



**AgEcon** SEARCH  
RESEARCH IN AGRICULTURAL & APPLIED ECONOMICS

*The World's Largest Open Access Agricultural & Applied Economics Digital Library*

**This document is discoverable and free to researchers across the globe due to the work of AgEcon Search.**

**Help ensure our sustainability.**

Give to AgEcon Search

AgEcon Search

<http://ageconsearch.umn.edu>

[aesearch@umn.edu](mailto:aesearch@umn.edu)

*Papers downloaded from **AgEcon Search** may be used for non-commercial purposes and personal study only. No other use, including posting to another Internet site, is permitted without permission from the copyright owner (not AgEcon Search), or as allowed under the provisions of Fair Use, U.S. Copyright Act, Title 17 U.S.C.*

*No endorsement of AgEcon Search or its fundraising activities by the author(s) of the following work or their employer(s) is intended or implied.*

---

## Agro-Alimentaire et qualité. Questions aux sciences sociales

François Nicolas, M. Egizio Valceschini

### Abstract

*Quality notions in food processing industries Practical and theoretical topics.*

Quality management methods are quickly evolving. Changes involve product design and production specification monitoring, labelling, evaluation, analysis and measurement methods. A renewed notion of quality is emerging, and becomes the subject of debates in professional, political and social scientists circles. This paper aims at fostering an interdisciplinary debate in what concerns the agro food sector. It describes the main economic issues which involve quality, and suggest five main themes to tackle this multiple facet objet.

### Résumé

Qu'il s'agisse de la conception et de la spécification des produits, de leur production et de leur contrôle, ou encore de l'identification et de la garantie des marchandises, les critères d'évaluation, les méthodes de mesure et d'analyse, les principes et les instruments de gestion de la qualité sont en pleine mutation. La réactivation des débats et des réflexions autour de ces questions depuis quelques années dans les milieux économiques, politiques et sociaux, indique un profond renouvellement de la problématique de la qualité. L'article vise à engager les sciences sociales dans une réflexion interdisciplinaire sur ce renouvellement dans le secteur agro-alimentaire. Il indique les grands enjeux économiques de la qualité et propose d'aborder l'analyse de cet objet aux multiples facettes à travers cinq thèmes.

---

### Citer ce document / Cite this document :

Nicolas François, Valceschini Egizio. Agro-Alimentaire et qualité. Questions aux sciences sociales. In: Économie rurale. N°217, 1993. La qualité dans l'agro-alimentaire. pp. 5-11;

doi : <https://doi.org/10.3406/ecoru.1993.4559>

[https://www.persee.fr/doc/ecoru\\_0013-0559\\_1993\\_num\\_217\\_1\\_4559](https://www.persee.fr/doc/ecoru_0013-0559_1993_num_217_1_4559)

---

Fichier pdf généré le 08/05/2018

## INTRODUCTION

### AGRO-ALIMENTAIRE ET QUALITÉ

#### Questions aux sciences sociales

François NICOLAS\*, Egizio VALCESCHINI\*\*

##### Résumé :

Qu'il s'agisse de la conception et de la spécification des produits, de leur production et de leur contrôle, ou encore de l'identification et de la garantie des marchandises, les critères d'évaluation, les méthodes de mesure et d'analyse, les principes et les instruments de gestion de la qualité sont en pleine mutation. La réactivation des débats et des réflexions autour de ces questions depuis quelques années dans les milieux économiques, politiques et sociaux, indique un profond renouvellement de la problématique de la qualité. L'article vise à engager les sciences sociales dans une réflexion interdisciplinaire sur ce renouvellement dans le secteur agro-alimentaire. Il indique les grands enjeux économiques de la qualité et propose d'aborder l'analyse de cet objet aux multiples facettes à travers cinq thèmes.

##### QUALITY NOTIONS IN FOOD PROCESSING INDUSTRIES

##### *Practical and theoretical topics.*

##### Summary :

*Quality management methods are quickly evolving. Changes involve product design and production specification monitoring, labelling, evaluation, analysis and measurement methods. A renewed notion of quality is emerging, and becomes the subject of debates in professional, political and social scientists circles. This paper aims at fostering an interdisciplinary debate in what concerns the agro food sector. It describes the main economic issues which involve quality, and suggest five main themes to tackle this multiple facet objet.*

Si la qualité est aujourd'hui unanimement considérée comme un enjeu, il s'agit d'un enjeu aux facettes multiples (Fey et Gogue, 1980 ; Garvin, 1990). On parle de "qualité technologique", de "qualité de service", de "cercles de qualité", de "qualité totale", etc. La qualité est parfois rapprochée de la normalisation et de la certification. Dans le domaine agro-alimentaire (Multon, 1993), le terme est utilisé aussi bien à propos des labels, des appellations d'origine contrôlée (AOC) que dans le cadre de la législation sanitaire.

La notion de qualité renvoie à des acteurs économiques et sociaux nombreux, qui ont des objectifs souvent différents, voire divergents. Elle concerne une pluralité de secteurs d'activités et de domaines de compétences. Elle fait appel à des instruments de mesure, à des procédures de gestion, ou encore, à des connaissances scientifiques extrêmement variés.

Cette multiplicité de significations et d'acteurs est source de confusion, au point qu'il est d'abord nécessaire de se demander si l'expression de qualité ne recouvre pas des réalités, des phénomènes et des interrogations qui, en fait, n'ont qu'un lointain et faible rapport entre eux.

Partant de l'idée qu'au contraire les diverses appréhensions de la qualité doivent être reliées entre elles, le colloque de la SFER consacré à ce thème en octobre

1992, a visé à faciliter une compréhension globale et cohérente de cette notion. Pour autant, il ne s'est pas situé dans une perspective normative qui chercherait à donner "la bonne définition" de la qualité. Plutôt que de réduire la qualité à un point de vue particulier, celui du technologue, du qualicien, du spécialiste du marketing ou encore celui de l'Administration par exemple, l'objectif premier a été de rendre compte de la pluralité des points de vue, de la diversité des critères et des modes d'évaluation de la qualité.

La difficulté à avoir une compréhension claire et cohérente de la notion de qualité ne provient pas uniquement de l'hétérogénéité des significations données au terme. Le thème de la qualité, son importance et la manière dont il est traité, varient selon les activités, les pays (Réalités Industrielles, 1990) et les périodes (Hermel, 1989). La notion de qualité n'a donc rien d'absolu, elle est relative et mouvante. Elle est intimement liée aux évolutions industrielles, aux mouvements économiques et, plus largement, à l'histoire des sociétés.

La réactivation des débats et des réflexions autour du thème de la qualité depuis quelques années illustre ce caractère évolutif. Cet "effet de mode", ne doit cependant pas masquer le profond **renouvellement de la problématique de la qualité**. Qu'il s'agisse de la conception et de la spécification des produits, de leur production et de

\* INRA-ESR, 63-65 Boulevard de Brandebourg, 94205 Ivry-sur-Seine Cedex.

\*\*INRA-SAD, INA-PG, 16, Rue Claude Bernard, 75005 Paris.

leur contrôle ou encore de l'identification et de la garantie des marchandises, les critères d'évaluation, les méthodes de mesure et d'analyse, les principes et les instruments de gestion sont en pleine mutation (Laboucheix, 1990).

Dans la première partie de ce texte introductif, nous tenterons d'indiquer les principales évolutions qui, dans la période contemporaine, aiguïssent et actualisent les questions relatives à la qualité. Ces mutations n'épargnent aucun acteur social, économique et institutionnel. Elles remettent en cause les représentations sociales, les politiques publiques, les stratégies d'entreprises, les instruments de gestion, ainsi que l'organisation des filières.

Dans une seconde partie, nous proposerons une première grille d'analyse qui devrait permettre d'engager les sciences sociales dans une réflexion sur les mutations de cet objet complexe qu'est devenue aujourd'hui la qualité.

## LA QUALITÉ : QUESTIONS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

### Une préoccupation ancienne et récurrente dans le domaine agro-alimentaire

Les questions relatives à la qualité des produits agricoles et alimentaires ne sont pas nouvelles. Depuis l'apparition de l'agriculture, les produits agricoles sont destinés essentiellement à l'alimentation. Ils sont donc soumis impérativement à la contrainte de nourrir correctement les hommes (qualité nutritionnelle), sans attenter à leur santé (qualité hygiénique). Si possible, ils doivent également satisfaire aux goûts des individus (qualité organoleptique), tout en s'insérant dans le système de valeurs sociales (qualité symbolique).

En France, la préoccupation de la qualité des produits agricoles et alimentaires dans le cadre d'un raisonnement de filière est persistante tout au long des trente dernières années. En atteste les diverses revues (BTI, 1964, 1974 et 1984) ou rapports officiels (François, 1971 ; Jolivet, 1989 ; Mainguy, 1989 ; Creyssel, 1991) qui régulièrement, environ tous les dix ans, abordent la question et font des propositions de mesures partielles ou de politiques structurelles. Dès le début des années soixante en effet, les pouvoirs publics affirment une politique volontariste en matière de dénomination des produits génériques et d'appellation des produits spécifiques. "*Face à la conjoncture intéressant le marché national européen ou mondial, explique en 1964 un ingénieur général de l'Agriculture, l'application aux produits agricoles et alimentaires d'une politique de qualité basée sur le souci bien déterminé de satisfaire, au maximum, les goûts et les besoins des consommateurs, est seule susceptible d'augmenter la consommation intérieure, de créer ou d'élargir les courants d'exportation et d'améliorer la rentabilité des exploitations agricoles ou industrielles (...)* Elle concerne bien entendu les productions agricoles dites de "qualité supérieure", mais elle doit également étendre son champ d'action à l'ensemble des produits mis à la disposition du consommateur" (BTI, 1964, p.535) .

Cette analyse met en évidence deux aspects d'une politique de la qualité qu'on retrouve fréquemment dans les discours actuels. Elle est envisagée comme un instrument de conquête de marchés extérieurs et de lutte contre la concurrence des produits importés, elle se présente donc comme une politique agro-alimentaire. La promotion des produits dits "*de qualité supérieure*" ou "*spécifique*" est conçue comme une politique de compensation des désavantages économiques de certaines régions "*défavorisées*". La protection réglementaire et la valorisation commerciale des produits de "*qualité spécifique*" sont alors considérées comme des outils de développement agricole et de défense des revenus de certaines catégories d'agriculteurs (Berger, 1987).

Depuis une dizaine d'années, ces deux aspects de la politique française en faveur de la qualité sont fortement réactivés. Le contexte économique des secteurs agricoles et agro-alimentaires pousse à cette activation, mais c'est dans tous les secteurs d'activité que les entreprises et les pouvoirs publics accordent un intérêt inédit et croissant aux problèmes relatifs à la qualité (Harvard-L'Expansion, 1990).

Au cours de cette dernière période, tendent à s'étendre à la plupart des secteurs d'activité, et en particulier à la production de biens de consommation, des instruments et des méthodes de gestion de la qualité jusqu'alors réservés à des domaines soumis à de fortes contraintes de sécurité et de fiabilité, comme l'armement, l'aéronautique, l'industrie spatiale ou l'industrie nucléaire. De même, jusqu'alors mis en oeuvre à grande échelle uniquement au Japon (bien que nés aux Etats-Unis), ils se diffusent désormais dans tous les pays industriels.

En outre, la plupart des Etats des pays industrialisés, y compris la France, développent des programmes d'action qui visent à améliorer la gestion de la qualité dans les entreprises ou à développer leur compétitivité (Jouslin De Noray, 1990), notamment en suscitant la normalisation des produits et la certification des entreprises.

Quelles sont les raisons qui incitent les pouvoirs publics à promouvoir des actions en faveur de la qualité ? Quels sont les facteurs qui poussent à l'extension de nouvelles méthodes de gestion de la qualité dans les entreprises ? Quels sont les événements ou les tendances de fond qui rendent inévitable aux secteurs agricoles et aux secteurs agro-alimentaires de s'interroger sur la conception de la qualité et sur leurs instruments de gestion, à l'intérieur des unités de production, mais aussi au sein des filières ?

### Un enjeu majeur dans les mutations économiques et sociales en cours

Sans prétendre à une analyse complète et définitive, il est possible d'insister sur cinq évolutions majeures de la société et de l'économie mondiale.

1) L'émergence des grandes firmes nippones sur la scène de l'économie internationale et la perte de **compétitivité** des entreprises européennes et américaines ont conduit aussi bien les chefs d'entreprise que les pouvoirs

publics à s'interroger, surtout à partir de la fin des années 1970, sur les ressorts de l'avantage concurrentiel japonais.

A titre d'exemple, aux Etats-Unis, en 1986, une commission formée par le Massachusetts Institute of Technology (MIT) est chargée d'évaluer l'ampleur et d'analyser les causes de la perte de compétitivité de l'industrie américaine (Dertouzos et al., 1990). L'attention insuffisante à la qualité du produit au stade de sa conception, une différenciation réduite des produits ou encore un niveau de performance des produits bien en-deçà de celui des produits étrangers sont parmi les faiblesses principales relevées par le rapport. Les cloisonnements excessifs à l'intérieur des entreprises et l'inattention aux ressources humaines, le manque de coopération entre clients et fournisseurs ainsi qu'une démarche préventive négligée comptent parmi les sources de ces insuffisances. Cette situation est à première vue paradoxale, puisque les USA sont le pays où sont nés les instruments modernes de gestion de la qualité dans l'entreprise et, notamment, la "Qualité totale". En fait elle ne l'est pas si l'on se souvient que l'industrie américaine est tout entière imprégnée des conceptions taylorienne et fordienne pour lesquelles l'organisation hiérarchique de la production et les économies d'échelles sont les fondements de l'efficacité de la grande firme.

C'est bien au Japon qu'ont été transformées les méthodes de la "Qualité totale" en une démarche d'amélioration du fonctionnement de la globalité de l'entreprise (Ishikawa, 1990), y compris dans ses relations avec les fournisseurs et les clients. Le problème fondamental devient celui de garantir la qualité du produit, dans le double sens de s'assurer que :

- la spécification du produit est en accord avec la demande sur le marché ("*qualité de définition*" et "*qualité de conception*") ;

- le produit fabriqué est en conformité avec la définition initiale ("*qualité de réalisation*"), par la certification de la qualité des procédés techniques utilisés et des compétences des producteurs qui les mettent en oeuvre.

Dès lors, les principes de gestion de la qualité dans l'entreprise, et entre elles, sont transformés de manière radicale :

- à la notion de contrôle se substitue celle de maîtrise continue et globale ; en conséquence la préoccupation de prévention l'emporte sur celle de correction ;

- la notion de qualité n'est pas centrée sur le produit, mais sur les méthodes et les procédés utilisés pour le concevoir, le fabriquer, le livrer, etc., ainsi que sur les compétences techniques et les capacités organisationnelles du producteur.

La question de la qualité apparaît intimement liée à celles de la **planification stratégique et du management organisationnel** de l'entreprise. C'est ce management, désormais érigé en modèle (Stora et Montaigne, 1986 ; Lamotte, 1987) qui est considéré, avant même la capaci-

té technologique et la puissance financière, comme le fondement de l'avantage compétitif des entreprises japonaises.

2) Une réaction à la montée de la puissance nipponne, impossible à contrer individuellement par les pays européens, est la constitution d'un nouvel espace économique de libre-échange (Makridakis et coll., 1991). La construction du Marché unique contribue très activement à poser en termes aigus la question de la qualité.

Parmi les obstacles à éliminer ou les règles à établir pour permettre la mise en oeuvre d'un tel espace d'échange et de concurrence, en effet, certains ont trait à la qualité. Il en est ainsi en particulier de ceux communément désignés par les expressions de "*réglementations techniques*" ou de "*réglementations de vente*". "*Elles concernent*, précise le juriste A. Mattera, *les conditions de production, d'accès, de vente et d'utilisation des produits sur le marché national. Il s'agit de conditions portant notamment sur la composition du produit, son poids, sa forme, son prix, son conditionnement, sa désignation, sa présentation, son étiquetage, ses dimensions, ses performances, sa durabilité, sa robustesse, sa consommation d'énergie, sa maniabilité, ses répercussions sur l'environnement, son adaptabilité à de multiples usages, etc.*" (Mattera, 1990, p.247).

La qualité est à ce niveau un thème de débat indissociable des réflexions sur les **règles fondamentales qui organisent la concurrence** dans un espace économique de libre-échange, un marché concurrentiel (Orléan, 1991).

Au stade actuel d'avancement des travaux communautaires pour la construction du Marché unique, ces nouvelles règles du jeu concurrentiel sont en partie déjà fixées (Charles-Le Bihan, Gadbin, 1992). Dans le cadre de ce qu'il est convenu d'appeler la "*nouvelle approche*", les Etats cherchent à se mettre d'accord uniquement sur les "*exigences essentielles*" (protection de la santé, préservation de l'environnement, information des consommateurs et loyauté des transactions), mais ils s'en remettent au système de normalisation pour les autres aspects (Falconnet, 1992).

On peut en déduire (Valceschini, 1993) que désormais, la compétitivité des acteurs économiques ne repose plus seulement sur leur capacité à fabriquer des produits à moindre coût, ni même à se conformer à des normes ou à des comportements sociaux. De plus en plus elle repose sur leur capacité à élaborer des références, à les proposer et à les faire accepter. Autrement dit, la concurrence s'étend du champ des produits à celui des références. Dans ces conditions, qu'il s'agisse des produits ou des procédés, la capacité d'innovation devient décisive. De même, devient stratégique et impératif le travail de normalisation et de certification (Réalités Industrielles, 1990).

3) Avec l'évolution des modes de vie, le développement des activités professionnelles dans les ménages et l'urbanisation croissante, les comportements alimen-

taires dans les pays développés ont été profondément transformés. La restauration hors du domicile progresse. Les exigences de facilité d'emploi, de disponibilité, de commodité d'accès, de diversité des produits présentés sont synonymes d'un accroissement important de la "qualité de service". En même temps, les exigences en matière de goût, de composition, de calibre, d'emballage, etc. se font aussi plus fortes. Elles se traduisent par une différenciation croissante des produits offerts, correspondant à la diversité des préférences des consommateurs et aux inégalités de pouvoir d'achat.

Les consommateurs se montrent également de plus en plus sensibles à ce qui touche aux rapports entre santé et nutrition, forme et régime alimentaire. Les maladies de civilisation (maladies cardio-vasculaires et cancers notamment, mais aussi obésité) contribuent grandement à la montée des préoccupations nutritionnistes, car on sait que de nombreuses maladies ont une origine alimentaire.

Depuis une trentaine d'années en définitive, la hiérarchie des exigences de qualité s'est recomposée progressivement. Elle est résumée par les "quatre S" (satisfaction, service, santé sécurité) de Mainguy (1989).

Dans tous les cas, le niveau requis de sécurité a été considérablement augmenté. En même temps, devant l'étendue des gammes et la difficulté croissante de s'en remettre à la relation personnelle pour choisir un produit, l'exigence d'une information fiable, simple et claire s'est faite beaucoup plus pressante. Etre protégé et choisir en toute connaissance de cause sont deux exigences lourdes, qui mettent en évidence le lien étroit entre la préoccupation de la qualité et la question de la confiance (Karpik, 1992).

4) L'industrialisation de la chaîne agro-alimentaire et l'expansion de la consommation de masse suscitent le besoin d'identification des produits (information sur l'origine, la composition, etc.). Elles induisent également une attente accrue de garantie que le produit fourni est conforme à celui annoncé. Dans tous les cas, c'est la demande de "signes" de la qualité qui est considérablement renforcée (Fischler, 1990 ; OCDE, 1990).

Dans l'agriculture, la fertilisation des sols, la défense des cultures ou l'alimentation du bétail ont fait appel au cours des 20 dernières années à de plus en plus d'intrants d'origine industrielle. Les produits, avant d'être consommés, subissent souvent plusieurs transformations ou conditionnements. Ils mettent en jeu des processus de fabrication parfois à partir de technologies récentes. Les lieux de production peuvent être très éloignés des endroits où ils sont achetés et consommés et la distribution constitue désormais une médiation incontournable.

De la sorte, comme l'illustre parfaitement le cas de la chaîne du froid, à tous les stades du cheminement du produit, sa qualité est soumise au risque d'incompétence, d'erreur, de négligence, voire de malveillance. Les dispositifs de contrôle occupent une place centrale pour contenir ce risque. Certaines "affaires" comme celle des "vaches folles" par exemple (Nicolas, 1991), montrent

bien cependant les limites de la logique du contrôle face à des phénomènes mal connus, ou même totalement nouveaux. Qu'il s'agisse de produire rapidement des connaissances nouvelles ou de réagir efficacement à des situations inédites, la maîtrise de la qualité est un problème de coordination entre divers segments et divers acteurs dont chacun ne possède qu'une part des compétences ou des capacités d'action nécessaires.

5) Avec la saturation des marchés internationaux et la crise de la PAC, les milieux professionnels agricoles s'interrogent sur la possibilité de répondre à la baisse du revenu des agriculteurs en développant la production de produits "de qualité", produits de terroir, produits spécifiques, etc. "Après des décennies de productivisme qui ont abouti à la situation actuelle des marchés, écrit la revue Jeunes Agriculteurs, la qualité redevient un enjeu et une aventure" (Jeunes Agriculteurs, 1991, n°447, p.16). "La qualité, écrit la revue Agriculture et Coopération, peut contribuer à la solution du problème des excédents de production" (Agriculture et Coopération, 1987, n° 101, p.27). Selon la Confédération Nationale de la Mutualité, de la Coopération et du Crédit Agricoles, "la qualité, doit payer, c'est-à-dire qu'elle doit se traduire concrètement par des prix plus élevés, des débouchés accrus, une clientèle fidélisée" (CNMMCCA, 1991, p.1).

Cette orientation oblige à reconsidérer les relations entre les acteurs économiques au sein des filières agro-alimentaires. En effet, la gestion de la qualité d'un produit au sein d'une filière renvoie inmanquablement à la coordination entre les agents économiques. La qualité est alors soumise au délicat problème de la coexistence de relations contradictoires, de concurrence et de rivalité d'une part, de coopération et de négociation d'autre part. Le problème est celui des conventions de qualité (Eymard-Duvernay, 1989 ; Thévenot, 1993).

En définitive, les mutations en cours, synonymes d'une intensification de la concurrence, signifient aussi une recomposition radicale des conditions d'exercice de cette concurrence (Allaire et Boyer, 1993). Au niveau des marchés, le facteur qualité est peu à peu réintroduit comme variable d'ajustement entre l'offre et la demande de produits agricoles (Heintz, 1992). Au niveau des entreprises ou des filières, la qualité se propage comme un principe de management, c'est-à-dire qu'elle n'est plus le résultat plus ou moins satisfaisant de la gestion de la production, mais une variable de décision stratégique et une méthode d'organisation.

## LA QUALITÉ : VERS UNE DÉCOMPOSITION EN OBJETS SCIENTIFIQUES

### Qualité des produits agricoles et qualité alimentaire

La fonction principalement alimentaire des produits agricoles rend formelle la distinction entre produits agricoles et produits agro-alimentaires quand on aborde l'analyse économique de leur qualité. D'ailleurs, les divers textes réglementaires qui concernent les signes de reconnaissance des produits englobent généralement aussi bien les denrées alimentaires que les produits agri-

coles non alimentaires et non transformés (Simon, 1983 ; Barbier, 1991). Cette distinction serait d'autant plus artificielle que, pour de nombreux produits, la composition de la matière première agricole ou les techniques de culture ont des conséquences importantes sur la qualité du produit final.

Un autre argument, peut-être plus décisif, est l'expansion dans les filières agricoles et agro-alimentaires de méthodes de gestion intégrée de la qualité. Ces méthodes, vulgarisées sous le nom d'«assurance-qualité» ou de «*maîtrise de la qualité totale*» notamment, insistent sur la nécessité de prendre en compte toute la chaîne du produit, depuis les fournisseurs jusqu'aux clients. Elles renforcent donc l'idée de préserver l'association entre matière agricole et produit alimentaire (Sylvander, 1992), en même temps qu'elles demandent de préciser les relations entre l'agriculture, l'industrie et le commerce.

Ces relations ne sont pas strictement marchandes, la nature du produit de base (périssable ou non périssable par exemple), le type de procédé de transformation (simple conditionnement ou surgélation) et la nature des processus biophysiques (maturation lente ou cycle court) déterminent plus ou moins fortement les méthodes de gestion de la qualité et les modalités d'échange dans les filières. C'est ce type de facteur qui explique en partie par exemple, l'existence de contrats de culture dans le secteur des légumes transformés. D'une manière générale, la théorie économique nous indique que les notions de spécificités des actifs et d'incertitude sur la qualité sont fondamentales pour caractériser les formes de transaction et les modes d'organisation économiques.

La liaison entre le produit et le processus de transformation d'un côté, et de l'autre côté la forme prise par l'échange (entre fournisseurs agricoles et transformateurs, entre fabricants et distributeurs, entre commerçants et consommateurs) ont une dimension technique, économique, sociale et juridique (Les dossiers de la PAC, 1992 ; Letablier et Delfosse, 1993). La qualité apparaît donc comme un objet social complexe dont l'analyse demande de faire appel à des disciplines diverses.

Dans le but d'accroître la compréhension et la maîtrise de cet objet social (qu'on se place du point de vue des pouvoirs publics, des entreprises, des organisations professionnelles, ou encore d'autres acteurs sociaux), il est nécessaire d'améliorer la confrontation entre les disciplines concernées. Elle nécessite l'identification des objets scientifiques relatifs à la qualité que chacune des sciences sociales définit de manière particulière. Ce travail passe par la révision des concepts et des méthodes d'analyse. Il s'agit là d'un préalable à la confrontation interdisciplinaire qui devrait permettre le développement d'une problématique scientifique de la qualité.

Sans cependant prétendre à l'exhaustivité, ont été mobilisés et confrontés les connaissances, les concepts et les méthodes de l'économie, de la sociologie, des sciences de gestion, du droit et de l'histoire.

Du point de vue scientifique, l'objectif du colloque s'est donc situé essentiellement dans le champ des sciences sociales. Il s'agissait de s'interroger sur la contribution, effective ou potentielle, de ces disciplines au renouvellement de la problématique de la qualité dans le contexte économique et social contemporain. Cela a justifié que soit fait appel à des spécialistes dans le champ de la production, de la distribution et de la consommation agro-alimentaire, mais aussi à des chercheurs adoptant un point de vue plus général.

#### Une première grille de lecture : qualité et coûts de transaction

De manière spontanée, dans le langage courant, le terme de qualité est fréquemment utilisé pour signifier l'excellence d'un objet, ou même d'une personne, c'est-à-dire pour exprimer leur **qualité supérieure**. Le mot sert d'abord à situer sur une échelle de valeurs et à classer, entre la «bonne» et la «mauvaise» qualité.

L'expression de qualité est également employée pour désigner une **propriété** qui caractérise un produit ; qualité est ici synonyme de caractère permettant d'identifier un produit et de le distinguer d'un autre produit. Cette acception de la qualité considérée comme la propriété intrinsèque d'un produit ou d'un individu, est celle privilégiée par les scientifiques et les technologues.

Dans un langage plus gestionnaire, pour préciser à quel objet ou à quel problème renvoie le terme de qualité, on lui associe un adjectif permettant de spécifier un produit ou un service du point de vue de sa fonction, «à quoi il sert». La qualité est assimilée à l'**aptitude**, à la disposition particulière. C'est dans ce registre que se situe la définition, aujourd'hui largement vulgarisée, donnée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) : la qualité est «*l'aptitude d'un bien ou d'un service à satisfaire les besoins (exprimés ou potentiels) des utilisateurs*» (AFNOR, 1989, p. 68).

Cette proposition présente l'intérêt d'introduire l'idée qu'il n'y a pas de définition de la qualité possible «*in abstracto*», c'est-à-dire indépendante des acteurs économiques qui fournissent un produit et des acteurs économiques qui l'achètent et l'utilisent. Dans la mesure où la qualité met en jeu un offreur et un demandeur, l'ajustement entre la qualité requise et la qualité fournie relève d'un problème de coordination qui dépasse la seule question de la détermination du prix de marché. Il s'agit de réunir les conditions préalables pour que l'échange puisse avoir lieu et se reproduire de période en période. Autrement dit, il est nécessaire de créer et d'organiser les conditions d'existence, de pérennité et d'efficacité du marché.

Avant même d'acheter un bien, en effet, il s'agit de rechercher et de localiser le vendeur qui le propose (qu'on pense à la fonction des «pages jaunes» de l'annuaire par exemple). En sens inverse, le producteur doit entrer en contact avec l'acheteur intéressé, et pour cela faire connaître son existence ou celle de son produit (c'est l'objectif des études de marché ou de la publicité par

exemple). Après avoir rassemblé ces informations, les protagonistes de l'échange doivent encore être d'accord, et éventuellement élaborer un compromis, sur l'identité de l'objet susceptible d'être échangé (ses caractéristiques, ses fonctions, ses performances,...) afin de déterminer si la proposition de l'un correspond à l'attente de l'autre (un contrat de fourniture ou un accord interprofessionnel ont cette fonction). Une fois assurée la convergence de la qualité offerte et de la qualité demandée, peut avoir lieu la négociation des modalités de la transaction : prix, date de livraison, etc.

La mise en oeuvre de ces instruments indispensables à l'échange marchand et à sa stabilité, a des coûts, distincts des coûts de production, que les économistes, depuis R. Coase récent prix Nobel d'Economie, appellent "coûts de transaction".

#### **Les thèmes de réflexion proposés**

Les sciences sociales sont concernées et interrogées par les questions relatives à la qualité dans cinq grands domaines, objets des cinq ateliers développés dans ce numéro..

##### ***a) La consommation : le consommateur, cet inconnu***

La question des perceptions de la qualité par les consommateurs, ainsi que celle de l'adaptation du produit ou du service à leurs goûts et à leurs convenances est particulièrement importante dans l'univers concurrentiel contemporain. Il s'agit alors de discuter des représentations du consommateur que construisent les divers acteurs économiques et sociaux, notamment les entreprises.

##### ***b) Le fonctionnement des marchés : concurrence, coopération, réseaux***

La pérennité des transactions et le fonctionnement de la concurrence sur un marché ou dans une filière supposent

des règles concernant la définition, l'identification, la mesure et le contrôle de la qualité des produits. Ces règles peuvent être de natures diverses (réglementation, norme, marque,...). Elles sont élaborées et gérées par des acteurs qui vont des pouvoirs publics aux entreprises, en passant par des instances intermédiaires (interprofession, centres techniques,...).

##### ***c) La stratégie et l'organisation de l'entreprise***

La politique de qualité des entreprises industrielles, commerciales ou agricoles, est étroitement liée à leurs objectifs commerciaux, à leur organisation et à leur stratégie globales. Elle est aussi déterminée par les ressources financières et productives dont elles disposent ; en particulier, qualité des produits et qualification de la main-d'oeuvre sont indissociables.

##### ***d) La fabrication des produits : gestion des ressources et choix des méthodes***

La nature des équipements, la capacité d'apprentissage de nouvelles technologies et les spécifications réglementaires interviennent fortement dans le cahier des charges pour la fabrication d'un produit, notamment quand il est nouveau. Domaine privilégié de l'ingénieur et du technologue, l'élaboration et la mise en oeuvre des procédés de fabrication sont confrontées aux critères de qualité qui sont ceux de l'économiste et du législateur.

##### ***e) Les instruments de gestion de la qualité dans l'entreprise***

Les instruments techniques et les dispositifs organisationnels de gestion de la qualité se sont considérablement perfectionnés depuis une trentaine d'années. Cette évolution repose sur l'émergence d'une nouvelle conception de la qualité, qui ne concerne plus seulement le produit mais implique également les procédés de fabrication, et plus largement les systèmes de production.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

**AFNOR** (1989). - Gérer et assurer la qualité. Recueil de normes. AFNOR, Paris.

**ALLAIRE G., BOYER R.** (sous la direction de), (1993, à paraître). - **Régulation et conventions dans l'agriculture et les IAA.** Paris INRA-Economica, Paris.

**BARBIER J.L.** (1991). - Evolution de la politique française en faveur des produits agro-alimentaires de qualité. In *Revue de Droit Rural*, 196, 322-331.

**BERGER A.** (1987). - A qui profite la rente de l'appellation d'origine contrôlée? In *Chronique de la SEDEIS*, 8, 293-300.

**Bulletin Technique d'Information** (1964). - La qualité et l'agriculture, 192.

**Bulletin Technique d'Information** (1974). - Qualité des produits agricoles et alimentaires, 287.

**Bulletin Technique d'Information** (1984). - La qualité, 392/393.

**Bulletin Technique d'Information** (1984). - La qualité agricole et alimentaire, 394/395.

**CHARLES-LE BIHAN D., GADBIN D.** (1992). - Achèvement du marché intérieur dans les filières agro-alimentaires et mutations du droit national. In *Revue de Droit Rural*, 201, 93-115.

**CNMCCA** (1991). - **Les politiques de qualité. Enjeu d'avenir pour les organisations mutualistes et coopératives agricoles.** Rapport au 73<sup>e</sup> congrès, Montpellier, 21/23 Mai, 113p.

**CREYSSEL P.** (1991). - Agro-alimentaire. Pour une stratégie de normalisation. In *Enjeux*, 113, 3-88.

**DETOUZOS M., LESTER R., SOLOW R. et la Commission du MIT sur la productivité industrielle** (1990). - **Made in America. Pour une reprise de l'initiative industrielle.** InterEditions, Paris.

**EYMARD-DUVERNAY F.** (1989). - Conventions de qualité et formes de coordination. In *Revue Economique*, vol.40, 2, 329-359.

**FALCONNET F.** (1992). - Normalisation et certification : deux outils à la disposition des industries agro-alimentaires européennes. In *European Food Law Review*, 2/3, 127-148.

**FEY R., GOGUE J.M.** (1980). - **La maîtrise de la qualité.** Les éditions d'Organisation, Paris.

**FRANÇOIS A.** (1971). - Réflexions et propositions en vue de renforcer la politique de qualité en matière de produits agricoles et alimentaires. Ministère de l'Agriculture, Paris.

**FISCHLER C.** (1990). - **L'Homnivore.** Editions Odile Jacob, Paris.

**GARVIN D.A.** (1990). - La qualité : un nouvel espace de concurrence. In *Harvard-L'Expansion*, Été, pp. 74-84.

**Harvard-L'Expansion** (1990). - Les nouvelles voies de la qualité, Été.

**HEINTZ W.** (1992). - **Modèles d'entreprises et conventions de qualité. Les entreprises de collecte-stockage sur les marchés du blé.** Thèse de Doctorat, Institut National Agronomique.

**HERMEL** (1989). - **Qualité et management stratégiques.** Les éditions d'Organisation, Paris.

**ISHIKAWA** (1990). - **La gestion de la qualité.** Dunod, Paris.

**JOLIVET G.** (1989). - De nouvelles propositions pour les AOC autres que vinicoles. Rapport de mission, Ministère de l'Agriculture et de la Forêt, Paris.

**JOUSLIN DE NORAY** (1990). - Le mouvement international de la qualité. In V.Laboucheix (sous la direction de) **Traité de la qualité totale.** Dunod, Paris, pp. 3-12.

**KARPIK L.** (1992). - *L'advocatus economicus.* In **Gérer et comprendre**, n° 26, pp. 7-16.

**LABOUCHEIX V.** (sous la direction de), (1990). - **Traité de la qualité totale. Les nouvelles règles du management des années 90.** Paris, Dunod.

**LAMOTTE B.** (1987). - La dynamique de la qualité. In *Revue d'Economie Industrielle*, n° 42, pp. 16-30.

**Les dossiers de la PAC** (1992). - La qualité des produits agro-alimentaires, n° 67.

**LETABLIER M.T., DELFOSSE C.** (1993, à paraître). - Genèse d'une convention de qualité : les appellations d'origine. In G.ALLAIRE et R.BOYER (eds.) **Régulation et conventions dans l'agriculture et les IAA.** INRA-Economica, Paris (à paraître).

**MAINGUY P.** (1989). - La qualité dans le domaine agro-alimentaire. Rapport de mission, Paris, Ministère de l'Agriculture et de la Forêt.

**MAKRIDAKIS S. et al.** (1991). - **Le défi européen.** Les Editions d'Organisation, Paris.

**MATTERA A.** (1990). - **Le marché unique européen. Ses règles, son fonctionnement.** Jupiter, Paris.

**MULTON J.L.** (coordonnateur) (1993). - **La qualité des produits alimentaires. Politique, incitations, gestion et contrôle.** Lavoisier, Paris.

**NICOLAS F.** (1991). - L'alimentation animale dans la CEE. Le Royaume Uni. INRA-ESR, Ivry, Ronéo.

**OCDE** (1990). - *L'agriculture et le consommateur*, Paris.

**ORLÉAN A.** (1991). - Logique walrassienne et incertitude qualitative. Des travaux d'Akerlof et Stiglitz aux conventions de qualité. In *Economies et Sociétés*, série Economica, n° 14, pp. 43-52.

**Réalités Industrielles** (1990). - Normalisation, Qualité, Métrologie. Avril 1990.

**SIMON G.** (1983). - Le jeu des normes de qualité dans la conquête du marché des produits agro-alimentaires. In **La gestion des ressources naturelles d'origine agricole**, Librairies Techniques, Paris, pp. 323-367.

**STORA G., MONTAIGNE J.** (1986). - **La qualité totale dans l'entreprise.** Les éditions d'Organisation, Paris.

**SYLVANDER B.** (1992). - La qualité, du consommateur final au producteur : des produits aux façons de produire. Communication au séminaire **Qualité des produits, Territoires et Développement agricole**, INRA-SAD, La Roque d'Anthéron, 24-25 juin.

**THÉVENOT L.** (1993) à paraître. - Des marchés aux normes. In G.ALLAIRE et R.BOYER (eds.) **Régulation et conventions dans l'agriculture et les IAA.** INRA-Economica, Paris.

**VALCESCHINI E.** (1993). - La qualité des produits agricoles et alimentaires dans le Marché unique européen. L'épreuve de la concurrence et de la confiance. In *DEMETER 93. Economie et stratégies agricoles*, A.Colin, pp. 119-162.