

Les signes de qualité informant-ils en diminuant l'incertitude?

Geneviève Teil INRA SAD APT

Communication AISLF Rabat 2-6 juillet 2012

Les marchés sont particulièrement sensibles à l'incertitude. Mais nous ne sommes pas impuissants face à ce problème. Au contraire, de **nombreux dispositifs de signalisation aident à réduire cette incertitude en permettant à l'information** de circuler sur les marchés.

Je voudrais ici attirer votre attention sur certains d'entre eux, les AOC, ... qui sont des signes de qualité qui indiquent **une qualité supérieure de certains produits**.

Ces signes sont très recherchés pour lutter contre la disparation des savoir faire traditionnels locaux que l'on observe avec l'industrialisation progressive de l'agriculture notamment.

On en compte déjà quelques-unes au Maroc, et leur développement est un **enjeu politique important**.

Références

- Baksi, S. et Bose, P., 2007. "Credence goods, efficient labelling policies, and regulatory enforcement." *Environmental & Resource Economics*, 37, 2, 411-30.
- Karpik, L., 1996. "Dispositifs de confiance et engagements crédibles." *Revue de sociologie du travail*, N°4, 527-50.
- Nelson, P., 1970. "Information and Consumer Behavior." *Journal of political economy*, 78, 2, 311.

Tpt 1. Des IG pour vaincre l'incertitude qualitative

L'idée qui préside au fonctionnement des AOP est simple.

[KK] Des productions locales sont menacées parce que le **consommateur ne fait pas la différence** entre elles et d'autres productions moins bonnes ou moins intéressantes.

[KK] Dans le cas des produits de terroir, le consommateur ne fait pas cette différence, car il ne sait pas la faire. **Il faut donc la faire à sa place et l'informer de cette différence grâce à un signe de qualité**

Pourquoi ne sait-il pas faire la différence entre la bonne et la mauvaise qualité?

Parce que l'expérience du produit ne lui révèle pas sa qualité. **Les biens qui font l'objet de ces certifications de qualité ne sont donc pas des biens « d'expérience » de Nelson** (Nelson, 1970).

On serait plutôt dans le cas des biens de « croyance » (Baksi et Bose, 2007) : le consommateur n'a pas les moyens de connaître la qualité ; parce qu'il lui manque la compétence **fondamentale, basique des consommateurs** celle de savoir reconnaître la bonne qualité.

Pour pallier la difficulté on met à sa disposition un signal de qualité, et il doit faire confiance à ce signal.

Pourquoi ferait-il confiance au signe de qualité ?

[KK] Comme il ne sait pas ce qui est de qualité ou pas, il **ne peut donc pas non plus vérifier** par lui-même que l'information qui lui est apportée est bonne ou non.

Il faut donc **aussi lui donner des preuves que l'information** apportée par le signe de qualité est fiable.

[KK] cette preuve est apportée par le « contrôle » du signe de qualité. **Le signal appellation d'origine est donc « contrôlé ».**

En quoi consiste un signal d'appellation d'origine contrôlée?

2. Tpt Un cahiers des charges de bonnes pratiques

La réglementation se présente essentiellement comme un **cahier des charges** de façons de bien faire obligatoires et une délimitation de l'origine géographique de provenance et/ou de transformation des produits.

Les **façons de bien faire comme la délimitation** de la provenance sont considérées comme **nécessaires pour l'obtention de la bonne qualité gustative de l'appellation**

Que contrôle-t-on ?

3. Tpt La double épreuve de la typicité

On va prendre l'exemple du vin :

[KK] Le contrôle vient vérifier **le respect des contraintes du cahier des charges** sur l'origine des raisins, et les pratiques vitivinicoles.

[KK] Il vérifie aussi **l'absence de gros défauts** (pas trop d'acidité volatile qui donne un goût de vinaigre) et des seuils de qualité en sucre notamment.

[KK] Le produit résultant est ensuite soumis à un **test**, la **dégustation d'agrément** au cours de laquelle des professionnels viennent valider (ou invalider) la prétention du produit à être un produit typique de son appellation, et réussi.

La qualité d'AOP est donc soumise à **une double épreuve** :

- d'un côté on vérifie que tous les éléments de la recette, les façons de bien faire, ont bien été respectés ;
- de l'autre que le résultat est réussi.

[KK] On a là la classique division entre garantie de moyens et de résultat...

→ Mais **pourquoi deux tests** sont-ils nécessaires ? N'est-ce pas un luxe déraisonnable ?

4. Tpt Réduire les contrôles

Pourquoi le seul agrément ne suffit-il pas ?

1. La **dégustation d'agrément est l'objet de nombreuses critiques**. Elle est confiée aux professionnels qui connaissent le mieux les produits typiques, les producteurs. Mais ils sont alors soupçonnés d'être juges et partie puisqu'ils valident leur propre production et celle de leurs collègues.

[KK] **Si la dégustation d'agrément n'est pas jugée un test très fiable, pourquoi ne se contente-t-on pas du contrôle des pratiques ?**

Le problème, c'est que comme toute recette, il ne **suffit pas de faire ce qu'il y a écrit dans le livre de cuisine**, il faut aussi être un **bon professionnel**. C'est ce que vérifie la dégustation d'agrément.

→ N'est-il pas possible de **préciser la recette** pour **réduire** autant que faire se peut les **mauvaises façons de faire** qui nuisent au résultat ?

5. Tpt Une meilleure explicitation de la qualité de terroir ?

Des chercheurs ont tenté depuis des années, de préciser ce qui fait la qualité de terroir, à quoi on la doit, à quels sols, quels choix de cépages, savoir faire, quelle météo, quelles techniques vitivinicoles, sans succès.

Ce n'est pas que l'on ne trouve pas de cause à la qualité de terroir, au contraire, plus on en cherche, plus on en trouve.

Et la liste des facteurs d'influence sur la qualité de terroir semble croître sans fin.

C'est comme si l'on n'avait jamais fini d'écrire la recette

[KK] Que peut-on en déduire ? Deux réponses différentes

- Pour certains, c'est que le travail n'est pas terminé. **La tâche d'explicitation de la qualité de terroir est complexe** et qu'il faut **continuer le travail d'objectivation de la qualité.**
- Pour d'autres ce travail d'objectivation est voué à l'échec : **la supériorité qualitative est une notion subjective ou encore** une construction sociale, c'est-à-dire **une qualité faussement attribuée au produit et qui relève en fait de ceux que le jugent.**
 - On ne peut donc pas garantir la supériorité qualitative des produits d'AOC.

La seule chose que l'on puisse dès lors garantir, c'est le cahier des charges et le fait que la **typicité est une qualité particulière, différente, mais pas une qualité supérieure.** C'est une simple spécification

Mais si l'on pousse ce raisonnement et que l'on abandonne l'idée que les appellations géographiques garantissent une qualité supérieure,

→ la **certification devient une simple norme de conformité**, un standard.

[KK] **Le problème alors**, c'est que les appellations deviennent des signes arbitraires de qualité !

- Pourquoi ne certifie-t-on pas les pommes mal cultivées, insipides et de ce fait parfaitement reconnaissables ? Ou les tomates farineuses et sans goût cultivées hors sol sous serre ?

→ Si ce n'est pas parce que leur qualité est meilleure, quels standards doit-on décider de privilégier contre les autres ? Ou alors faut-il tous les certifier, mais dans quel but ?

Nous voici avec des AOP prises entre deux feux également destructeurs. **Ce sont soit**

- **des signes fondés sur une connaissance imparfaite de la qualité, et leur fiabilité est douteuse;**
- **soit ce sont des signes de qualité subjectifs, arbitraires... infondés.**

[KK] Dès lors l'AOP est-elle vraiment une information pour le consommateur ?

Heureusement nous ne sommes pas condamnés à cette alternative.

L. Karpik ouvre une autre voie ... à l'écart de cette **mise en forme du monde partagée entre objectif et subjectif** qui nous amène dans les deux cas à supprimer les AOC.

6. Tpt Karpik, Dispositifs de confiance et certitude

...dans un article « **Dispositifs de confiance et engagements crédibles** » L. (Karpik) différencie **deux types de dispositifs** de signalisation destinés à créer de la confiance pour aider le fonctionnement des marchés :

- les dispositifs de **promesse**
- et ceux de **jugement**.

Les premiers sont les **normes qui fixent des standards**. Elles spécifient des caractéristiques prédéfinies, vérifiables et contrôlées des biens.

Les seconds sont les **guides, les médailles de concours** ou plus généralement **toutes les opinions que quelqu'un peut recueillir dans son réseau de relations**. Ces jugements sont divers, ne se recourent pas toujours, sont même parfois contradictoires.

→ Mais il n'en conclut pas que l'on a dans un cas des **qualités objectives** dans un cas et **subjectives** dans l'autre. Et c'est cette **division qui nous amène à jeter les AOP !**

Il rapporte ces deux dispositifs à deux organisations marchandes différentes

[KK] 1. Les dispositifs de promesse d'abord. Il dit dans l'article que les normes et standards, permettent d'empêcher *l'opportunisme*, c'est-à-dire les tromperies, la fraude. Elles apportent des « informations » sur des **caractéristiques** des biens, attendues, **prédéfinies** et **reconnues nécessaires, faute de quoi, les biens sont des faux**.

Si l'on reformule, les dispositifs de promesse peuvent promettre parce que :

- L'ensemble des caractéristiques des biens forme un **espace de qualification unifié et partagé**. Les prises électriques doivent avoir 2 cm de large, les œufs doivent être pondus par des poules...
- Ce que doit être le monde est **connu a priori**, et ce qui n'est pas conforme, est un **faux**.
- → En informant sur LA qualité, les dispositifs de promesse diminuent **l'incertitude sur la qualité prédéfinie des biens**.

[KK] 2. Le 2° cas, celui des dispositifs et de l'espace marchand du jugement est tout à fait ≠.

L. Karpik nous dit que les dispositifs de jugement « permettent de diminuer **l'opacité des marchés 'jugement'** ». Ils se caractérisent par un manque de connaissance des objets dû à **l'absence du cadre homogène et partagé des qualités ou caractéristiques des biens** que l'on retrouve dans l'autre organisation marchande, celle de la qualité prédéfinie.

À quoi ressemble l'espace ou le monde marchand du jugement ?

Dans ce monde du jugement, ce qu'est l'objet, sa qualité, n'est pas prédéfini mais le résultat toujours inachevé de l'enrichissement des expériences. Le produit est un produit au sens littéral, parce que chaque nouvelle expérience le réalise et le renouvelle à chaque fois.

Cet espace du jugement a des caractéristiques particulières :

- Les jugements sont des comptes rendus qui rapportent des **expériences** différentes, **hétérogènes, incomplètes** que les juges appuient les uns aux autres
- La confrontation des jugements compare les expériences, les hiérarchise « globalement ». « le café est moins bon ce matin », j'ai trouvé « cet hôtel moins plaisant » que celui d'en face.
- L'analyse de ces jugements fait émerger des éléments de qualité - « il a une vue sur mer » - qui sont toujours **à la fois des éléments de valeur et des caractéristiques de l'objet.**

→ Faute de cadre homogénéisé de l'expérience, la **notion d'information ou de qualité devient plurielle** ;

On dira que les dispositifs de jugement apportent des « **éléments d'information** » ; **ils font ressortir des « facettes » de la qualité.**

Chaque jugement diminue l'ignorance parce qu'il amène une nouvelle expérience ; il ne réduit pas l'incertitude parce que la qualité est toujours **inachevée**, provisoire, **en attente de nouvelles expériences.**

Pour résumer, on a :

d'un côté un monde de la qualité prédéfinie stabilisé qui n'est pas modifié par les nouvelles perceptions que l'on en a,

De l'autre, un monde du jugement en perpétuelle élaboration au fil des expériences

On a donc espaces qui ont aussi une autre particularité :

Dans l'espace de calcul partagé, la **qualité est objective vérifiable, elle peut être mesurée, mais elle n'a pas de « valeur ».**

→ On peut vérifier si une chambre fait plus de 30 m² ou si la poubelle est vidée. Cela ne dit pas grand chose sur le fait que c'est un bon ou un mauvais hôtel.

Dans l'espace de jugement, c'est le contraire.

Les jugements ne cessent de comparer « globalement » de multiples expériences et de dire si l'une est meilleure que l'autre.

→ Les jugements sont toujours pleins de « valeur ».

[KK] Les règlements d'AOC et leur double contrôle participent de ces deux espaces du calcul et du jugement ; ce sont à la fois des dispositifs de promesse et de jugement.

7. Tpt La double nature des Appellations Contrôlées

[KK] par leurs deux épreuves, les appellations d'origine combinent deux formes de qualité :

- le **jugement** « de **valeur** » ou de bonne qualité **d'appellation**, qui n'explicite pas *a priori* ce qu'il juge, et qui est réalisé par la **dégustation d'agrément**
- et la promesse qualitative, résultat du contrôle d'une qualité prédéfinie, la recette, les pratiques nécessaires.

Ce sont des **dispositifs de confiance doubles** qui associent deux modes d'existence de la qualité, l'un dans l'espace du jugement, l'autre dans celui de la qualité prédéfinie

[KK] Mais n'a-t-on pas deux espaces et donc deux natures incompatibles ?

- Est-ce que les deux épreuves avec leurs **deux espaces prédéfini** d'un côté, et **jamais fini** de l'autre, ne sont pas antinomiques ?
- Est-ce que l'on n'est pas du coup, en train de soumettre les produits à des **exigences incompatibles** et finalement de **ruiner**, outre le portefeuille des producteurs parce que les épreuves coûtent toujours cher, **l'existence même du signe de qualité** ?

Les deux espaces du jugement et de la qualification unifiée sont en effet deux façons de penser le monde, logiquement incompatibles.

Que dit L. Karpik ? Il en fait deux espaces contigus et complémentaires.

=> L'espace de la qualité unifiée, est le résultat d'un **effort d'explicitation de ce que sont les objets** ; il est **bordé par l'espace du jugement** où cet effort n'a **pas encore abouti**, ce qui fait qu'il reste encore opaque.

Mais en mettant ces deux espaces l'un à côté de l'autre, L. **Karpik** ne fait que retraduire la **frontière classique** entre l'espace du **vrai**, du connu et celui de **l'imprécis, du flou, de l'erroné**, ou ce qui revient au même entre le vrai objectif, et l'influencé subjectif.

8. Tpt Vive l'incertitude!

[KK] Ce que montre ce cas des AOC, et leur persistance dans leur double nature, c'est que les **deux espaces coexistent et ne sont pas mutuellement exclusifs, ni contigus**. Le monde du jugement n'est pas celui de la qualité en flou.

On peut risquer une interprétation un peu différente de celle de Karpik sur les deux mondes du jugement et de la qualité a priori : les deux modes d'existence des objets et de la qualité coexistent.

D'un côté, c'est « le monde qui est déjà là, en dehors de nous et que l'on découvre »

De l'autre, c'est le monde qui résulte de l'accumulation des expériences que l'on en fait.

[KK] Certes, ils sont **logiquement antinomiques**, mais uniquement logiquement.

Dans la pratique, c'est bien leur combinaison qui permet **ce qu'aucun d'entre eux ne réussit à faire à lui tout seul**, faire des AOC des garanties de la qualité supérieure des produits.

Les deux ne coexistent pas « malgré », mais grâce à leurs différences.

Il ne faut donc surtout pas choisir entre nos deux tests, sur les pratiques et sur le résultat.

Finalement, si l'on revient au thème de cette session, les signes d'appellation d'origine contrôlée montrent quelque chose d'un peu inattendu : la certitude et l'incertitude ne sont pas toujours deux contraires.

Il existe une façon de penser le monde où les objets ont une **présence plurielle** et fondamentalement « incertaine », mais cette **incertitude n'est pas le résultat d'une méconnaissance**, et au contraire le corollaire de l'avènement continu des objets au fil de **l'enrichissement toujours inachevé de l'expérience**.

Et cette incertitude que l'on peut qualifier d'ontologique est nécessaire et bienvenue.

Vive donc l'incertitude !

En plus

Qu'est-ce qui peut prétendre être de qualité ?

Ce qui est le meilleur ? Non, c'est impossible à définir en toute généralité. Chacun sait dire dans un ensemble de produits déterminés lequel est le meilleur, mais on ne sait pas dire a priori en quoi consiste les choses les meilleures.

Ce qui a une certaine qualité, que l'on définirait ? Non, parce que à ce moment là tout peut se prétendre d'une certaine qualité.

Qu'est-ce que cette prétention à être de meilleure qualité ?

Les produits de terroir n'ont pas la prétention d'être les meilleurs de tous. Ils ont la prétention en tant que famille de produits, leur valeur a été reconnue par le marché, c'est-à-dire par un grand nombre de consommateurs qui leur ont permis de se construire une réputation.

Cela ne veut pas dire qu'ils soient les meilleurs pour tout le monde, mais que suffisamment de personnes les ont reconnus comme étant de bonne qualité, intéressants, et parfois même cela se traduisait par un prix supérieur aux autres produits similaires.

Autrement formulé, cette famille de produit représente collectivement un style intéressant et qui a été reconnu par une réputation ou des prix élevés.

Pourquoi n'est-ce plus le cas ? Parce que la connaissance de ce style et son appréciation se sont perdues. C'est pour cela qu'il faut en informer le consommateur.

Le signe d'AOC est donc un signe d'information des consommateurs qui identifie une famille de produits intéressants.

Dans le cas des produits de terroir, ces familles sont assez faciles à identifier parce qu'il s'agit de productions agricoles localisées.

Mais le premier essai de loi de protection des appellations d'origine montre qu'il ne suffit pas d'identifier la famille des produits. La première loi sur l'origine permettait aux producteurs d'indiquer l'origine de leur produit sur l'étiquette de leur bouteille. Mais un trop grand nombre de producteurs en ont profité pour vendre derrière l'étiquette un produit qui n'avait rien à voir avec le style que cherchait à protéger l'appellation.

Une seconde loi a donc rajouté l'idée d'une qualité contrôlée.

Mais comment contrôle-t-on la qualité de produits d'un style intéressant.

8. Tpt Des signes d'information incertains ? hors sujet

Il ne faudrait pas croire que cette double nature est particulière aux signes d'appellation d'origine contrôlée.

- ⇒ On la retrouve dans tous les signes de qualité qui ne sont pas de strictes normes.
- ⇒ Et même pour le signe agriculture biologique.

Mais dans ce cas, elle n'est pas portée par deux types d'épreuves inscrits dans la réglementation. La discussion sur le bon bio a lieu au sein de collectifs de partisans du bio qui se défient de l'objectivation normative apportée par le label. Et ils y introduisent d'autres façons « alternatives » de penser le bio. (Je pense que l'on peut même attribuer

l'échec du signe de qualité « agriculture raisonnée » à son incapacité à articuler ces deux natures. Il a été critiqué parce qu'il n'était pas une norme assez rigoureuse, mais c'était moins une norme qu'un dispositif de jugement dont on aurait oublié la critique)

L'idée de certitude reste très liée à une configuration particulière du monde, vu comme un espace prédéterminé, peuplé de choses ou d'objets eux aussi autonomes et prédéterminés. Et plus les objets révèlent dans l'expérience ou par l'information ce que ce monde prédéterminé dit qu'ils sont, plus le monde semble certain.

Mais l'espace du jugement fait apparaître un monde tout à fait différent. Où les objets, les idées, les hommes... tous les éléments qui font le monde n'apparaissent que dans et par l'expérience qui en est faite, puis dans la confrontation partielle de toutes les expériences. Le monde n'est plus prédéterminé, mais toujours en devenir. Il est donc toujours incertain, et alors... Ce n'est pas un problème au contraire, c'est ce qui permet de produire des ajustements, de relancer sans cesse l'expérience, la connaissance, l'action..., de soutenir la quête du Graal des amateurs de vin pour le plus grand bonheur des producteurs et de l'économie sans oublier celle des chercheurs.

L'internalisation de nouvelles qualités à l'espace de calcul prédéfini

Cette double nature a une grande vertu. Elle permet de revenir sur la prédéfinition de la qualité, d'en enrichir l'espace de nouvelles caractéristiques ou au contraire de l'épurer. Le jugement qui ne cesse de faire apparaître de nouveaux critères, éléments de jugement rend le signe de qualité évolutif, quand la révision des normes est une opération toujours très délicate.