises à atteindre leurs objectifs.

Méthodologie d'évaluation des prestataires

Dans le cadre de l'évaluation des services managés, nous avons invité les principaux fabricants de systèmes d'imagerie documentaire à compléter un questionnaire exhaustif. Ils devaient, en l'occurrence, détailler leurs offres de services MPS pertinentes (directes et indirectes), leurs capacités générales et leurs facteurs de différenciation et partager leur vision sur l'avenir du secteur.

Nous avons regroupé leurs réponses de façon à établir deux grands critères d'évaluation. Il s'agit des deux critères suivants : 1) Vision du marché MPS et champ d'opération 2) Étendue de leur portefeuille MPS constitué des produits, services et solutions. Pour ce qui est de la vision du marché et du champ d'opération, les prestataires devaient spécifier la taille de leur entreprise MPS, préciser s'ils étaient

en mesure de déployer leurs offres ou leur réseau de distribution MPS au niveau mondial, et indiquer les régions desservies. Pour ce qui est de l'étendue du portefeuille, les prestataires devaient citer les types de services disponibles dans le cadre des offres MPS, les solutions de transformation digitale (DX), les produits en lien avec l'impression, les produits/solutions tiers, les outils de plateforme et l'assistance prévue, les capacités de gestion à distance, les modalités de prise en charge du travail à distance/hybride et les analyses prédictives.

Des entretiens approfondis du personnel clé des OEM ayant choisi de participer à cette étude ont permis à nos analystes de se faire une vue d'ensemble plus claire des stratégies mises en place par les prestataires sur ces marchés des services gérés.

Outre la présentation des scores obtenus par chacun des participants à cette étude, les sections suivantes traitent des points communs et des éléments différenciateurs observés.

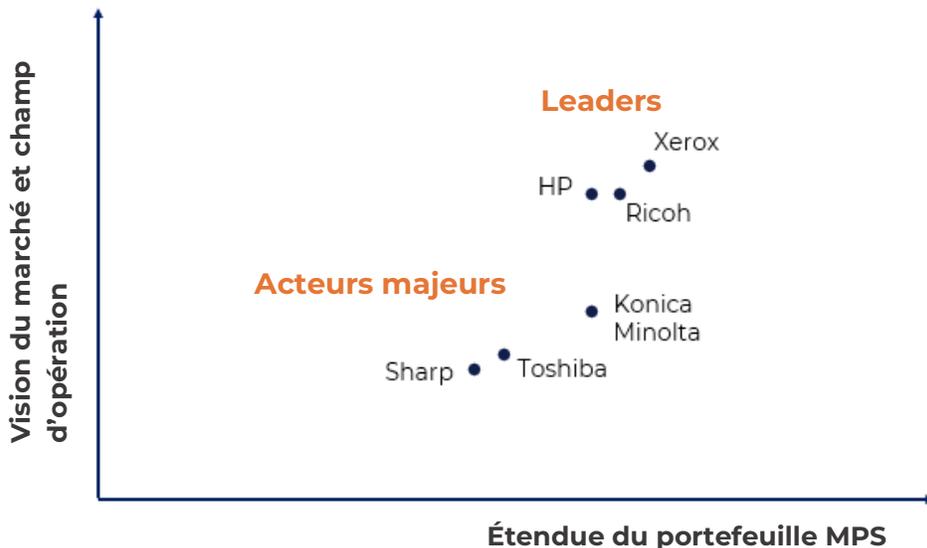
Analyse générale des scores

Au cours des deux dernières années, les OEM ont accéléré la prestation de services d'impression, de capture/gestion de documents et de services informatiques élémentaires pour le compte des utilisateurs à distance. Les leaders du marché sont allés dans le même sens en prônant des modèles Zero-Infrastructure et Zero-Trust, des solutions centrées sur le Cloud ou le recours à l'intelligence artificielle (IA), à l'apprentissage automatique (Machine Learning ou ML) et à l'analyse de données. Il est désormais temps, cependant, que les OEM adoptent tous la même stratégie, car le travail à distance est devenu monnaie courante dans de nombreux secteurs d'activités. De nombreux OEM signalent qu'ils sont maintenant en capacité d'assurer la livraison et la maintenance d'ordinateurs portables, de Chromebooks et d'autres équipements informatiques légers. D'autres OEM déclarent être en mesure d'aider leurs clients à acquérir le matériel nécessaire s'ils n'ont pas pu leur fournir dans le cadre d'un contrat MPS.

Les participants au sondage n'offrent pas tous l'impression gérée en tant que service (MPaaS ou Managed Print as a Service) qui représente une démarche à long terme, mais ceux qui le font proposent généralement des services à la carte.

Le schéma ci-dessous montre le classement des prestataires dans cette étude.

Figure 2 : Classement des prestataires MPS



Évaluation des prestataires

Ricoh USA

Présentation

Reconnu comme un leader des services d'impression gérés, Ricoh a largement fait évoluer ses offres délivrées en tant que service, dans le but de s'adapter à toutes les tailles des entreprises clientes et à tous les types d'activités. Au cours de la dernière année, Ricoh a élargi sa gamme d'options d'impression sur le Cloud en lançant la solution CloudStream. Avant cela, la société avait déjà misé sur la technologie d'impression sur le Cloud afin de créer un produit d'impression géré Zero-Infrastructure. L'écosystème MPS mis en place par Ricoh repose sur une infrastructure d'impression Cloud hybride, que ce soit du point de vue du design, de la gestion et du support ou encore des conseils donnés aux clients sur la façon d'optimiser les performances.

Ricoh a récemment renforcé une offre de services groupée en y ajoutant des services de sécurité d'impression (destinés à évaluer, analyser et dépanner les imprimantes) et un service de gestion des applications logicielles de Ricoh et de tierces parties.

Une autre avancée significative est attendue de la joint-venture entre Ricoh et Toshiba, car celle-ci permettra de consolider leurs capacités techniques et leurs moyens en matière de conception et de développement. Les deux entreprises ont pour but d'unir leurs forces dans les domaines de la Recherche et développement et de la production de matériel de bureau. Elles envisagent notamment de développer de nouvelles solutions innovantes aptes à répondre aux besoins de transformation digitale des clients.

Points forts

La dimension internationale de Ricoh et sa capacité à fournir des produits et services MPS au plan mondial font partie de ses points forts. Ricoh USA dispose d'une force de vente directe conséquente. À l'échelle internationale, Ricoh est en mesure d'assurer la vente des produits et services MPS dans près de 200 pays et territoires.

Ricoh mise aussi sur son riche portefeuille de produits et services pour faire la différence. Pour compléter son offre, Ricoh tire parti de sa propre gamme de périphériques d'impression déjà très étendue, mais aussi du matériel conçu par d'autres fabricants, en fonction des besoins spécifiques de chaque client. Ricoh est ainsi capable de prendre en charge des environnements de travail à distance grâce à la variété des produits et plateformes logicielles à sa disposition, et notamment son produit phare Streamline NX, la solution CloudStream (dans un proche avenir) et d'autres solutions de tierces parties. Ricoh a pour principe de proposer une solution sur mesure qui tienne compte des besoins et exigences du client, en évaluant les forces de travail sur site, à distance, mobiles et hybrides et en fournissant une interface utilisateur adaptée.

Pour ce qui est de l'approche Cloud, Ricoh n'hésite pas à consulter ses clients et à coopérer avec eux dans le but de concevoir un programme MPS qui permette de respecter ou d'optimiser la stratégie et l'architecture Cloud du client. En l'absence de stratégie ou de feuille de route sur l'utilisation du Cloud, Ricoh mettra ses équipes informatiques à contribution pour remédier à cela. DocuWare et l'Intelligent Business Platform (IBP) de Ricoh—écosystème dématérialisé, sécurisé et évolutif de services par abonnement (services de livraison intelligents, de capture et de conversion, ou de gestion des réclamations, par exemple)—peuvent s'exécuter dans le Cloud et être incorporés dans un même contrat MPS.

Différents services et outils de sécurité sont disponibles dans le cadre du programme MPS de Ricoh. Le Service de sécurité d'impression de Ricoh offre une expertise sur la sécurité des imprimantes et MFP en s'attaquant aux problèmes et/ou vulnérabilités potentiels. Les autres services Ricoh (tels que les Services de sécurité managés) proposent un mécanisme d'évaluation et de planification grâce auquel les clients peuvent développer des stratégies de protection et de conformité qui les mettent à l'abri des menaces dépassant le cadre d'un simple MFP. Les solutions MPS de Ricoh sont conçues pour prendre en charge des modèles Zero-Trust et faire cohabiter des fonctions telles que l'application de la politique de sécurité, la micro-segmentation, l'automatisation, la classification et la protection des données avec des fonctions telles que le chiffrement de bout en bout du serveur et du matériel, l'authentification des utilisateurs, l'audit et l'intégration de l'authentification basée sur le Cloud.

Comme évoqué plus haut, CloudStream est une nouvelle composante de la stratégie MPS de Ricoh qui permettra aux partenaires de distribution Ricoh de développer des opportunités commerciales dans le secteur des PME et du marché intermédiaire. Fondée sur la plateforme Ricoh Smart Integration, la solution

CloudStream servira de base de développement des futures solutions MPS de Ricoh. La plateforme CloudStream aura pour fonction non seulement de prendre en charge tous les périphériques et services gérables par Ricoh pour le compte d'un client, mais aussi les systèmes de gestion des entrées/sorties des imprimantes et MFP (y compris le stockage des processus et des informations, les solutions de gestion A/V et les outils de collaboration et de conférence hybrides). La plateforme permettra à Ricoh de sortir du lot, car elle a pour vocation de mieux intégrer les produits et services sur l'ensemble des segments.

Le programme MPS de Ricoh repose sur une infrastructure d'impression native unifiée basée sur le Cloud. Il fournit les composants nécessaires à une offre MPS évoluée basée sur le Cloud et à un produit de gestion d'impression permettant aux clients d'élaborer et de composer une solution sur mesure pouvant évoluer en fonction de leurs besoins : périphériques d'impression (souplesse des options d'acquisition, de facturation et d'abonnement), évaluation du parc, systèmes de gestion des changements et d'amélioration continue, gestion des approvisionnements et de la maintenance du matériel à flux tendus.

Défis

Même si Ricoh n'est pas en reste en matière de fonctions et de services de sécurité MPS, la société peut tirer profit de mesures de sécurité supplémentaires, comme la possibilité d'intégration à des systèmes SIEM de pointe. Les prestataires de services d'impression sont de plus en plus nombreux à proposer des intégrations aux systèmes SIEM afin de renforcer la sécurité des imprimantes et MFP et de faciliter la gestion des technologies d'impression par les organisations et leur équipes informatiques.

Les scanners ne font pas partie, pour l'instant, de l'offre MPS de Ricoh. Les PC sont pris en charge via les programmes des services informatiques de Ricoh. Ricoh a la possibilité, toutefois, d'enrichir son portefeuille MPS en tirant parti de ces options (non liées à l'impression) dans l'offre MPS destinée aux clients des services managés de Ricoh.

RECOMMANDATIONS

- ◆ **Privilégiez l'analyse fondée sur les données :** Les leaders du marché font appel au Machine Learning (ML) et à l'intelligence artificielle (IA) pour approfondir leurs connaissances de l'environnement d'un client, et améliorer l'efficacité, la sécurité et la productivité. Les prestataires peuvent s'appuyer sur des tableaux de bord d'analyse intuitifs tirant parti des données de l'infrastructure d'impression et de numérisation et de l'IA pour aider les clients à optimiser les performances et les workflows de leur parc.

- ◆ **Optimisez la technologie pour les utilisateurs hybrides/à distance :** Suite au COVID-19, la plupart des prestataires MPS ont développé une offre technologique prenant en charge les employés à distance et hybrides. Il est encore temps pour certains OEM de prévoir la prise en charge d'équipements informatiques légers dans le cadre d'un contrat MPS, pour mettre à la disposition des télétravailleurs les ordinateurs portables, PC et autres services dont ils ont besoin. Le suivi, la sécurisation et le suivi de ce matériel permettront de tirer des enseignements cruciaux sur le mode d'utilisation des technologies au sein d'une organisation.
- ◆ **Misez sur une offre MPS avec des services managés étendus :** Une gamme de services managés étendue permet non seulement d'optimiser l'expérience client en matière de services MPS, mais aussi d'accroître l'efficacité au sein d'une organisation. De plus en plus de prestataires offrent des services managés à la carte (y compris des services de contenu, des services de sécurité et des services informatiques) en complément de leurs programmes MPS. Les clients ont ainsi la possibilité d'externaliser ces activités pour réduire la pression exercée sur les ressources.

OPINION

Sur un marché pourtant mature, les programmes MPS (services d'impression gérés) ont connu une évolution importante au cours de ces dernières années. De plus en plus de prestataires ont décidé, en effet, d'intégrer des technologies et des services modernes pour mieux soutenir les activités des organisations actuelles. La pandémie du COVID-19 a révélé l'importance de prendre en charge les employés mobiles et les télétravailleurs, tout comme la nécessité de proposer des solutions MPS Zero-Infrastructure et Zero-Trust basées sur le Cloud. Il est devenu primordial dans les années post-COVID de mettre en place des services MPS évolués (automatisation des processus, services informatiques managés, services de sécurité, etc.) pour passer à la vitesse supérieure en matière de gestion d'impression.

Les programmes MPS intégrés aux portefeuilles actuels des prestataires MPS mettent l'accent sur une approche collaborative et sur l'intérêt d'offrir des produits et services complémentaires. Ceux-ci visent à augmenter la productivité et à appuyer les initiatives en matière de transformation digitale au sein d'un environnement de travail. Les capacités avancées d'analyse et de maintenance prédictive, dopées à l'intelligence artificielle, peuvent aider les entreprises à optimiser la gestion de leur parc, à rendre leurs services encore plus efficaces et à réduire les coûts.

À l'avenir, les prestataires MPS devront proposer des services évolués (Cloud, solutions de workflow, automatisation des processus et services de sécurité) pour tirer profit des opportunités de croissance offertes par le marché et enrichir leurs portefeuilles. Les prestataires MPS non spécialisés dans ces domaines devront établir des partenariats en vue d'étendre leur offre de services.

AUTEURS

Lisa Brown

Analyste en chef

Lisa Brown est analyste en chef à Keypoint Intelligence. Elle est responsable des projets de conseil de la division bureautique. Elle possède dix ans d'expérience en études de marché et s'est spécialisée dans le secteur des technologies et de l'environnement d'impression de bureau. Ses analyses, effectuées en lien direct avec les fabricants, apportent un éclairage sur les tendances du marché et les stratégies concurrentielles.



Keith Haas

Analyste senior

Keith Haas occupe le poste d'analyste à Keypoint Intelligence depuis août 2022. Il est chargé d'écrire des rapports et des blogs sur les logiciels et les solutions intelligentes de bureau du marché. Créateur éprouvé de contenus divers (y compris sur supports audio et vidéo), il est titulaire d'une maîtrise en communication et médias de l'Université « Rutgers School of Communication and Information ».



Vous avez des commentaires ou des questions ?

Envoyez-nous un [message](#).

Ce document est préparé exclusivement pour les clients de Keypoint Intelligence. Les opinions exprimées illustrent notre interprétation et l'analyse des informations généralement mises à la disposition du public ou publiées par des individus responsables dans les entreprises qui en font l'objet. Nous sommes convaincus que les sources d'information sur lesquelles s'appuient nos documents sont fiables et que nous avons fait professionnellement preuve de discernement quant aux données obtenues.