

# QWANT – CORRIGÉ

## 1. Repérer les éléments caractéristiques de l'organisation Qwant en 2017.

Qwant est une jeune entreprise privée à but lucratif.

C'est une société par actions simplifiée (SAS) de nationalité française.

Comme toute entreprise, elle poursuit une finalité économique : faire du profit pour assurer sa pérennité. Mais elle a également une finalité sociétale puisque son objectif est d'être un moteur de recherche éthique.

L'activité de cette entreprise est la mise à disposition des internautes de moteurs de recherche « B to C ». Elle a donc une activité commerciale et selon la classification de Colin Clark elle appartient au secteur tertiaire.

Qwant mobilise différentes ressources :

- Des ressources financières qui proviennent de son capital et d'un prêt octroyé par la Banque européenne d'investissement de 25 millions d'euros.
- Des ressources humaines : 68 salariés, un président Éric Léandri.
- Des ressources matérielles : l'entreprise dispose
  - o D'infrastructures à Paris pour la direction et le marketing, à Nice pour l'ingénierie, à Rouen pour la sécurité et l'infrastructure, à Berlin et une ouverture en cours en Italie ;
  - o De serveurs et de divers matériels informatiques.
- Des ressources immatérielles : sa marque Qwant, des logiciels.

L'entreprise emploie moins de 250 salariés (68), il s'agit donc d'une petite et moyenne entreprise (PME).

Ses moteurs de recherche sont accessibles depuis le monde entier, son champ d'action géographique est donc international.

## 2. Relever des éléments du diagnostic externe de l'organisation Qwant.

Réaliser un diagnostic externe en repérant les opportunités et les menaces de son environnement est une étape indispensable de la démarche stratégique d'une entreprise.

### Opportunités :

- Un marché potentiel des moteurs de recherche en Europe de 2,5 milliards d'euros ;
- Des pays où Google est faiblement implanté : Japon, Russie, Corée du sud, Chine ;
- Des griefs à l'encontre de Google sur ses pratiques anticoncurrentielles, son optimisation fiscale, et sa gestion des données personnelles des internautes ;
- La remise en cause de Google pour ses abus de position dominante par la commission européenne qui lui a infligé une amende de 2.42 milliards d'euros
- Des gouvernements et des utilisateurs à la recherche d'une offre nouvelle et moins intrusive ;
- La société du tout numérique effraie ;
- La Banque centrale européenne a fait de l'innovation et du numérique une de ses priorités d'action ;
- Une prise de conscience des entreprises des risques liés au respect de leur confidentialité suite à des cyberattaques massives (celle de mai 2017 a touché plus de 150 pays et a fait plus de 200 000 victimes) ;
- Le règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), qui va obliger les entreprises à revoir leur système d'information et leurs usages d'Internet pour se mettre en conformité avec la nouvelle réglementation,

- La possibilité de nouer des partenariats avec des entreprises qui partagent les mêmes valeurs que Qwant : Mozilla, Fairphone, Akuo Energy, Acted.

**Menaces :**

- Une domination écrasante de Google qui détient 93 % des parts de marché de la recherche sur Internet ;
- Des cyberattaques de plus en plus nombreuses et massives.

**3. Formuler le problème de management auquel a été confrontée, dès sa création, l'organisation Qwant.**

Qwant est arrivé sur le marché des moteurs de recherche sur Internet avec un concurrent, Google, qui détient 93 % de parts de marché en France et 95 % en Europe. Difficile de rivaliser avec la première entreprise mondiale et la marque la mieux valorisée au monde (109,5 milliards de dollars). Comment se faire une place sur ce marché lorsque l'on ne possède ni les ressources humaines, matérielles et immatérielles et financières ?

**4. Identifier l'option stratégique choisie par Qwant pour remédier à ce problème et présenter les décisions opérationnelles retenues lors de sa mise en œuvre.**

L'entreprise a opté pour une stratégie de différenciation en choisissant d'être un moteur de recherche éthique qui respecte la vie privée des utilisateurs.

- L'entreprise ne conserve pas les données de navigation des utilisateurs et ainsi n'extrapole pas les résultats obtenus pour en obtenir des habitudes de navigation. Il n'y a donc pas de traçage des utilisateurs ;
- Les résultats sont affichés de façon neutre sans prise en compte de l'historique de navigation.
- L'entreprise est rémunérée au clic sur des liens commerciaux et ne revend pas les données personnelles des utilisateurs.

**5. Montrer en quoi le système d'information de l'organisation Qwant est à l'origine de son avantage concurrentiel**

Un avantage concurrentiel est un avantage temporaire qui va permettre à l'entreprise d'avoir une longueur d'avance sur ses concurrents. On peut classer les avantages concurrentiels en deux grandes catégories : avantage par les coûts et avantage par la différenciation.

Un système d'information est un *ensemble de ressources* (personnel, logiciels, processus, données, matériels, équipements informatiques et de télécommunication...) permettant la collecte, le stockage, la structuration, la modélisation, la gestion, la manipulation, l'analyse, le transport, l'échange et la diffusion des informations (textes, images, sons, vidéo...) au sein d'une organisation.

Le système d'information est un élément essentiel de l'organisation Qwant puisqu'il est à la base de la prestation de service qui va être fournie par l'entreprise aux internautes. Il permet en effet de proposer un moteur de recherche neutre qui crée ses propres index, qui ne comporte pas de risques de « crackage », et qui est éthique.

**6. Expliquer comment chacun des partenariats réalisés par Qwant lui permet de s'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) cohérente avec son option stratégique**

La RSE peut-être définie d'une façon générale comme la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société. Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes.

L'entreprise a choisi une stratégie de différenciation basée sur l'éthique. Elle souhaite que les internautes (partie prenante externe) puissent reprendre en main leur destin numérique en proposant ce moteur de recherche respectueux de la vie privée des utilisateurs. Mais elle a également besoin de nouer des partenariats qui vont assurer son développement. Elle a donc choisi de nouer des relations avec des partenaires qui partagent ses valeurs :

- **La Fondation Mozilla** afin d'intégrer le moteur de recherche Qwant par défaut sur les prochaines versions du navigateur Firefox. La Fondation Mozilla et l'entreprise Qwant partagent la même philosophie en matière de protection de l'internaute sur le Web et le respect de la vie privée.
- **L'entreprise Fairphone**, fabricant de smartphones libres respectueux des hommes et de l'environnement. Le moteur de recherche sera intégré dans le Fairphone2 qui sera ainsi « dégooglisé » L'objectif est de proposer une offre globale (téléphone + moteur de recherche) qui va durer deux à trois ans avec un téléphone recyclable. Ce partenariat avec une entreprise engagée dans le développement durable renforce l'image de Qwant d'une entreprise responsable.
- **L'entreprise Akuo Energy** productrice d'énergies renouvelables. Les serveurs informatiques de Qwant sont de gros consommateurs d'énergie. En choisissant un fournisseur d'électricité renouvelable, Qwant conforte son image d'entreprise écologiquement responsable.
- **L'association de solidarité internationale Acted**. Qwant et Acted partagent les mêmes valeurs éthiques fondamentales et souhaitent contribuer par leur partenariat à la promotion d'un monde trois zéros : zéro exclusion, zéro carbone, zéro pauvreté.

Chacun de ces partenariats démontre bien la volonté de Qwant de s'inscrire dans une démarche de RSE.