

## Les concepts "qualité" de l'agro-alimentaire

López de Pablo López M.

*in*

Chataigner J. (ed.).  
Economie du riz dans le Bassin Méditerranéen

Montpellier : CIHEAM  
Cahiers Options Méditerranéennes; n. 15(2)

1996  
pages 143-145

Article available on line / Article disponible en ligne à l'adresse :

<http://om.ciheam.org/article.php?IDPDF=CI011051>

To cite this article / Pour citer cet article

López de Pablo López M. **Les concepts "qualité" de l'agro-alimentaire**. In : Chataigner J. (ed.). *Economie du riz dans le Bassin Méditerranéen*. Montpellier : CIHEAM, 1996. p. 143-145 (Cahiers Options Méditerranéennes; n. 15(2))



<http://www.ciheam.org/>  
<http://om.ciheam.org/>

# Les concepts "qualité" de l'agro-alimentaire

Margarita López de Pablo López  
Ingénieur Agronome ETSIA, Madrid (Espagne)

---

---

**Résumé.** La qualité est aujourd'hui un des mots-clés de tous les secteurs socio-économiques. Elle a été étudiée et analysée par les divers courants des sciences sociales, l'accent étant mis sur le secteur industriel. Mais c'est la qualité dans le secteur agro-alimentaire qui est traitée ici du point de vue nutritionnel, de la santé, du goût et comme élément caractéristique et symbolique des sociétés. Dans ce secteur, on considère que la gestion de la qualité dépend du processus de négociation entre les différents agents.

La démarche qualité n'est pas apparue à un moment précis de l'histoire. C'est un élément fondamental du comportement de l'homme, qui a été plus ou moins développé selon les circonstances et les nécessités. Dans les économies contemporaines, la qualité devient un enjeu socio-économique de première importance où tous les acteurs participent avec des objectifs souvent différents, voire divergents.

« La notion de qualité n'a rien d'absolue, elle est relative et mouvante. Elle est intimement liée aux évolutions industrielles, aux mouvements économiques et, plus largement, à l'histoire des sociétés » (Nicolas et Valceschini, 1993).

La qualité définie selon les normes ISO-9000 est « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites ». Cette définition nous rapproche des sciences de gestion, car la qualité est un des premiers objectifs des entreprises face à la concurrence.

Au sein de l'entreprise, la qualité a progressé d'un stade d'inspection uniquement des produits au stade actuel où l'on parle de « qualité totale »<sup>1</sup>. Elle a été ainsi discutée au sein de l'économie néoclassique. Dans ce cadre, on peut dire qu'il existe deux courants : l'un qui considère que la qualité s'identifie avec le prix ; l'autre selon lequel la qualité est une catégorie secondaire par rapport au prix.

Afin de dépasser les difficultés rencontrées par la théorie néoclassique dans l'étude de la qualité, l'économie de conventions est apparue. Cette discipline appelle à une conciliation, dans un cadre d'analyse commun, des organisations et des marchés, et semble permettre une approche des disciplines de l'économie et de la gestion.

La qualité dans l'économie de conventions a deux pôles (selon Eymard-Duvernay, 1993) : la qualité transactionnelle, selon laquelle les couples d'acteurs économiques négocient au cours de la transaction des définitions de la qualité qui leur sont spécifiques ; la qualité institutionnelle conforme aux normes de l'Etat. Dans ce contexte, on observe comment la dimension verticale de la filière prend toute son importance, plus en terme de coordination entre acteurs qu'en terme de succession de procès ou de circulation physique du produit. La référence à des conventions de qualité apparaît comme un outil puissant de lecture de diagnostic des situations du pilotage des procès, de l'instrumentalisation organisationnelle, de la stratégie d'entreprise et, enfin, de toute la filière.

Dans le domaine agro-alimentaire, la qualité est une préoccupation ancienne et récurrente depuis l'apparition de l'agriculture. Les produits agricoles destinés à l'alimentation doivent donc satisfaire à des normes de qualité nutritionnelles et hygiéniques ainsi qu'organoleptiques (les goûts des individus) et symbolique, sans nuire à la santé.

La qualité couvre par conséquent plusieurs domaines tels que la sécurité alimentaire, le goût, la gastronomie, mais dépend également de la loyauté des transactions et de la confiance mutuelle entre fournisseurs et clients. Ces divers aspects évoluent et changent selon la dynamique économique et sociale.

Aujourd'hui, dans le contexte économique de saturation des marchés agricoles et agro-alimentaires, la qualité devient un élément essentiel de la stratégie des entreprises et un élément déterminant des choix des consommateurs. Les études sur la gestion de la qualité au sein d'une filière prennent donc tout leur sens.

La maîtrise de la qualité se pose comme un problème de coordination entre divers segments et acteurs dont chacun ne possède qu'une partie des compétences ou des capacités d'action nécessaires. Une étude sur la manière dont les acteurs traitent la qualité s'avère nécessaire.

Comme premier grand acteur on parlera de l'Etat. Historiquement, les pouvoirs publics ont été amenés à prendre en charge la protection des consommateurs et à garantir la loyauté des activités commerciales, leur instrument privilégié étant la réglementation. On prend comme exemple le cas de la filière riz en Espagne. L'Etat garantit la loyauté des transactions et des informations sur les produits et établit une réglementation. L'Espagne, à la suite de son entrée dans la CEE, a adopté la réglementation communautaire sur les caractéristiques du riz, de la production à la distribution et à la vente.

Un autre instrument de développement de la qualité instauré au niveau administratif a été la création de différents signes de qualité (labels, AOC, agriculture biologique). En Espagne, depuis 1986, une AOC a été créée pour le riz, à Calasparra (Murcia). Il s'agit d'un riz qui soit des caractéristiques particulières à l'environnement écologique, la variété et au processus industriel. Un riz biologique est également offert avec dénomination spécifique créée à Tarragona dans le *Delta del Ebro*.

Ces types d'associations offrent des produits « qualité », mais le consommateur en tient-il compte pour un produit de base comme le riz.

Il existe deux points de vue contradictoires mais complémentaires dans le domaine de la qualité. D'une part, les Etats veulent des réglementations uniques en matière de qualité afin d'éliminer les barrières non tarifaires pour favoriser le libre-échange et améliorer la compétitivité. L'existence de telles barrières génère des coûts supplémentaires. D'autre part, les entreprises conçoivent la qualité comme un instrument générant la rareté, la différenciation, donc comme un instrument de promotion et favorisant une meilleure concurrence.

D'où l'intérêt de faire une étude de la gestion de la qualité tout au long d'une filière. La gestion de la qualité est le résultat d'un processus de négociation entre les producteurs, les coopératives, les grandes entreprises et la distribution, c'est-à-dire entre tous les agents de la filière.

Le producteur agricole (le riziculteur) cherche la rentabilité économique de sa récolte et utilisera seulement les semences les plus rentables. Grâce aux aides de la CEE pour les variétés des riz longs (préférées par les consommateurs du Nord de l'Europe), leur production a augmenté. Les conventions entre les pouvoirs publics et les producteurs sont importantes et font varier les produits en fonction de la qualité demandée.

Le rizier traditionnel occupe un poste clé au niveau de la qualité. Il a une influence sur le riziculteur et organise des campagnes de marketing auprès du consommateur pour les riz les plus intéressants à usiner. La marque constitue le symbole de l'entreprise, le soutien de sa réputation, car le consommateur reconnaît les riz par les marques et non pas par les variétés ou types. On constate que le consommateur fait immédiatement le rapprochement « marque connue = qualité ». C'est le cas de SOS, l'une des marques les plus connues depuis longtemps sur le marché espagnol.

Il faut donc générer la confiance en assurant les conditions de conception, de fabrication, de transport et de distribution des produits afin qu'elles soient cohérentes avec les caractéristiques et les performances requises par le consommateur. Ces conditions constituent autant de défis pour les agriculteurs et leurs représentants professionnels, pour les entreprises industrielles et les pouvoirs publics ; toute la filière est donc impliquée.

Pour les producteurs ou les fabricants, une politique de la qualité doit répondre à leur souhait de valoriser la spécificité de leur produit, qu'il s'agisse de critères particuliers à celui-ci ou de garantie de qualité globale. L'objectif est de distinguer clairement les produits entre eux afin que les clientèles visées les reconnaissent. La qualité doit être un facteur de compétitivité.

Pour le consommateur, la recherche de la qualité se traduit par une demande de plus en plus importante en repères simples, significatifs et fiables relatifs aux modes de production et de transformation ainsi qu'en caractéristiques spécifiques et d'usage.

En définitive, la gestion de la qualité impose la coordination des différentes phases qui vont de la détermination des exigences des consommateurs à leur satisfaction effective. Cette coordination devient la maîtrise de la qualité sous tous ses aspects et de la totalité des intervenants.

Il est important de mettre l'accent sur la complexité du concept qualité. Celui-ci s'applique à des caractéristiques très différentes : la sécurité, la performance... et n'est pas exempt de subjectivité. On peut dépendre ou non des définitions réglementaires ou normatives, et le concept est très lié à l'évolution des techniques, aux procédures de gestion et de promotion de la qualité développées par les entreprises. La qualité est alors l'affaire de tous les agents de la filière et ne se situe pas seulement à chaque étape du processus de production ; les relations et les conventions entre les différents acteurs sont aussi stratégiques.

### Note

Qualité totale : c'est l'objectif final des actions "qualité". Ensemble de principes, de méthodes et d'outils organisés en stratégie visant à mobiliser toute l'entreprise pour satisfaire les besoins explicites, implicites et potentiels du consommateur, à moindre coût.

### Références

- **Eymard-Duvernay (F.)** (1993). La négociation de la qualité. *Economie Rurale*, n° 217, sept.-oct., pp. 12-17.
- **Nicolas F. et Valceschini E.** (1993). Agro-alimentaire et qualité. Questions aux sciences sociales, *Economie Rurale*, n° 217, sept.-oct., pp. 5-11.