



**Appliquer les leçons du COVID-19
à la télémédecine**
Exploiter les outils de collaboration pour améliorer
l'efficacité et atteindre les buts du quadruple objectif

Greg Caressi
En partenariat avec
Logitech

Donner aux clients les moyens d'affronter un avenir façonné par la croissance

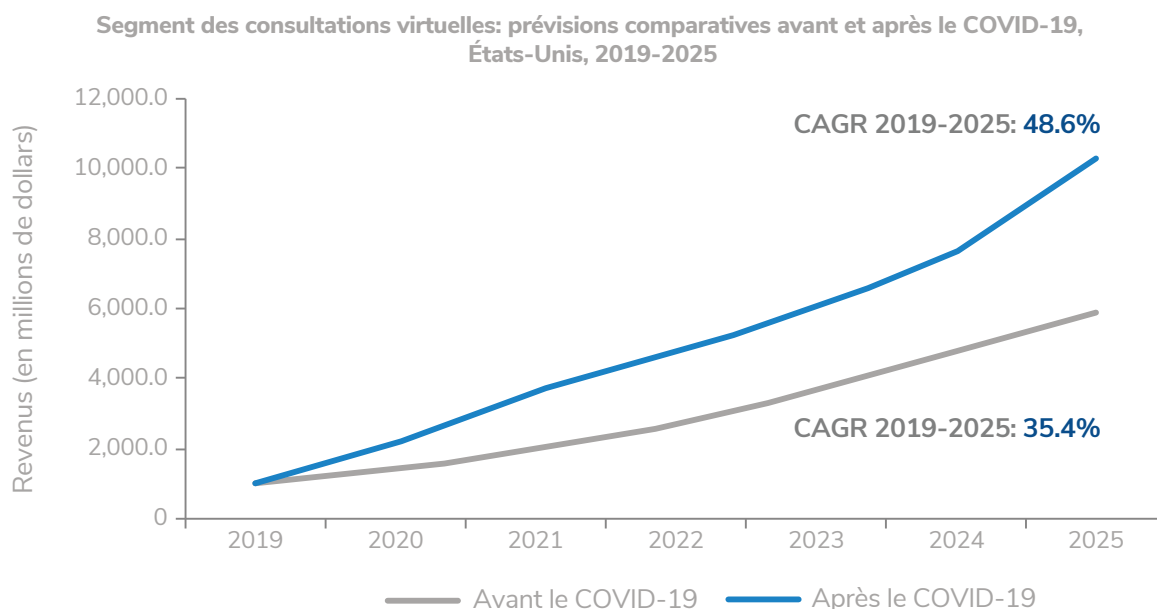
COVID-19: ACCÉLÉRATION DE L'UTILISATION DE LA TÉLÉMÉDECINE ET ADOPTION PLUS LARGE PAR LES FOURNISSEURS.....	3
<i>Les outils collaboratifs ont ajouté de la valeur à la communication interne pendant la crise du COVID-19.....</i>	4
SURMONTER LES OBSTACLES À L'ADOPTION DE LA TÉLÉMÉDECINE.....	4
<i>Remboursement de l'état et autres efforts de stimulation</i>	5
<i>Dérogation aux règles et sanctions relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité.....</i>	6
<i>Problèmes liés au coût, à la qualité et à la possibilité d'extension</i>	6
IL NE S'AGIT PAS SEULEMENT DU COVID-19, MAIS D'ATTEINDRE LES BUTS DU QUADRUPLE OBJECTIF.....	7
MISE À PROFIT STRATÉGIQUE DES OUTILS COLLABORATIFS POST-COVID-19.....	9
L'INFRASTRUCTURE NÉCESSAIRE POUR SOUTENIR LE CHANGEMENT STRATÉGIQUE.....	10
INSTRUCTIONS.....	11

COVID-19: ACCÉLÉRATION DE L'UTILISATION DE LA TÉLÉMÉDECINE ET ADOPTION PLUS LARGE PAR LES FOURNISSEURS

La pandémie de COVID-19 a perturbé la pratique de la médecine et les prestations médicales dans le monde entier. Il est ironique de constater que le déploiement en urgence de la distanciation sociale a ouvert la porte et créé une demande imprévue envers la télémédecine en tant que technologie d'une importance capitale pouvant être utilisée pour évaluer, gérer et suivre certains patients COVID-19, sans qu'il soit nécessaire de procéder à un examen en personne. Au-delà des consultations virtuelles, les prestataires de santé ont déployé des solutions de télémédecine et des outils de collaboration vidéo dans une grande variété de cas d'utilisation, en acquérant de l'expérience avec ces outils et en les intégrant dans leur routine quotidienne. Ce document vous donnera des informations clés sur l'éventail plus large de cas d'utilisation que les fournisseurs devraient envisager et sur les arguments en faveur d'une accélération continue de l'adoption de la télémédecine et de la technologie collaborative.

Les prévisions de Frost & Sullivan concernant le marché américain de la télémédecine indiquent un énorme pic d'utilisation en 2020: le marché devrait maintenant engranger une croissance de 64,3 % en 2020 (toutes applications confondues). La prévision avant la COVID-19 était de 32,3 %. Cet indicateur montre une augmentation de 100 % de la croissance basée sur une demande considérablement plus élevée à la suite de la pandémie de COVID-19. Pendant la période où la plupart des lieux de soins étaient soumis à des ordonnances d'hébergement sur place, les téléconsultations étaient le seul moyen de maintenir la continuité des soins et un certain flux de revenus pour de nombreux professionnels de santé. Bien qu'il faille s'attendre à un certain retour aux visites en présentiel au cours du second semestre 2020, Frost & Sullivan estime que l'adoption de la télémédecine a gagné deux ans. Au cours de l'année 2020, la surveillance à distance des patients devrait augmenter de 150,3 %, tandis que les consultations virtuelles devraient augmenter de 124,2 %, comme le montre la figure 1.

Figure 1: L'essor de la télémédecine sous l'impulsion du COVID



Source: Frost & Sullivan

D'autres applications de télémédecine se sont également développées pendant la pandémie de COVID-19. De nombreux organismes prestataires ont utilisé la ronde virtuelle pour réduire le nombre de rencontres en personne avec les patients hospitalisés, afin de diminuer le risque d'exposition pour les cliniciens et les patients, et de préserver les précieux équipements de protection individuelle. Les solutions de télémédecine sont également toujours utilisées dans les applications de dépistage et de triage, tant en milieu hospitalier qu'à domicile.

Les outils collaboratifs ont ajouté de la valeur à la communication interne pendant la crise du COVID-19

Les outils de collaboration vidéo ont été utilisés autrement pendant la pandémie pour aider les organisations de santé à maintenir leurs activités. Les fournisseurs ont utilisé ces solutions pour diffuser des messages au personnel et pour déployer de nouveaux protocoles et programmes de sécurité, en s'appuyant sur la vidéo pour démontrer clairement les processus nécessaires d'une manière que les communications écrites et orales standard ne pouvaient pas égaler. Les équipes de soins ont pu interagir pour discuter et échanger des messages concernant le suivi nécessaire des patients à risque. Les comités médicaux ont utilisé ces outils pour se connecter pour des réunions et partager des fichiers.

Comme toute entreprise, les prestataires de santé ont également utilisé des plates-formes de collaboration vidéo pour permettre aux employés de travailler en dehors de leur bureau, de se rapprocher des membres de leur équipe, de tenir des réunions et de former le personnel à distance. La continuité des activités pour le personnel financier et opérationnel qui n'a pas été autorisé à se rendre sur place a été cruciale pour assurer le fonctionnement des opérations des organisations pendant la crise.



SURMONTER LES OBSTACLES À L'ADOPTION DE LA TÉLÉMÉDECINE

De nombreuses raisons expliquent la lenteur de l'adoption des solutions de télémédecine par les professionnels de santé. Certaines ont été traitées pendant la crise de COVID-19, d'autres ont connu un certain mouvement au cours des dernières années. Une combinaison de facteurs répondant directement à ces défis a contribué à l'ouverture du robinet permettant de développer rapidement la télémédecine au début de l'année 2020. Si les problèmes décrits ci-dessous ne sont pas les seuls obstacles à l'adoption de la télémédecine, il est clair que plusieurs d'entre eux ont évolué.

Remboursement de l'état et autres efforts de stimulation

Les payeurs des services publics nationaux se sont attaqués à l'obstacle majeur que constitue l'absence de remboursement des services de télémédecine. Cela a grandement contribué à l'augmentation en flèche de l'utilisation de la télémédecine. Certains gouvernements ont exigé que tous les assureurs de santé, les régimes d'assurance-maladie et autres offrant une couverture santé à l'intérieur de leurs frontières remboursent les prestataires pour les visites en télémédecine durant la pandémie de coronavirus. Des pays du monde entier ont encouragé l'utilisation de la télémédecine, permis le remboursement d'un plus grand nombre de consultations et réduit les exigences relatives aux plates-formes sécurisées pour permettre une montée en puissance rapide de la télémédecine.

“ Certains gouvernements ont exigé que tous les assureurs de santé, les régimes d'assurance-maladie et autres offrant une couverture santé à l'intérieur de leurs frontières remboursent les prestataires pour les visites en télémédecine durant la pandémie de coronavirus.

Le Canada et l'Inde ont tous deux activement encouragé les consultations en télémédecine pendant la crise de COVID-19 et ont autorisé des remboursements intégraux. En Allemagne, l'Association fédérale centrale des caisses d'assurance maladie et l'Association nationale des médecins de l'assurance maladie obligatoire ont temporairement supprimé les limitations sur le nombre de consultations vidéo pouvant être utilisées pour les patients, médicaux et psychiatriques, et ont supprimé l'exigence selon laquelle les consultations de télémédecine ne pouvaient être utilisées qu'après une première visite en personne. La France a supprimé une exigence similaire d'une consultation initiale en personne avant l'utilisation de la télémédecine. La Caisse nationale d'assurance maladie en France, qui avait hésité à ouvrir la porte à la télémédecine, a annoncé pendant la crise du COVID-19 que les téléconsultations seraient remboursées à 100 %. L'Autorité de santé néerlandaise a également assoupli les restrictions sur les téléconsultations après des rencontres initiales et a élargi les types d'interactions entre le clinicien et le patient qui seraient remboursées.

Les mesures prises par le gouvernement américain ont permis d'ouvrir les Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) pour rembourser les consultations en télémédecine, d'étendre la couverture de Medicare à la télémédecine et de mettre le remboursement à la disposition des professionnels qualifiés. Les obstacles au remboursement ont été supprimés pour assurer une réponse rapide au COVID-19 afin de contenir la propagation, mais a également soutenu la continuité des soins pour les patients à risque couverts par les programmes d'assurance maladie du gouvernement. Le CMS a temporairement levé les restrictions relatives au site d'origine et à la zone géographique pour permettre à tous les bénéficiaires de l'assurance maladie de bénéficier des services de télémédecine, autorisant les consultations depuis leur domicile et où qu'ils se trouvent. Suite à la déclaration de l'état d'urgence par le gouvernement américain le 17 mars en réponse à la pandémie de COVID-19, le CMS a commencé à approuver les dérogations à l'article 1135 de Medicaid, assouplissant certaines restrictions pour permettre aux états de réagir plus efficacement. En un peu plus d'une semaine, 34 états ont vu leurs demandes de dérogation approuvées, ce qui a modifié le paysage du remboursement des soins en télémédecine.

Bien que ces mesures aient été annoncées comme temporaires pendant la pandémie, Frost & Sullivan s'attend à ce qu'au moins certaines des structures de remboursement soient maintenues, en particulier celles relevant de Medicare aux États-Unis, car la population âgée demeure à haut risque et est une cible adaptée aux services de télémédecine actuels.

Dérogation aux règles et sanctions relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité

Le ministère américain de la santé et des services sociaux (HHS) a assoupli les exigences de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) au début de la pandémie, afin que les professionnels de santé puissent rapidement mettre en place de nouvelles interactions de télémédecine et vidéo. Pendant l'urgence nationale, les fournisseurs ne seront pas pénalisés pour avoir utilisé des solutions technologiques et des plateformes de fournisseurs qui ne sont pas conformes à l'HIPAA. Certains états ont également assoupli les normes de sécurité et de protection de la vie privée. La France a supprimé des exigences similaires limitant les types de plates-formes pouvant être utilisées pour les consultations en télémédecine.

Bien que cela ait permis à beaucoup plus de professionnels de santé d'offrir rapidement des consultations virtuelles, Frost & Sullivan s'attend à ce que les dérogations actuelles aux réglementations et sanctions en matière de sécurité et de protection de la vie privée ne restent pas en place au-delà de la crise actuelle. Dans certains cas déjà, les violations de données et la réaction négative du public qui les accompagne auront des répercussions à long terme, même si aucune amende n'a été infligée. Des articles récents concernant l'exposition des consultations de télémédecine à d'autres utilisateurs d'une plate-forme ont porté atteinte à la réputation du fournisseur concerné. Les fournisseurs qui ne respectent pas les normes de confidentialité et de sécurité attendues ne survivront pas sur le marché.

Figure 2: Facteurs limitant l'adoption de la télémédecine



Source: Frost & Sullivan

Problèmes liés au coût, à la qualité et à l'évolutivité

Une combinaison de facteurs impliquant les coûts matériels et logiciels, la facilité d'utilisation et l'évolutivité a également constitué un obstacle à l'adoption de la télémédecine. Les coûts du matériel étaient trop élevés pour que certaines solutions puissent être étendues et que les professionnels de santé puissent les déployer dans l'ensemble de leurs installations ou de leur organisation. Certaines solutions ont été complexes à mettre en œuvre, ce qui fait qu'il a été difficile pour le clinicien et le patient de se familiariser rapidement avec le démarrage et la gestion d'une consultation. Certaines solutions ne sont pas intégrées aux processus cliniques standard, par exemple lorsque la solution et la consultation qui en résulte ne sont pas connectées au dossier de santé électronique (DSE) du fournisseur. Enfin, la qualité de l'interaction vidéo doit être similaire à celle d'une consultation en personne, faute de quoi le clinicien et le patient peuvent considérer que celle-ci a moins de valeur, ce qui a un impact sur l'utilisation.

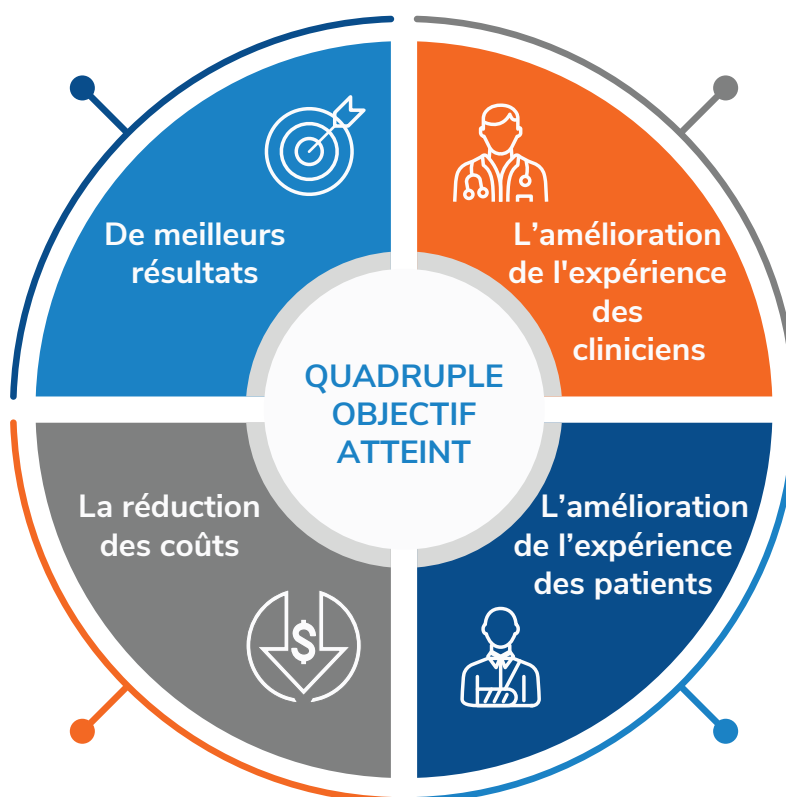
Au cours des dernières années, la plupart de ces lacunes ont été comblées par les fournisseurs de solutions de télémédecine et leurs partenaires fournisseurs de matériel. Des caméras peu coûteuses et de haute qualité peuvent fournir une vidéo similaire à celle d'une consultation en personne et répondre à des exigences de prix et de performance pour permettre aux fournisseurs d'évoluer. Le matériel et les logiciels sont devenus prêts à l'emploi, ce qui permet aux cliniciens de mettre rapidement le système en place et de se sentir à l'aise. Cet alignement coût-qualité-simplicité répond aux attentes des utilisateurs et surmonte les préoccupations organisationnelles concernant l'évolutivité.

CELA NE CONCERNE PAS UNIQUEMENT LE COVID-19: ATTEINDRE LES BUTS DU QUADRUPLE OBJECTIF

Si les professionnels de santé ont acquis de l'expérience et des connaissances en recourant plus largement à la télémédecine au début de 2020, les outils de télémédecine ne devraient pas seulement répondre aux besoins pendant la pandémie de COVID-19. Selon Frost & Sullivan, les professionnels de santé devraient examiner les applications stratégiques de la télémédecine et des outils de collaboration vidéo afin de déterminer comment accroître les performances et l'efficacité de leurs activités actuelles.

Les applications de télémédecine se sont révélées prometteuses pour aider les organisations à atteindre les buts du "quadruple objectif", comme le montre la figure 3. Le quadruple objectif découle du triple objectif développé par l'Institute for Healthcare Improvement (IHI) pour guider l'optimisation des performances du système de santé. Il a été à la base d'une grande partie de la réforme de la santé mise en œuvre par le CMS et par des initiatives basées sur la valeur des soins de la part des payeurs et des professionnels. Le but de ce triple objectif était "d'améliorer l'expérience des soins aux patients, d'améliorer la santé d'une population et de réduire les coûts des soins par habitant". De nombreux organismes de santé ont noté la nécessité d'inclure une amélioration de l'expérience des cliniciens afin d'assurer un fonctionnement optimal et durable de leur organisation, et ont intégré le "quadruple objectif" dans le cadre de leur amélioration et de leurs indicateurs organisationnels.

Figure 3: Le quadruple objectif



Source: ahrq.gov

Les recherches menées par les professionnels de santé montrent que les solutions de télémédecine contribuent à la réalisation des buts de l'initiative "quadruple objectif", notamment en ce qui concerne l'amélioration de l'expérience des cliniciens et des patients grâce à l'application de ces outils dans les interactions entre eux. Les recherches menées par les professionnels de santé avant la crise du COVID-19 ont démontré la valeur des consultations et des rondes virtuelles, des niveaux élevés de satisfaction des patients et des cliniciens, et la sensation d'efficacité de la part des cliniciens utilisant la technologie. Au vu de ces résultats et de l'exposition plus large à ces solutions pendant la crise du COVID-19, Frost & Sullivan estime que les organisations de santé devraient adopter une approche plus stratégique pour intégrer la télémédecine à leur offre de soins standard.

Une enquête menée par Sentara Health auprès du personnel infirmier après qu'il ait lancé leur ronde virtuelle dans leur service a révélé ce qui suit:

- Les infirmières ont estimé un accroissement de 56 % de leur efficacité dans la résolution des problèmes et de 55 % de leur satisfaction grâce à la ronde virtuelle
- Les administrateurs des hôpitaux ont indiqué que les scores du HCAHPS ont augmenté dans ces services

Une enquête du Massachusetts General Hospital menée auprès de 254 patients et de 61 cliniciens a révélé que:

- "62 % des patients ayant répondu ont déclaré que la qualité des consultations virtuelles par vidéo n'était pas différente de celle des consultations en cabinet, et 21 % ont estimé que la qualité globale des consultations virtuelles était meilleure".
- "59 % des professionnels de santé proposant des consultations virtuelles par vidéo ont convenu que, pour les patients sélectionnés pour ces consultations, la qualité des consultations virtuelles était similaire à celle des consultations en cabinet. Un tiers a estimé que la qualité des consultations en cabinet était meilleure".
- "68 % des patients ont attribué une note de 9 ou 10 aux consultations virtuelles par vidéo sur une échelle allant de 1 à 10, et les patients qui ont évalué les consultations à un niveau inférieur étaient généralement préoccupés par les problèmes techniques qu'ils avaient rencontrés lors de leur première utilisation du système".



MISE À PROFIT STRATÉGIQUE DES OUTILS COLLABORATIFS POST-COVID-19

Quelles applications de la télémédecine et des outils de collaboration vidéo les organismes de santé doivent-ils prendre en considération? Si l'accent a été mis à court terme sur la continuité des activités pendant la pandémie de COVID-19, les organisations doivent également envisager des possibilités de croissance lorsqu'elles planifient des investissements post-COVID. Il existe un large éventail de scénarios d'utilisation qui se sont avérés efficaces. Une fois l'infrastructure en place, il faut échelonner l'utilisation en fonction des avantages organisationnels qui peuvent être obtenus pour créer le plus de valeur possible. Les organisations doivent se demander comment les scénarios d'utilisation suivants correspondent à leurs besoins ou contribueraient à atteindre leurs objectifs stratégiques. Nombre de ces scénarios contribuent à améliorer la compétitivité d'une organisation sur le marché, tant pour les employés que pour les patients (en tant que clients).

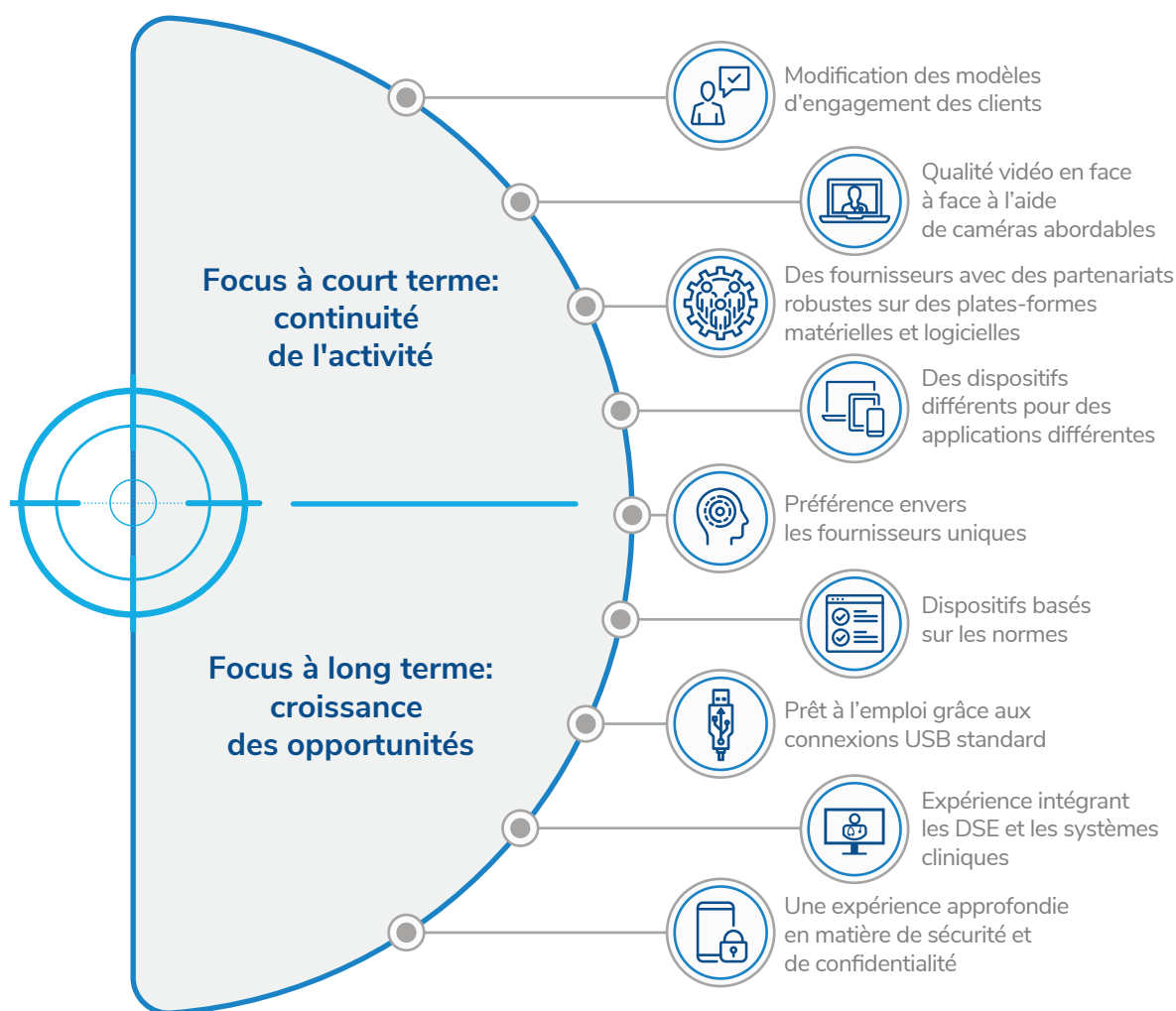
Frost & Sullivan estime que les applications des technologies de télémédecine et de collaboration vidéo suivantes devraient être examinées:

- Établir des liens avec les patients pour accroître l'accès aux soins, améliorer la gestion des maladies chroniques, favoriser un contact régulier avec les personnes à la recherche d'interactions comportementales en matière de santé et améliorer la fidélisation des membres grâce à des niveaux plus élevés de satisfaction client.
- Offrir des consultations spécialisées à distance, améliorer les soins et réduire les coûts en étendant la portée géographique de votre organisation sans vous déplacer physiquement dans des endroits éloignés
- Examiner l'arriéré des interventions chirurgicales non urgentes afin de classer par ordre de priorité les patients qui en ont le plus besoin; fournir des instructions et des contenus préopératoires, et confirmer que les protocoles de préparation ont été suivis; fournir des instructions post-opératoires et assurer des consultations de suivi
- Promouvoir l'interaction des équipes médicales (équipes de soins, consultations de clinicien à clinicien, comités médicaux) pour améliorer la coordination et les résultats des soins
- Permettre une réaction rapide et le déploiement de nouveaux programmes par le biais de diffusions vidéo, en transmettant les informations à tous les employés
- Accroître la portée des possibilités de formation médicale continue pour le personnel et permettre une formation clinique avancée
- Mettre à niveau les ordinateurs ambulants avec de meilleurs outils d'interaction vidéo pour améliorer les processus de travail, permettant au personnel clinique de mener davantage de consultations et de rencontres dans l'ensemble de l'établissement
- Développer le recrutement et la fidélisation des employés en permettant le travail à distance, en élargissant la portée de l'organisation pour employer les membres nécessaires à l'équipe, quel que soit le lieu

L'INFRASTRUCTURE NÉCESSAIRE POUR SOUTENIR LE CHANGEMENT STRATÉGIQUE

Pour tirer des avantages de ces applications, les organisations doivent mettre en place l'infrastructure adéquate. Toutes les solutions et tous les dispositifs ne sont pas créés de la même manière et, comme indiqué précédemment, la qualité a une incidence sur la satisfaction de l'utilisateur final. Il n'est cependant pas nécessaire de se ruiner pour accéder à la qualité. La télémédecine est conçue pour être de plus en plus utilisée et pour fournir un accès. Cela signifie qu'il est nécessaire d'acquérir le bon matériel, à un prix et aux performances élevées. Lors de l'examen des solutions, il convient de se concentrer sur la capacité à être étendu, le coût, la qualité et la cohérence de l'expérience. La figure 4 présente les considérations relatives à l'organisation et aux fournisseurs.

Figure 4: L'infrastructure nécessaire pour soutenir le changement stratégique



Toutes les solutions et tous les dispositifs ne sont pas créés de manière égale: focus sur l'évolutivité, le coût, la qualité et la cohérence de l'expérience.

Source: Frost & Sullivan

Dans le cadre de votre examen stratégique des besoins organisationnels, tenez compte de l'évolution des modèles d'engagement des clients internes et externes, ainsi que de l'utilisation croissante des solutions de télémédecine et de collaboration vidéo. Cela permet de définir une stratégie allant au-delà du court terme et d'aider l'organisation à investir dans les opportunités de croissance que ces outils peuvent ouvrir.

En ce qui concerne le matériel, cherchez des fournisseurs capables de proposer des caméras abordables qui produisent une qualité vidéo presque identique à celle des interactions en personne. Il devrait s'agir de dispositifs prêts à l'emploi, basés sur des normes, qui garantissent la facilité d'utilisation afin de maximiser l'utilité des applications. N'oubliez pas que différentes applications nécessitent différents types de dispositifs, alors cherchez des fournisseurs qui peuvent répondre à tous vos besoins en matière de dispositifs en passant par une seule source.

Pour permettre une utilisation prête à l'emploi, travaillez avec des fournisseurs qui disposent d'un solide éventail de partenariats pour les composants matériels et logiciels. Ces fournisseurs doivent également avoir l'expérience de la fourniture de solutions aux professionnels de santé et la capacité d'intégrer des composants de télémédecine au DSE ou à d'autres systèmes cliniques. L'intégration dans les processus de travail des cliniciens est le seul moyen de garantir un rendement maximal de ces investissements. Enfin, recherchez des fournisseurs qui ont l'expérience des exigences en matière de confidentialité et de sécurité propres aux professionnels de santé.



INSTRUCTIONS

La pandémie de COVID-19 a considérablement augmenté l'exposition des professionnels de santé et de leurs organisations à un plus large éventail de cas d'utilisation des solutions de télémédecine et de collaboration vidéo, reliant les cliniciens aux patients, et les cliniciens (et autres membres du personnel médical) entre eux. Dans le cadre de la planification du scénario post-pandémie, les professionnels de santé devraient tirer les leçons de ces expériences et réfléchir à la manière de mieux exploiter ces outils pour accroître l'efficacité, améliorer les résultats et offrir une meilleure expérience aux patients et aux cliniciens. Les applications à prendre en compte sont nombreuses et chaque organisation doit examiner les cas d'utilisation et déterminer l'alignement sur ses objectifs stratégiques, et où elle peut réaliser les plus grands gains en termes de résultats et de compétitivité.

Une fois ces plans en place, évaluez les fournisseurs qui peuvent apporter la meilleure gamme de solutions correspondant à ces besoins et mettez en place l'infrastructure qui répondra aux exigences à court terme et aux possibilités de croissance à plus long terme. Des solutions économiquement avantageuses sont disponibles, et les barrières internes et externes sont tombées: il est temps de passer à l'étape suivante pour tirer profit de l'application accrue de la télémédecine et de la technologie de collaboration vidéo.

PROCHAINES ÉTAPES

- ③ **Planifiez un rendez-vous avec notre équipe internationale** pour expérimenter notre leadership éclairé et intégrer vos idées, opportunités et défis dans la discussion.
- ③ Vous souhaitez en savoir plus sur les sujets abordés dans ce livre blanc ? Appelez-nous au 877.GoFrost et mentionnez le document qui vous intéresse. Un analyste prendra contact avec vous.
- ③ Visitez notre page Web **Transformation numérique**.
- ③ Participez à l'un de nos événements **Croissance Innovation & Leadership (Growth Innovation & Leadership, GIL)**, afin de découvrir les opportunités de croissance cachées.

Silicon Valley

3211 Scott Blvd
Santa Clara, CA 95054
Tél. : 650.475.4500
Fax : 650.475.1571

San Antonio

7550 West Interstate 10
Suite 400
San Antonio, TX 78229
Tél. : 210.348.1000
Fax : 210.348.1003

Londres

Floor 3 - Building 5,
Chiswick Business Park
566 Chiswick High Road
London W4 5YF
Tél. : +44 (0)20 8996 8500
Fax : +44 (0)20 8994 1389

✉ myfrost@frost.com

☎ 877.GoFrost

🌐 <http://www.frost.com>

FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, société de conseil leader en matière de stratégie de croissance, travaille en coopération avec ses clients en vue de mettre l'innovation au service des opportunités de croissance qui s'offrent aux acteurs de l'économie mondiale. Depuis plus de 50 ans, nous mettons au point des stratégies de croissance pour le compte d'entreprises figurant parmi les mille entreprises les plus importantes dans le monde (Global 1 000), mais aussi d'entreprises émergentes, du secteur public et des acteurs financiers. Votre organisation est-elle prête à affronter la prochaine vague de convergences sectorielles, les révolutions technologiques, la compétitivité accrue, les nouvelles tendances lourdes et pratiques commerciales, les nouveaux comportements des consommateurs, sans oublier les économies émergentes?

Pour obtenir des informations sur l'autorisation de copie de ce document, écrivez à l'adresse suivante:

Frost & Sullivan

3211 Scott Blvd, Suite 203

Santa Clara, CA 95054