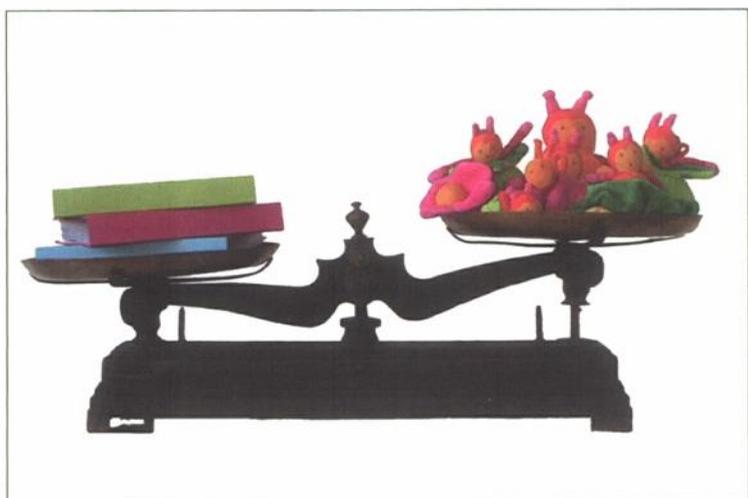


Sous la direction de

Sophie Dubuisson-Quellier
et Jean-Philippe Neuville



*Juger
pour échanger*

natures sociales]

Éditions de la Maison des sciences de l'homme
Institut National de la Recherche Agronomique

Juger pour échanger

Sous la direction de
Sophie Dubuisson-Quellier
& Jean-Philippe Neuville

Juger pour échanger

La construction sociale de l'accord sur la qualité
dans une économie des jugements individuels

Éditions de la Maison des sciences de l'homme, Paris
Institut National de Recherche Agronomique

Directeurs de collection
Raphaël Larrère
François Sigaut

Première de couverture
Photographie : Karine Emieux « Plateau/plateau »

Conception graphique de la collection
Raymonde Arcier & Nathalie Fourier

Relecture
Christine Ligonie

Mise en page
Le Cardinal

ISBN: 2 7380 1094 6 (INRA)
2 7351 0998 4 (MSH)

© 2003, Fondation de la Maison des sciences de l'homme, Paris
Institut National de la Recherche Agronomique, Paris

Sommaire

Préface, par Denis Segrestin	1
Introduction, par Sophie Dubuisson-Quellier et Jean-Philippe Neuville	9
1. Conversation et convergence des jugements de qualité : le cas de l'assurance-vie, par Olivier Biencourt et Thierry Jolivet	27
Introduction	27
Le cadre empirique de la recherche	29
Le cadre théorique	30
La conception des nouveaux produits	32
Orchestrer la conversation	40
Conclusion	44
2. Goûts des produits et goûts des consommateurs : la pluralité des épreuves de qualification dans la mise en marché des produits alimentaires, par Sophie Dubuisson-Quellier	47
Introduction	47
Objectiver produit et consommateur : mesure et performance	50
Faire parler produits et consommateurs : représentation et convocation	55
Confronter produits et consommateurs : réactions et engagements	61
La variété des dispositifs de qualification comme ressource pour la conception et la mise en marché des produits	65
Conclusion	
3. La gestion de la qualité dans un contexte de pluralité des jugements : le cas des services professionnels, par Henri Isaac	75
Introduction	75
Caractéristiques des activités de service et leurs conséquences sur la gestion de la qualité	76
Référentiels normatifs de qualité dans les services professionnels : le code de déontologie	82
Conclusion	90

4. Les instruments de la qualité mesurable, par Alexandre Mallard	93
Introduction : les qualités de la qualité métrologique	93
Le réseau de métrologie comme arène de la précision	97
L'arène du laboratoire scientifique	102
La coordination des jugements de qualité métrologique dans des dispositifs collectifs plus ouverts	110
La construction de la qualité sur le marché : les arènes de la commercialisation	116
Conclusion	121
5. Qualité « standardisée » et qualité « distribuée » : la qualité des produits à l'épreuve de leur coproduction, par Jean-Philippe Neuville	123
Introduction : « Est-ce que ça vous chatouille, ou est-ce que ça vous grattouille ? »	123
Les dispositifs de convergence : la qualité « standardisée »	125
Les processus de divergence : la qualité « distribuée »	129
Conclusion : « Ça chatouille, ça grattouille... et ça tripatouille ! »	134
6. La qualité du big-bag reconditionné : intéressement des usagers dans un circuit de réemploi, par Thomas Reverdy	137
Introduction	137
Les « points de passages obligés » du réemploi	138
L'activité de reconditionnement	140
Ajustement des critères d'acceptation	143
Instrumentation de la qualification et apprentissages	146
Controverses	147
La participation des utilisateurs	149
Ajustement des comportements et des systèmes techniques	150
Instrumentation de la « chaîne de la qualité »	152
La répartition des efforts et des gains	153
Tentatives de « recadrage » du réemploi	156
La confiance, une condition nécessaire ?	159
Conclusion	160
7. Buveurs de vins de qualité : une multiplicité d'accords articulés, par Geneviève Teil	163
Introduction	163
La discussion collective de « la qualité »	164
La critique vinicole, un jugement sur « la qualité »	175
Des accords locaux articulés	179
Conclusion	181

8. Du signe à l'inscription géographique de l'origine : la requalification de la clémentine de Corse, par Christine de Sainte Marie et Dominique Agostini	185
Introduction	185
La distinction n'est plus ce qu'elle était : quand la clémentine de Corse perd le monopole de la présentation avec feuille	186
La qualité comme solution à la crise	191
Un dispositif semi-expérimental de mise en marché pour objectiver le comportement des acteurs et des produits : le protocole « post-récolte »	195
Trajectoires des fruits : la clémentine dans tous ses états	197
Retour aux origines : le passage d'une définition standard à une origine qualifiée	206
Conclusion	210
Conclusion : Vers une économie des jugements ?, par Sophie Dubuisson-Quellier et Jean-Philippe Neuville	213
Postface : Les dispositifs de l'économie des singularités, par Lucien Karpik	217
Introduction	217
Les dispositifs de jugement	218
Les dispositifs de confiance	219
Les dispositifs d'action	222
Conclusion	223
Bibliographie	225

Avant-propos

Ce livre est bien évidemment le fruit d'un travail collectif mais aussi, et peut-être surtout, celui d'une histoire qui remonte à 1996. Cette année-là, Sophie Dubuisson soutenait une thèse dirigée par Michel Callon (CSI-École des mines de Paris) sur le thème de la qualité sur les marchés des entreprises de services (restauration collective) et, un mois plus tard, Jean-Philippe Neuville soutenait sa thèse dirigée par Erhard Friedberg (CSO-CNRS) sur le thème de la qualité et de la confiance dans les systèmes industriels organisés en juste-à-temps (construction automobile européenne).

La rencontre de ces deux travaux se réalisa à deux reprises fortuites. Une première jonction eut lieu par le biais de trois membres de nos jurys respectifs que nous partagions sans le savoir : que ce soit François Eymard-Duvernay, Lucien Karpik ou Denis Segrestin, tous trois ont fait le lien entre ces deux thèses et ont conseillé à l'un d'entrer en contact avec l'autre pour discuter de cette complémentarité. Puis, le hasard des recrutements nous amena à nous retrouver tous les deux au sein de l'École des mines de Nantes. Ce fut l'occasion pour nous de prendre connaissance de nos travaux et de partager notre volonté de poursuivre conjointement une réflexion socio-économique sur la qualité. Restait à définir la forme à donner à cette réflexion.

Nous avons opté pour la conduite d'un séminaire selon des modalités particulières. D'une durée comprise entre deux ou trois ans, il devait réunir à dix reprises pendant une journée un groupe fermé d'une quinzaine de chercheurs ayant pour point commun un travail de terrain sur le thème de la qualité ainsi qu'une volonté de renouveler la réflexion sur cette question. Chacune de ces dix journées était organisée de la manière suivante : après diffusion à l'ensemble des membres du groupe de deux textes écrits par deux d'entre eux, deux autres membres en faisaient un rapport « critique » afin de susciter la discussion et d'enrichir simultanément le travail de réécriture de l'auteur et la réflexion collective.

Ce dispositif a permis le déploiement d'une belle diversité de chercheurs que ce soit en terme de notoriétés, de disciplines représentées ou d'institutions impliquées, ce qui est le propre d'un travail collectif. Il a

également permis d'observer un large spectre d'activités et, en leur sein, la place et la forme que prend l'objet « qualité », ce qui reste encore somme toute assez classique pour un travail collectif. En revanche, ce dispositif a permis de produire quelque chose qui nous paraît tout à fait original, riche et solide, à savoir la construction progressive d'une véritable réflexion collective sur une socio-économie de la qualité. Séance après séance, les divergences se sont transformées en complémentarités, la vision de la question est montée en généralité, les éléments épars se sont assemblés, puis solidement articulés, pour bâtir une approche commune de la qualité fondée non plus sur des modèles économiques ou des prescriptions managériales mais sur des pratiques de terrain.

Ce projet d'ouvrage revêt ainsi une double singularité. La première concerne le processus d'élaboration de son contenu, fondé sur la durée, la pérennité des personnes et de véritables échanges entre elles. La seconde concerne le produit, cette réflexion théorique tirée collectivement d'observations empiriques qui offre simultanément un haut degré d'originalité et de généralité.

Comment ne pas conclure par l'essentiel : un grand merci à tous les membres de cette longue aventure !

Denis Segrestin

Préface

Dans quelles conditions les acteurs économiques des sociétés modernes parviennent-ils à « passer contrat » et à échanger en confiance ? On ne saurait dire que la question posée dans les contributions réunies ici par Sophie Dubuisson-Quellier et Jean-Philippe Neuville brille *a priori* par sa modestie ou sa simplicité. D'abord, cette question de l'échange rejoint de façon à peine dissimulée le débat fondateur de la théorie économique sur les mécanismes de marché : c'est dire combien le terrain est exposé ! Par ailleurs, le contexte est propice à toutes sortes de discussions nouvelles sur le sujet. On n'en finirait plus de croiser les tendances qui remettent l'échange au premier plan et le surcroît de complexité qui s'ensuit. Quelques propositions à l'ordre du jour suffisent à le rappeler.

On ne dit pas à tort que l'activité en réseau prend le pas sur la coordination hiérarchique, ni que la nouvelle économie de l'offre stimule la diversification des produits et des prestations. Or, à eux seuls, ces deux facteurs concourent à la progression des échanges horizontaux et à la prolifération des mécanismes de coordination qui lui sont associés. À ce propos, une sorte de contradiction apparaît : même si le souci du client se fait plus pressant, la montée en intensité de l'échange accroît la distance entre offreurs et demandeurs, de sorte que la réputation informelle de l'offreur ou la confiance spontanée entre les échangistes ne peuvent plus être considérées comme le régime « normal » de l'accord. Dans ces conditions, la bonne exécution des échanges va de pair avec le progrès des médiations techniques, plus ou moins synonymes de la montée en puissance de la coordination industrielle : même les prestations commerciales et de service les mieux ajustées à leur clientèle deviennent des prestations standard, dûment consignées dans des cahiers des charges impersonnels. D'où l'intérêt évident des recherches qui se penchent sur la « nouvelle monnaie » de l'échange.

À continuer sur cette voie, aussi excitante que compliquée, le risque serait cependant de sombrer dans l'entrelacs problématique. Or l'habileté

* Professeur à l'Institut d'études politiques de Paris et membre du Centre de sociologie des organisations.

singulière des auteurs du présent ouvrage est à la fois de ne rien récuser de ce « fond de tableau » chargé et de couper court à des débats qui risqueraient de se perdre dans d'ennuyeuses spéculations. Ils y parviennent en mettant deux atouts de leur côté.

Le premier de ces atouts consiste à faire un usage pragmatique (c'est-à-dire exempt de toute préoccupation polémique) de courants récents de la recherche socio-économique sur les « équipements du marché » et sur les « grandeurs » qui permettent la mise en accord des acteurs qui s'y rencontrent. Faisant leur matière première de ce creuset (où se rejoignent l'économie des conventions, la théorie de l'acteur-réseau, les travaux de Franck Cochoy sur la « discipline de l'économie de marché »...), Sophie Dubuisson et Jean-Philippe Neuville entreprennent d'en faire une véritable heuristique. C'est ainsi que, traitant des « dispositifs de cadrage du jugement » propices à l'échange, ils s'autoriseront sans attendre à ranger côte à côte les labels et les certificats, les outils de marketing, les techniques de confrontation directe entre offreurs et demandeurs, l'appel aux experts ou à ces « outils médiateurs » que sont les cahiers des charges, les check-lists, les codes de déontologie... Innombrables sont de fait les inventions (plus ou moins nouvelles ou mises au goût du jour) qui font « parler » les produits et les prestations, suppléant de la sorte à des systèmes d'équivalence défailants et à la proximité perdue entre offreurs et demandeurs. Le propos des auteurs sera d'observer de près ces dispositifs et d'étudier la part exacte qu'ils prennent au travail permanent d'ajustement cognitif grâce auquel les acteurs auront prise sur la circulation marchande.

Le second atout de l'ouvrage – et non le moindre – est le recours au terrain et aux études de cas. Loin d'être une commodité infra-théorique, la mise en rapport des huit histoires qu'on lira plus bas – huit histoires concrètes de « dispositifs de cadrage du jugement » au service de l'échange – se révèle en l'occurrence un excellent vecteur d'analyse. Chacune de ces histoires peut clairement se lire à la lumière de la problématique générale du livre, en dépit de l'extrême diversité des situations étudiées. En retour, et comme le lecteur le vérifiera aisément, toute une série d'enseignements surgit de la simple juxtaposition de ces récits, au point de rappeler que le terrain peut fort bien « faire théorie ». Ainsi, et par-delà la trame problématique présentée dans le chapitre introductif, il nous apparaît qu'au moins quatre propositions de portée générale se dégagent directement des études monographiques.

En premier lieu, les études de cas confirment de façon saisissante la portée des enjeux sous-jacents à la « qualification des produits » ou aux

formules dérivées de « qualification des organisations » (telle la certification ISO 9000, traitée par J.-P. Neuville comme une manière d'encastrement du problème). Pour apprécier l'acuité de ces « dispositifs de jugement », il suffit d'obliquer vers des situations qui dérogent au sort relativement balisé de l'industrie manufacturière (mais qui sont tendanciellement plus déterminantes que lui ?). On s'aperçoit alors de la multitude des mécanismes qui concourent à compliquer le cours de l'échange, bien au-delà de l'obligation nouvelle qui est faite aux entrepreneurs de prouver leurs capacités.

Soit le cas de la filière alimentaire (chap. 2, 7 et 8). Plus s'y ressent le besoin d'innover, plus les professionnels se doivent « d'objectiver » leur production et leur clientèle, et plus font retour, par une sorte d'enchaînement paradoxal, les aléas structurels du secteur : instabilité des produits de base ; labilité des goûts des consommateurs ; fragilité des circuits de distribution... C'est pourquoi la construction des dispositifs de jugement s'avère ici un travail aussi astreignant et nécessaire qu'incertain. De même, dans les situations d'offre de services complexes (chap. 1 et 3), des obstacles comparables surgissent qui grèvent les chances d'un bon équipement de l'échange. D'un côté certes, le souci de l'alignement de l'offre et de la demande semble ici se résoudre de lui-même, car le client tend à prendre une part directe à la conception de prestations « sur mesure » ; d'un autre côté pourtant, la coordination entre le prestataire et le client souffre couramment d'une forte asymétrie de compétences, source de tensions que même un bon système de transaction ne suffira pas forcément à compenser.

Une deuxième découverte concerne l'amplitude inattendue du champ que vient à couvrir cette question de l'échange en confiance et des mécanismes qui sont censés y pourvoir. En première analyse, deux situations typiques semblaient désignées pour structurer la discussion (c'était déjà beaucoup) : la première concernait le marché final, équipé comme l'on sait par les outils de marketing, les labels et les marques, la médiation commerciale ; la seconde couvrait les arrangements entre firmes, distingués depuis la décennie 1990 par les systèmes de type ISO 9000 et la problématique de la certification des organisations. Bien entendu, l'ouvrage n'ignore pas ces deux voies cardinales. Mais il va plus loin, incitant avec bonheur à rouvrir la perspective, comme l'indiquent par exemple deux textes complémentaires.

Le chapitre 5, appliqué à la sous-traitance, est une invitation à ne pas trop focaliser le regard sur ces « quasi-dispositifs publics » que sont devenus les garanties de type ISO 9000, mais qu'on investirait à tort de

la totalité du réglage de la relation partenariale. Même dans les échanges qui semblent saturés par le mécanisme du contrôle des organisations, la question reste entière, nous dit-on, des conditions dans lesquelles sont finalement évalués les « produits concrets » : la qualité totale, cette qualité majuscule, n'a pas pour effet d'éliminer les problèmes de qualité minuscule. Ainsi dans l'automobile, et quoi qu'on en dise, les dispositifs d'appréciation de la qualité minuscule abondent et font l'objet d'épreuves de toutes sortes. Le chapitre 6, quant à lui, s'éloigne tout à fait de l'évaluation des produits : il rappelle que l'art de l'échange est en réalité sollicité à tous les stades de la chaîne productive. Dans l'industrie, la conception des produits comme l'évolution des procédés reposent sur la quête de solutions capables d'intéresser toutes les parties concernées, et donc de fournir la matière d'un « réseau d'innovation » – exactement de la même manière que sur le marché final, une nouvelle variété alimentaire appelle un réseau propice d'action et de jugement. De ce point de vue, l'exemple du chapitre (le réemploi d'emballages industriels) n'est d'ailleurs pas si loin des problèmes de la consommation finale : il évoque les problèmes de réglage que soulèvent les expériences de tri des déchets ménagers et la difficulté de l'installation des conventions correspondantes...

La troisième proposition prolonge la précédente, mais pour la pousser à son point limite. À défaut d'autres restrictions, on pouvait imaginer que tous ces « réseaux de jugement » et les dispositifs qui les encadrent auraient pour point commun de ne s'appliquer qu'à des situations d'échange « ouvertes », c'est-à-dire à des situations qui, au départ, sont sujettes à de réelles divergences d'appréciation sur les qualités échangées. Par hypothèse, ces situations ouvertes sont dominantes, mais sans être exclusives de tout autre. Ainsi arrive-t-il que l'appréciation doive prendre en compte des données scientifiquement éprouvées ou des valeurs mesurables : même l'évaluation de la qualité d'un vin s'arrête au critère objectif du degré d'alcoolémie ! Mais, précisément, le chapitre 4 nous entraîne dans l'univers de la métrologie (ce monde de la « qualité mesurable ») pour nous montrer qu'en fait celui-ci ne donne congé ni au jugement ni à l'enjeu de la mise en accord des protagonistes. D'abord, les mesures les mieux établies ne sont jamais que la résultante historique de compromis sociotechniques. Ensuite, ces mesures restent solidaires d'usages contingents, et donc susceptibles d'interprétations multiples. De sorte que, finalement, la « qualité mesurable » ne saurait être formellement opposée à la « qualité jugée ». Moyennant quoi, nous dit-on en substance, il conviendra de postuler d'une situa-

tion d'échange quelconque qu'elle est toujours « ouverte », et que les compétences de jugement seront toujours premières dans la construction d'une convention de qualité.

C'est encore le principe d'ouverture et d'incertitude qui gouverne la quatrième (et ultime) proposition. De toutes les études réunies ici, il ressort que, malgré la densité des équipements mis en œuvre pour mettre les partenaires de l'échange en confiance, le réglage de la relation d'échange reste presque toujours incertain et problématique. En cela, tous les cas présentés sont ambivalents : d'un côté, chaque contribution souligne l'importance des efforts consentis pour développer les dispositifs de jugement (pour ne pas dire que les acteurs semblent souvent œuvrer d'eux-mêmes à l'inflation de cette nouvelle « monnaie ») ; d'un autre côté pourtant, le risque affleure sans cesse que les épreuves inhérentes au travail de mise en accord soient trop lourdes ; que l'espace potentiel des conventions de qualité ne soit rien d'autre, en fait, qu'un champ de bataille, indéfiniment offert à la controverse. Les exemples affluent : le nouvel outil présenté au chapitre 4 semble en bute à une éternelle épreuve de disqualification ; un sort presque identique s'acharne sur les standards de qualité industrielle dont traite le chapitre 5, ballotés au gré de la position des évaluateurs... De même, des aléas extrêmes obèrent la qualification du bon vin (chap. 7), pour ne rien dire des obstacles opposés par l'opportunisme ordinaire à la construction d'un accord sur le recyclage des emballages (chap. 6).

On ne conclura pas que le diagnostic du livre est pessimiste, car son propos n'est nullement normatif. Là encore, l'enseignement se veut d'abord pragmatique : de même que les règles sociales n'apparaissent jamais plus clairement que dans le travail de régulation, c'est dans l'épreuve, et à l'état premier de processus, que les dispositifs de jugement à l'œuvre dans l'échange économique se donnent le mieux à voir. Le mouvement observé, par définition jamais achevé, ne permettra certes pas de dresser quelque catalogue que ce soit de la variété des « monnaies » ayant cours dans l'échange à un instant donné. Par contre, le pari est qu'il sera le moins mauvais véhicule possible pour approcher la dynamique sociale du marché.

Parcourant l'ouvrage, nous avons nous-même parfois pu craindre que les idées directrices du cadrage de l'échange et de la nécessité de la mise en accord des jugements ne soient tellement génériques qu'elles en viennent à priver de leur substance les constats premiers sur les efforts accomplis par les acteurs économiques pour équiper leurs marchés. Mais *in fine*, notre conviction est bien que l'audace conceptuelle des auteurs

valait la peine : c'est bien elle qui, évitant le piège d'un impossible inventaire des équipements, réussit, sans trop en faire ni renier le primat des faits, à placer chaque récit sur cette « orbite haute » de l'analyse de la dynamique sociale du marché. Il y a là somme toute une performance, dont nous souhaitons qu'elle soit appréciée dans tout le « réseau de jugement » qu'elle mérite.

Les auteurs

Olivier BIENCOURT est maître de conférences en sciences économiques, Université du Maine, GAINS.

Thierry JOLIVET est professeur en sciences de gestion, Université du Maine, GAINS.

Sophie DUBUISSON-QUELLIER est chargée de recherche au Centre de Sociologie des Organisations (CSO-CNRS/IEP de Paris).

Henri ISAAC est maître de conférences en sciences de gestion, Université Paris-IX-Dauphine, CREPA.

Lucien KARPIK est professeur de sociologie à l'École des mines de Paris, CSI.

Alexandre MALLARD est chargé de recherche en sociologie à France Télécom Recherche & Développement, Laboratoire « Usages-Créativité-Ergonomie ».

Jean-Philippe NEUVILLE est chargé de recherche au Centre de Sociologie des Organisations (CSO-CNRS/IEP de Paris).

Thomas REVERDY est maître de conférences en sociologie, Université Pierre-Mendès-France, École nationale supérieure de génie industriel, CRISTO.

Denis SEGRESTIN est professeur de sociologie à l'IEP de Paris, CSO.

Geneviève TEIL est chargée de recherche en sociologie, INRA-SAD-APT.

Christine de SAINTE MARIE est ingénieur de recherche en agro-économie, INRA-SAD-Unité d'écodéveloppement d'Avignon.

Dominique AGOSTINI est ingénieur de recherche, INRA-CIRAD-Station de recherche agronomique de San Giuliano.

