Le concept de qualité : où en sommes-nous ?

Christine Musselin, Catherine Paradeise

▶ **To cite this version:**

Christine Musselin, Catherine Paradeise. Le concept de qualité : où en sommes-nous ?. Sociologie du Travail, 2002, 44 (2), pp.255-287. 10.4000/sdt.33108 . hal-03114764

HAL Id: hal-03114764

https://sciencespo.hal.science/hal-03114764

Submitted on 19 Jan 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

DOSSIER-DÉBAT

La qualité[1]

La conceptualisation de la qualité et de la qualification (du travail, des produits, des dispositifs, etc.) a fortement contribué à l'innovation théorique dans les sciences sociales françaises, tout particulièrement au cours des quinze ou vingt dernières années. Nous avons pensé qu'il était temps que *Sociologie du travail* consacre un « dossier-débat » à faire le point sur cette question, en suscitant des perspectives disciplinaires ou thématiques différentes. Dans cette optique, Christine Musselin et Catherine Paradeise ont rédigé un court texte introductif qui propose un « état des lieux » retraçant le développement des travaux qui ont alimenté la réflexion sur la qualification/La qualité des biens ou des personnes, puis suggère une mise en perspective de ces différents travaux autour de trois questionnements portant : 1) sur les attributs de la qualité, de leur définition à leur évaluation ; 2) sur les formes d'intermédiation qui construisent le lien et les rétroactions entre offre et demande ; 3) sur la détermination du prix quand l'ajustement entre offre et demande se fait autour de la (ou des) qualité(s). Nous avons ensuite demandé à quatre auteurs de rédiger chacun un court texte de réactions à cet état des lieux et à ces questionnements. Le dossier comporte donc cinq contributions :

1. Le concept de qualité : où en sommes-nous ? par Christine Musselin et Catherine Paradeise
2. Pour en finir avec les incertitudes ? par Michel Callon
3. Les qualifications des biens par François Eymard-Duvernay
4. Dix thèses pour une socio-économie de la qualité des produits par Jean Gadrey
5. Que faire des singularités ? par Lucien Karpik

Le propre d'un « dossier-débat » n'est pas de clore la discussion, mais au contraire de la susciter et de la poursuivre… Des textes de même format (18 000 signes espaces compris), prolongeant le débat et la réflexion peuvent être envoyés à notre comité de rédaction.

[1] Christine Musselin et Catherine Paradeise, pour le Comité de rédaction, Michel Callon, François Eymard-Duvernay, Jean Gadrey et Lucien Karpik.

1. Le concept de qualité : où en sommes-nous ? par Christine Musselin[2], Catherine Paradeise[3]

1.1. État des lieux

C'est pour parler du travail que la notion de qualification apparaît dans la littérature sociologique de l'immédiat après-guerre. Cette notion appartient au langage commun de l'entreprise, des relations professionnelles et du syndicalisme. Elle oppose les travaux « non qualifiés » aux activités « qualifiées », en particulier dans le monde ouvrier. Elle appartient au jargon ordinaire des conventions collectives comme de l'atelier, qui distingue OS (ouvrier spécialisé), OQ (ouvrier qualifié), OP (ouvrier professionnel).

Comme tous les mots français qui se terminent en « -tion », la *qualification* peut désigner deux ordres de réalités, que l'analyse peut isoler ou réunir : l'état de ce qui est qualifié ; le processus qui conduit à qualifier un être (un travailleur par exemple) ou un dispositif (un poste de travail par exemple).

Prise dans la première acception, la notion de qualification peut servir de point d'appui à l'étude de la formation des capacités productives, par l'apprentissage et la socialisation. Les qualités professionnelles, incorporées par la personne, sont globalement désignées comme *qualification*. Celle-ci marque l'identité professionnelle et désigne le statut social du travailleur, en affirmant son droit naturel à occuper un emploi respectueux de ces attributs. L'étude de la qualification sert alors principalement à dénoncer la destruction (par la taylorisation) du rapport stabilisé par l'histoire et la tradition, entre qualités acquises et qualités requises, la mort du travail complet au profit du développement du travail parcellisé. La *déqualification* des salariés signale le creusement d'un écart entre les qualités intrinsèques incorporées par les travailleurs (la *qualification de la personne*), et la nature des qualités utiles à l'emploi que leur font occuper les employeurs (la *qualification du poste de travail*). La déqualification se développe au détriment du « travail complet », de l'identité et de la rémunération du travailleur. C'est typiquement en ce sens que G. Friedman emploie le terme, ouvrant une tradition qui aura une longue postérité, dont on trouve l'écho encore récemment dans certains travaux sur la confiscation des savoirs ouvriers par les systèmes experts (Freyssenet, 1990).

P. Naville, au contraire, aborde d'entrée la question de la qualification dans une perspective qu'on n'appelle pas encore constructiviste. Elle peut être traitée comme un état, à condition de ne pas ignorer que celui-ci n'est pas un état de nature, mais un construit social : c'est la construction sociale d'un accord entre salariés, employeurs et éventuellement État, sur l'utilité des qualités acquises par les personnes pour l'occupation d'un poste de travail, qui définit les conditions d'accès à ce poste et sa rémunération. Dans cette acception, la théorisation de la qualification du travail joue sur une *dialectique entre construction de la qualification de la personne* (ses qualités acquises) *et la qualification du poste de travail* (les qualités requises). Cette tradition est reprise dans les

[2] Auteur correspondant pour cette partie. Centre de sociologie des organisations (CSO–FNSP–CNRS), 19, rue Amélie, 75007 Paris, France. *Adresse e-mail :* musselin@cso.cnrs.fr (C. Musselin).

[3] Département de sciences sociales–Gapp, École normale supérieure de Cachan, 61, avenue du Président-Wilson, 94235 Cachan cedex, France.

années 1970 et 1980, dans des esprits assez différents, par P. Rolle et P. Tripier (Rolle et Tripier, 1979) et P. Rivard, J.-M. Saussois et P. Tripier (Rivard et al., 1979) d'un côté, M. Maurice, F. Sellier et J.-J. Silvestre (Maurice et al., 1982) de l'autre. Ils parleront les uns et les autres « d'espaces » et de « mouvement » des qualifications. *L'espace des qualifications*, c'est celui où vaut une articulation spécifique de la relation entre qualités acquises et qualités requises. *Le mouvement des qualifications* désigne la dynamique de recomposition des frontières et des contenus de ces espaces. Dans tous les cas, il apparaît que la reconnaissance des *qualités* des personnes est le produit d'un *travail de qualification*, où s'affrontent divers intérêts visant à en cristalliser telle ou telle définition sociale. C'est dans cet esprit que, dans la première partie des années 1980, est traité le problème des nomenclatures socio-professionnelles (Bourdieu et Boltanski, 1975 ; Boltanski, 1982 ; Desrosières et Thévenot, 1996), du chômage et de l'emploi (Salais et al., 1986 ; Salais, 1989), des groupes professionnels et des marchés du travail (Paradeise, 1988a), sur la base de divers développements de la théorie des professions (Freidson, 1986 ; Abbott, 1988 ; Sarfatti-Larson, 1977)[4]. Tous ces travaux préfigurent le développement des approches « conventionnalistes ».

Ce n'est probablement pas un hasard que le premier économiste français qui, à notre connaissance, transpose dès le milieu des années 1980 l'idée de qualité à l'étude du marché des produits, est un économiste du travail qui a vécu les aventures de la refonte des nomenclatures socio-professionnelles à l'Insee (Eymard-Duvernay, 1986). De même que le marché du travail est balkanisé par la qualification des espaces professionnels, qui rend ses segments incomparables – ce qu'ont montré depuis longtemps C. Kerr (Kerr, 1954), H. White (White, 1981), P.B. Doeringer et M.J. Piore (Doeringer et Piore, 1971) et quelques autres –, de même la qualité des produits segmente le marché des produits, en restreignant leur interchangeabilité dans une économie de niches. C'est à vrai dire une idée sur laquelle se sont fondées depuis longtemps les disciplines de gestion, mais dont l'intérêt est loin d'avoir été exploré à fond en matière de théorie économique ou sociologique. Elle est d'autant plus séduisante qu'elle repose aussi sur l'intuition d'une coproduction croissante des qualités des produits par leurs producteurs et leurs utilisateurs. Il faut alors sans doute distinguer entre divers régimes de fonctionnement du marché des produits, selon la nature des biens et le type de relation entre producteur et clientèle (Favereau, 1989a ; Favereau, 1989b ; Salais et Storper, 1993 ; Boltanski et Thévenot, 1987).

Curieusement, c'est à un sociologue qu'il revient de formuler le premier l'hypothèse d'une « économie de la qualité » (Karpik, 1989 ; Karpik, 1995). Il s'agit pour lui, originellement, de répondre aux apories nées du constat qu'un groupe professionnel, le barreau, est régi par une « économie de la modération », alors qu'il bénéficie d'un monopole augmenté d'une forte asymétrie d'information avec sa clientèle, qui pourrait au contraire l'incliner à l'excès. En repoussant au second plan les considérations de prix au profit de l'étude des dispositifs collectifs qui garantissent la qualité des actes contre

[4] À noter, ce qui mériterait de longs développements importants, que le problème de la qualification professionnelle croise, sur le terrain théorique comme sur le terrain pratique, la question de la qualification juridique des actes auxquels sont habilités les professionnels, ou qu'ils commettent. La question de la qualification met ainsi en contact sociologues, économistes, mais aussi juristes.

les risques liés à l'incertitude et à l'asymétrie d'information, cette modélisation ouvre à une approche beaucoup plus réaliste et diversifiée de la vie économique concrète. Elle réduit la production standardisée et l'échange marchand de biens certains et anonymes à *l'une des figures* possibles de l'échange économique, aujourd'hui en régression relative.

Dans les années 1990, cette perspective en vient ainsi à brouiller les frontières entre sociologie et économie en associant les dispositifs sociaux de production, d'intermédiation et d'échange que l'économie standard s'est employée de toutes ses forces à dissocier (Hatchuel, 1995). Cette approche invite ainsi à l'exploration de toutes les fonctions d'intermédiation (Cochoy et Dubuisson, 2000). Elle relie également les réflexions sur la qualification des produits et celles qui portent sur la construction de réseaux d'intéressement socio-techniques (Callon, 1989 ; Callon et al., 2001). L'étude sociologique de la normalisation industrielle (Cochoy et al., 1998 ; Neuville, 1997 ; Segrestin, 1997) y trouve aliment. Elle est aussi particulièrement stimulante pour l'analyse des services et de l'échange de biens immatériels (Gadrey, 1992 ; Gadrey, 1996), comme pour celle des marchés du travail (Musselin, 1996 ; Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). L'intérêt pour la qualité, les qualités, la qualification et les qualifications accompagne les efforts de l'économie des conventions ou de la sociologie des réseaux socio-techniques pour fonder des définitions *situées* des biens et des produits, qui permettent de spécifier les caractéristiques de l'échange et de sa régulation selon la forme des relations entre produits, producteurs et clients.

1.2. Quelques questions

L'approche par la qualité fait ainsi apercevoir un foisonnement de *correspondances* entre des objets variés de la sociologie et de l'économie, qui disent toute la richesse de ce mouvement. Il ne peut cependant être question de parler d'une approche unifiée, avançant d'un seul pas sur des terres en friche. Derrière une indéniable communauté d'intérêt que traduit une similitude de vocabulaire ou l'attention à des phénomènes voisins, se dissimulent des écarts à explorer, des questions qui restent ouvertes. Il est probablement temps d'identifier certains de ces écarts, d'en proposer une mise en perspective. C'est dans cet esprit que nous invitons les participants à ce dossier à réagir à trois séries d'interrogations que nous suggèrent leurs travaux.

1.2.1. Incertitudes et qualités

Au-delà de ces correspondances, les travaux exposés plus haut ne traitent jamais conjointement les deux processus distincts *d'identification* et *d'évaluation* qui concourent à la maîtrise de l'incertitude qui pèse sur la détermination des qualités d'un produit, d'un service ou d'une personne. Ils ne se donnent donc pas les moyens d'explorer leurs interdépendances.

Le premier processus porte sur la construction d'accords, de nomenclatures, de conventions qui engendrent une définition située des attributs de la qualité d'un produit/service ou de la qualification d'une personne. Il est plus particulièrement au cœur des travaux précurseurs de P. Naville, puis ceux de F. Eymard-Duvernay (Eymard-Duvernay, 1986 ; Eymard-Duvernay, 1989), de L. Boltanski et L. Thévenot (Boltanski et Thévenot, 1987) et plus récemment, de M. Callon, C. Meadel et V. Rabeharisoa (Callon

et al., 2001) qui, tous, d'une manière ou d'une autre, font reposer l'échange sur la coconstruction du positionnement des produits ou des personnes. Ainsi, la qualité d'un produit ou d'une personne n'est-elle ni unique, ni immanente mais multiple et construite.

Pour indispensable qu'il soit à l'échange, ce premier processus est cependant rarement suffisant. En effet, l'accord de qualification-requalification d'un produit permet de l'identifier et de le singulariser, mais ne réduit pas l'incertitude liée à l'évaluation (au jugement) des attributs qui le définissent. C'est l'objet d'un second processus mis en lumière par L. Karpik. Ce dernier montre le rôle déterminant des dispositifs de jugement et d'engagement fondés sur la confiance personnelle et impersonnelle, pour rendre possible l'échange (Karpik, 1996). Autrement dit, qualifier un produit ou une personne, c'est-à-dire parvenir à un accord sur les caractéristiques qui le définissent, ne règle pas (ou pas totalement) l'opération de jugement constitutive des situations d'échange.

On peut même ajouter que la première opération a une incidence importante sur la seconde. On peut ainsi montrer que la qualification des candidats au recrutement dans un département universitaire se construit autour de trois familles de caractéristiques[5], les travaux scientifiques, la « collégialité » et les qualités pédagogiques (Musselin, 2001). Mais on observe aussi que plus un département accorde d'importance aux deux dernières caractéristiques, plus l'incertitude est grande car les signes disponibles pour les évaluer sont plus rares et sont difficilement mesurables de manière standardisée (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). Il faut alors recourir plus souvent à des dispositifs de jugement et d'engagement pour arrêter un choix sur un candidat.

1.2.2. Intermédiations

Qualification et jugement sont indispensables à la réalisation des échanges. L'un et l'autre requièrent un *travail*. Les intermédiaires et l'activité d'intermédiation sortent ainsi de l'ombre.

Variété des intermédiaires de marché tout d'abord, dont l'histoire montre la diversité dans le temps et dans l'espace (Chandler, 1962 ; Karpik, 2000 ; Cochoy, 1999). Mais aussi variété des dispositifs d'intermédiation utilisés pour construire le lien et les rétroactions entre offre et demande (guides, classements, appellations), et plus largement les accords entre des acteurs hétérogènes (réseau, forum). Quand ils affirment que le processus de qualification-requalification des biens échappe de plus en plus au monopole des acteurs économiques dans la sphère marchande pour s'élaborer dans des forums hybrides, M. Callon et al. (Callon et al., 2001) soulignent un phénomène que la science politique a également observé pour les biens publics[6], dans les travaux sur les *policy networks* et *policy issues* (Marsh et Rhodes, 1992 ; Heclo, 1978), dans la notion de forum

[5] Qui sont toutes décomposables en un certain nombre d'attributs plus précis, dont nous épargnons ici le détail au lecteur.

[6] Mais que l'on pourrait également rapprocher de la question générale de la construction d'accords entre acteurs hétérogènes, qui était déjà au cœur des travaux sur la régulation conjointe dans le domaine des relations professionnelles (Reynaud, 1989 ; Reynaud, 1995).

développée par B. Jobert (Jobert, 1995), de gouvernance (Le Galès, 1995) ou dans l'analyse des évolutions de la gestion publique locale (Lorrain, 1993 ; Duran et Thoenig, 1996). L'intermédiation échappe aux experts qui étaient autrefois perçus comme leurs seuls producteurs légitimes.

Cette variété invite cependant à des interrogations supplémentaires sur la question de leur design, qui reste inexplorée : comment intermédiaires et formes d'intermédiation se conjuguent-ils en dispositifs, par quels processus ces dispositifs acquièrent-ils une crédibilité auprès des clientèles ou des usagers ?

1.2.3. Qualité et prix

Les théorisations de la qualité et de la qualification visent à suppléer l'insatisfaction face à la théorie de la valeur dans l'économie standard. Elles suggèrent que la rencontre entre l'offre et la demande ne se produit pas (ou rarement) spontanément et qu'elle n'est rendue possible que si des dispositifs ou des acteurs élaborent un minimum d'accords sur les attributs du produit ou du service considéré. Mais elles avancent également que l'opérateur de l'échange est la qualité (ou la qualification) et non le prix. Du même coup, ces théorisations nous privent d'un modèle simple d'élaboration des prix et d'interprétation de leur variation. La question de la formation des prix devrait donc se poser avec plus d'acuité. Comment se fixe la valeur si elle ne résulte pas et n'est pas au fondement de l'ajustement entre l'offre et la demande ? Curieusement, cette question est passée sous silence par la plupart des travaux que nous avons mentionnés, et, contrairement à ce que l'on pourrait attendre, ce ne sont pas les économistes qui la soulèvent. De fait, seul L. Karpik (Karpik, 1989 ; Karpik, 1995) l'aborde de front en s'intéressant à la détermination du montant des honoraires, après que le client et un avocat se sont rencontrés. Il faut d'ailleurs remarquer qu'il fait alors un détour par G.A. Akerlof (Akerlof, 1970) et les théories économiques qui traitent l'incertitude sur la qualité comme un problème d'asymétrie d'information entre client et fournisseur, perturbant la formation du prix[7]. Il identifie alors les dispositifs qui, dans le cas des avocats, préviennent l'abus de pouvoir des professionnels sur les profanes, la pratique d'honoraires élevés pour un service médiocre. Mais peut-on généraliser « l'économie de la modération » qu'il met alors en évidence au-delà du cas des avocats ? Peut-on, comme les travaux de L. Karpik le suggèrent, conclure que la détermination des prix (salaires) est (en partie au moins) autonome de la qualification-requalification des biens (produits, personnes, services) et qu'elle est régie par d'autres mécanismes : usages professionnels, formes de contrôle social au sein de l'Ordre… Ou bien faut-il penser complètement autrement le lien entre prix (salaires) et qualité et voir dans les premiers l'un des attributs de la qualité des biens (produits, personnes) ?

[7] La démonstration de L. Karpik s'appuie notamment sur le célèbre article de G.A. Akerlof (Akerlof, 1970) sur le marché des voitures d'occasion (*markets for lemons*).

2. Pour en finir avec les incertitudes ? par Michel Callon[8]

Comme le soulignent à juste titre C. Musselin et C. Paradeise, la question de la qualité est devenue un thème omniprésent dans la littérature (aussi bien en économie qu'en sociologie économique) en même temps que le point de rencontre de démarches et d'interrogations dont l'unité devient de plus en plus problématique. Pour contribuer à l'entreprise d'éclaircissement qu'elles appellent de leurs vœux, je vais considérer successivement chacune des deux premières interrogations qu'elles proposent aux participants à ce débat. La question de la fixation des prix étant trop compliquée pour être présentée dans une note aussi brève, je me contenterai de quelques observations et pistes de réflexions[9].

2.1. Incertitudes et qualité(s)

La notion de qualité me semble s'inscrire dans deux traditions distinctes qui traitent de manière différente la question de l'incertitude.

Dans la première tradition, de loin la plus développée, tradition que l'on peut convenir de faire démarrer avec les travaux classiques et fondateurs de G.A. Ackerlof (Akerlof, 1970) puis de J. Stiglitz (Stiglitz, 1987), la notion de qualité est liée à l'existence d'incertitudes sur les produits. Ces incertitudes, en ôtant toute base à la concurrence, empêchent un fonctionnement correct des marchés, c'est-à-dire l'ajustement par les prix et l'allocation optimale des ressources. Se trouvent ainsi opposés, implicitement ou explicitement, des marchés dans lesquels existe un accord sur les biens (et sur leur caractérisation) et des marchés dans lesquels cet accord est problématique. Dans le second cas, le marché rencontre de sérieux problèmes, puisque, si aucun accord n'est possible, c'est l'existence même de la coordination qui est remise en cause. Le cadre d'analyse proposé par L. Karpik s'inscrit dans cette perspective, les réseaux personnels et la confiance étant mobilisés pour expliquer comment sont réduites les incertitudes sur la qualification des produits (Karpik, 1989 ; DiMaggio et Louch, 1998) Les travaux de l'économie des conventions ont également contribué à ce courant d'analyse tout en approfondissant considérablement la notion d'incertitude : ce ne sont plus seulement les biens qui sont incertains (et qui pourraient être connus si les agents disposaient de toute l'information ou s'ils pouvaient anticiper ex-ante le cours de l'action) ; ce qui manque, pour lever les incertitudes, ce sont des repères cognitifs partagés et qui permettent le dépassement de points de vue irréductibles et singuliers (Thévenot, 1989).

Dans la seconde tradition, et bien que les notions de qualité ou de qualification soient présentes, la notion d'incertitude est absente. De manière sans doute arbitraire je fais remonter cette tradition à E.H. Chamberlin et à son ouvrage consacré à la concurrence monopolistique dont la première édition date des années 1930 (Chamberlin, 1953).

---

[8] Auteur correspondant pour cette partie. Centre de sociologie de l'innovation, École des mines de Paris, 60, boulevard Saint-Michel, 75006 Paris, France. *Adresse e-mail :* callon@paris.ensmp.fr (M. Callon). Je remercie J. Gadrey et le comité de rédaction pour leurs commentaires sur une version antérieure de cette note.

[9] Je me permets de renvoyer à M. Callon et F. Muniesa (Callon et Muniesa, working paper). Les marchés concrets y sont analysés comme des dispositifs de qualification des biens et de calcul de leurs valeurs.

Comme le rappelle F. Eymard-Duvernay (Eymard-Duvernay, 1989), pour E.H. Chamberlin, toute transaction marchande implique l'individualisation préalable du bien qui change de main[10]. E.H. Chamberlin, pour décrire ce processus d'individualisation, utilise de façon quasi interchangeable le concept de produit et celui de qualité : le bien qui fait l'objet de la transaction est un produit individualisé dont la qualité a été ajustée à son destinataire. En quoi consiste cette qualité ? E.H. Chamberlin n'en donne pas de description générale. Le processus de qualification et la singularisation qu'il suppose dépendent à l'évidence des circonstances. Il mentionne, à titre d'exemples, les brevets, les marques de fabriques, l'emballage ou les récipients spéciaux, le style, la couleur mais aussi la commodité d'emplacement du vendeur, la façon dont celui-ci fait des affaires mais également sa réputation d'honnêteté, de courtoisie, d'efficacité, ainsi que « tous les liens personnels qui attachent le client au vendeur et à ceux qu'il emploie » (Chamberlin, 1953, p. 61). Et il ajoute : « Dans la mesure où ces facteurs et d'autres varient […] le produit est dans chaque cas différent, car les acheteurs en tiennent compte plus ou moins et pour ainsi dire les achètent avec la marchandise elle-même. » La transaction marchande requiert l'individualisation du produit qui fait l'objet de la transaction.

Une des conséquences de ce point de vue est que le monopole est antérieur à la concurrence. Tout marché réel doit être décrit en partant de chacun des monopoles singuliers qui attachent un vendeur à un client ou à une classe de clients individualisés[11]. Dans ces conditions, il n'y a pas lieu d'opposer des marchés avec incertitudes et des marchés sans incertitudes, puisque tous ont en commun d'être construits à partir de produits individualisés. Le seul processus qui compte est celui de l'individualisation des produits, sans lequel aucune transaction marchande ne saurait être conclue. F. Braudel dans sa définition du marché capitaliste ne dit rien d'autre, lorsqu'il affirme qu'il est fondé sur la négation de la concurrence (Braudel, 1985).

L'avantage de cette démarche est qu'elle établit une continuité parfaite avec l'anthropologie économique : un acheteur paye pour devenir *propriétaire* d'un bien dont les *propriétés* ont été ajustées à son monde et qu'il transforme ainsi en son bien *propre*. Cette anthropologie éloigne des notions d'utilité, de jugement, ou de préférences, pour nous faire basculer dans l'univers des attachements et des enchevêtrements (*entanglements*) (Callon, 1998). Dans la citation précédente, E.H. Chamberlin parle d'ailleurs de l'attachement de l'acheteur au vendeur. Cette logique de l'attachement s'applique à toutes les transactions marchandes, qu'elles portent sur des biens manufacturés fordiens ou sur des services de l'économie électronique. E.H. Chamberlin, témoin du mouvement de standardisation des biens, précise, afin de bien se faire comprendre, qu'une voiture *en général* ça n'existe pas et qu'il n'existe que des voitures individualisées.

Le renversement proposé par E.H. Chamberlin conduit à considérer que les marchés réels s'analysent à partir des réseaux qui attachent un vendeur à ses acheteurs et non à

[10] F. Eymard-Duvernay parle de singularisation bien qu'E.H. Chamberlin n'emploie pas ce mot.

[11] H. White est allé au bout de cette logique en faisant l'hypothèse que le consommateur est le miroir dans lequel une firme voit ses concurrents (White, 1981).

partir de la notion de concurrence[12]. Autrement dit, ce n'est pas la généralité de l'accord qui pose problème (et donc l'existence de la concurrence), mais sa singularité (et donc la réalisation de la transaction). Et si l'on veut rendre compte des modalités observables de la compétition entre ces réseaux, (ce que l'on désigne habituellement par la notion floue de marché), il faut expliquer pourquoi des biens individualisés peuvent être, au moins en partie, substituables les uns aux autres (l'individualisation s'opère toujours sur un fond de ressemblance) et non comment des biens incertains, parce que faussement homogènes, sont individualisés. Ce qui varie, d'une situation à une autre, ce ne sont pas les traitements de l'incertitude, mais les modalités de construction de cette individualisation des biens, de production des attachements qui lient le vendeur, le bien et l'acheteur de manière singulière[13].

C. Musselin et C. Paradeise ont raison de souligner que le « marché » du travail est un objet privilégié pour étudier ces ajustements, comme d'ailleurs le démontre le travail récent de F. Eymard-Duvernay et de ses collègues (Bessy et al., 2001). Les marchés de produits innovants constituent un autre terrain de choix. D'un marché à un autre, les modalités de ce processus de qualification et de requalification, qui aboutit parfois à une individualisation réussie, sont très variables. L'individualisation peut commencer dès la conception des biens, s'opérer plutôt à travers les dispositifs de commercialisation, ou enfin mobiliser les réseaux sociaux des clients ou des bénéficiaires ainsi que l'ensemble des dispositifs ou des milieux critiques qui contribuent à la mise en forme des demandes et à l'organisation de mises à l'épreuve des produits. L'analyse de ces mécanismes et de la diversité de leurs configurations constitue un champ d'étude qui est encore largement inexploré (de ce point de vue les travaux suivants, même s'ils ne se situent pas tous explicitement dans cette perspective, constituent des contributions importantes [Akrich et Rabeharisoa, 1989 ; Akrich, 1992 ; Dubuisson, 1999 ; Hennion et Méadel, 1989 ; Hennion et Dubuisson, 1995 ; Karpik, 1996 ; Licoppe, 2001]).

Pour résumer les différences entre les deux traditions, on pourrait dire que toutes deux s'intéressent aux conditions de félicité de la transaction marchande, mais, pour la première, la menace tient à l'existence d'incertitudes sur la qualification des biens, tandis que, pour la seconde, la menace est celle de l'absence d'individualisation des biens. Dans un cas ce qui est premier c'est la concurrence ; dans l'autre cas, c'est la réalisation de l'attachement d'un bien particulier à un agent particulier.

2.2. Intermédiation

Les questions de qualités et de qualification ont l'avantage de placer au premier plan les biens eux-mêmes, et de lier anthropologie des marchés et anthropologie des biens. Le changement de perspective est total. Au lieu de partir d'agents qui calculent sur des biens

[12] E.H. Chamberlin insiste dans son livre sur la distinction qui doit être faite entre concurrence imparfaite et concurrence monopolistique. La première suppose que l'on qualifie un marché en fonction d'imperfections qui l'éloignent de la situation de concurrence ; la seconde implique la reconnaissance du monopole comme forme centrale de l'organisation des marchés.

[13] Pour une analyse fine de certains de ces mécanismes d'individualisation des produits voir F. Cochoy (Cochoy, 2002).

donnés, l'analyse part des biens, suit leurs métamorphoses, leurs carrières, leurs qualifications et requalifications, depuis les laboratoires et les bureaux d'études jusqu'au consommateur (qu'il est de plus en plus difficile de qualifier de final car les biens sont fréquemment recyclés, changeant plusieurs fois de mains et de formes au cours de leur vie sociale)[14]. Ce renversement, qui aboutit à ce que nous avons proposé d'appeler l'économie des qualités, fait apparaître en pleine lumière des acteurs que la théorie économique, avec ses catégories fourre-tout d'offre et de demande, tendaient à reléguer dans les coulisses des marchés.

La perspective de l'individualisation des produits, comme résultat d'un processus qui couvre l'ensemble des opérations habituellement distinguées pour décrire la sphère des activités économiques (conception, production, commercialisation, distribution, consommation) conduit à placer au centre de l'analyse les professionnels de la qualification (Barrey et al., 2000 ; Méadel et Rabeharisoa, 2001). De ce point de vue, l'apport de l'économie de l'innovation et du changement technique a été essentiel. L'innovation est évidemment une des formes extrêmes du processus d'individualisation des produits : ce constat remonte au moins à J.A. Schumpeter, et a été à l'origine de travaux qui, en introduisant la notion de concurrence hors prix, ont conduit à une sérieuse remise en cause de la théorie standard des marchés. La construction d'un marché pour un produit nouveau mobilise toute une série d'acteurs et de dispositifs qui vont bien au-delà des descriptions canoniques des marchés (laboratoires académiques ou semi-privés, clients et usagers impliqués dans la conception des innovations, intermédiaires financiers) (Lundvall, 1992). Elle s'accompagne même de l'irruption de groupes extérieurs aux marchés, comme les associations de malades, qui exigent la prise en compte de leurs revendications et s'immiscent dans le processus de conception et de qualification des biens (Rabeharisoa et Callon, 1999). En somme l'étude socio-économique de la construction de l'attachement de clients au départ indéterminés à des biens eux-mêmes indéterminés a montré la diversité des acteurs qui interviennent dans la qualification des biens. La transaction marchande mobilise tous ces groupes, invisibles au moment où elle est conclue, mais sans lesquels l'attachement entre un acheteur et le bien nouveau qui a été objectivé et individualisé pour entrer, en le reconfigurant, dans son monde, aurait été irréalisable[15].

L'innovation, en mettant en évidence à la fois l'importance et la diversité des formes d'organisation du processus de qualification, souligne les limites de la notion d'incertitude. L'incertitude n'existe que lorsque l'on accepte la mise en scène classique d'une rencontre entre un sujet (le consommateur) et un objet (le bien). L'économie de l'innovation a montré que le scénario de cette rencontre est une fiction, en lui substituant

[14] Sur la fécondité de ce renversement, qui conduit à suivre la vie sociale des choses voir A. Appadurai (Appadurai, 1986).

[15] F. Perroux dans son introduction à la version française du livre d'E.H. Chamberlin souligne la diversité des acteurs dont les interventions sont rassemblées dans ce qu'E.H. Chamberlin appelle les coûts de vente (pour E.H. Chamberlin ces coûts regroupent tous les investissements nécessaires à l'individualisation des biens ; dans ces investissements, F. Perroux inclut par exemple les négociations avec les syndicats).

la foule des intermédiaires qui fabriquent de l'attachement et du détachement et en montrant l'importance d'acteurs extérieurs aux marchés pour expliquer leur construction[16].

2.3. Qualité(s) et prix

Comment lier qualités et fixation des prix ? Étant donné la complexité de la question, je me contenterais de quelques indications.

Il me semble qu'il faut éviter une solution de facilité qui consiste à opposer les marchés abstraits où la régulation se fait, comme dans les manuels d'économie, par l'ajustement des prix, et les marchés où la coordination passe par la qualité. Adopter cette distinction, c'est donner à la notion d'incertitude la position centrale que j'ai essayé de contester. Dans les marchés abstraits, les produits sont connus et sans ambiguïté ; les offres et les demandes peuvent être agrégées et leur rencontre établit la loi du marché. Dans les autres marchés, les produits sont incertains et la coordination s'opère par la qualité (ou par les conventions de qualité) puisque, du fait des incertitudes pesant sur la qualification des produits, elle ne peut être confiée aux prix. D'un côté, le calcul, de l'autre le jugement ; d'un côté la rationalité économique, de l'autre la logique sociale[17].

Cette distinction vise en réalité à sauver le concept de marché comme institution abstraite organisant une concurrence réglée entre des agents. La démarche que j'ai proposée libère de cette contrainte ainsi que du concept de coordination qui n'a de sens qu'à l'intérieur d'un cadre d'analyse qui est celui de l'individualisme méthodologique. L'expression et l'agrégation des offres et des demandes singulières ainsi que leur composition constituent des questions empiriques ouvertes. Le fameux marché abstrait, anonyme, n'existe nulle part. Ou plutôt, lorsqu'il existe, il est un résultat inattendu. Comme l'a démontré A. Kirman sur le cas du marché des poissons de Marseille, des microstructures non compétitives peuvent produire un marché compétitif, obéissant strictement à la loi de la demande, et réciproquement (Kirman, 2000)[18]. Tous les travaux, dont certains expérimentaux, sur l'organisation des enchères ou des marchés financiers confirment ce point : la question du passage des transactions individuelles à ce qu'on appelle le marché ou la structure du marché est ouverte : la réponse implique toujours l'élaboration de modèles compliqués généralement évolutionnistes, voire la réalisation de véritable expériences de laboratoires conduites avec des agents réels (Guala, 1999). Il

[16] Un des avantages de l'étude des innovations est de poser la question de la fabrication des marchés et de leur dynamique. C'est sans doute pourquoi elle se trouve à l'origine du courant évolutionniste qui constitue dans le champ de la théorie économique proprement dite une des seules alternatives crédibles à la théorie standard (Nelson et Winter, 1982).

[17] Cet écart entre calcul économique et jugement social est porté à son comble dans la sociologie de P. Bourdieu. Voir notamment P. Bourdieu (Bourdieu, 1979, pp. 543–554).

[18] Il faut également rappeler le travail pionner et exemplaire de M.-F. Garcia qui a décrit tous les investissements nécessaires à la construction d'un marché de concurrence pure (Garcia, 1986).

faut donc s'interdire de parler *de* marché ou *du* marché, si l'on n'explique pas dans le même mouvement les mécanismes de son agrégation[19].

Dès lors que la transaction individuelle est placée au centre de l'analyse et que la réalisation de cette transaction est expliquée par l'individualisation réussie des biens sur lesquels elle porte, cette opposition disparaît. C'est un des profits liés au renversement entre concurrence et monopole. Un monopole se décrit sans difficulté puisqu'il consiste en une raréfaction des acteurs et des biens ; une situation de concurrence, du fait de la prolifération des agents concernés, ne peut au contraire qu'échapper à l'analyste qui refuserait de la reconstruire à partir des monopoles singuliers qui la constituent[20].

Une fois libéré de cette fausse opposition, une fois admis que le marché n'est pas un cadre mais un résultat, il reste la question des mécanismes concrets par lesquels sont établis des compromis entre des conceptions et des valeurs, ou si l'on préfère entre des grandeurs, généralement antagonistes, souvent floues et implicites (Stark, 2001 ; Thévenot, 1989 ; Smith, à paraître). Ce compromis aboutit à la fixation d'un ou de plusieurs prix. La réponse à cette question compliquée suppose notamment, et ce point est en rapport direct avec le sujet du dossier proposé par C. Musselin et C. Paradeise, que l'on s'interroge sur les conditions qui permettent aux produits d'être calculables.

Des produits calculables ? L'expression peut paraître incongrue. La question est pourtant essentielle. Pour que la valeur d'un bien puisse être appréciée, il faut en effet que ce bien se prête à des opérations d'évaluation. Les réponses habituelles oscillent entre l'explication par les produits (leurs caractéristiques) et l'explication par le social (le jugement sur les produits) : en un mot les biens sont classables, la classification étant soit réaliste (inscrite dans les choses) soit nominaliste (le bien se définit par sa position dans un système sémiologique) soit une combinaison des deux (à la fois chose et signe) (Slater, 2002). Dans tous les cas, une certaine extériorité est maintenue entre les biens et les agents. La démarche que j'ai esquissée évite, me semble-t-il, cette tension qui reproduit tous les dualismes sur lesquels bute la sociologie. Puisqu'un bien est un produit individualisé, sa valeur est celle de la force de l'attachement de ce bien au monde socio-technique de son acquéreur. Sans attachement (en partie) réussi, sans processus d'intrication, pas d'évaluation possible : les agents ne mesurent pas la valeur d'un bien, ils n'apprécient pas ses qualités, ils ne sont pas engagés dans des opérations de classement. Ils mesurent la force d'un attachement (et la violence des détachements qu'il nécessite). Et cet attachement n'est ni réductible aux caractéristiques de la chose, ni purement symbolique : il est produit par une série d'opérations et d'ajustements, en un mot par un processus de qualification qui conduit à l'individualisation du bien. Ce

[19] La solution sociologique classique qui consiste à en faire une institution (DiMaggio, 1994) n'est pas plus convaincante que le postulat de l'existence de fonctions agrégées. Ce que les travaux sur les microstructures des marchés ont montré, c'est précisément qu'aucun cadre institutionnel ne permet d'expliquer la forme prise par les transactions singulières (Callon et Muniesa, working paper).

[20] À tel point qu'on ne peut imaginer de décrire « le » marché aux poissons de Marseille, pourtant un des plus simples qui soient, sans utiliser des modèles mathématiques compliqués qui seuls permettent de suivre les phénomènes d'agrégation des demandes et des offres.

processus est descriptible et l'attachement qui en résulte est mesuré à l'occasion d'épreuves qu'organisent tous les acteurs engagés dans le processus de qualification-individualisation.

C'est la création de ces liens et de ces attachements qui permet la formation d'un prix, dont le niveau dépend évidemment des équipements calculatoires des agents et des règles d'expression et de composition des offres et des demandes individuelles[21]. Mais aucun calcul de prix ne serait possible sans ce travail d'attachement qui constitue l'objet de la transaction. Exeunt l'utilité, les préférences et le jugement. Pas d'évaluation sans travail d'individualisation. Le processus de singularisation du bien, qui est commun à toutes les situations de marché, se confond avec la transformation des produits en des biens calculables. Il reste ensuite à étudier comment le calcul s'opère, mais c'est une autre question.

Une dernière remarque : cette démarche rejoint, au moins sur certains points, le cadre de l'économie évolutionniste. Dans les deux cas ce qui est postulé c'est la diversité et la singularité, et dans les deux cas ce qui doit être expliqué c'est la construction d'ordres partiels et transitoires.

3. Les qualifications des biens par François Eymard-Duvernay[22]

Cette contribution au dossier sur la qualité et la qualification comporte trois brèves parties. Dans un premier temps, je rappelle les enjeux, pour la théorie économique, de l'analyse de la qualification des biens, à laquelle j'ai contribué à la fin des années 1980. Puis, je trace les orientations principales, de mon point de vue, d'un programme de recherche sur ces domaines, ce qui me permet de répondre aux questions posées par C. Musselin et C. Paradeise en introduction. Enfin, je positionne ce programme par rapport aux approches en termes de réseaux.

3.1. Pourquoi un économiste du travail s'intéresse-t-il à la fin des années 1980 à la qualification des biens[23] ?

L'un des enjeux était d'étendre à l'économie générale les recherches développées dans le domaine du travail (Eymard-Duvernay, 1986 ; Eymard-Duvernay, 1989). Autant les

[21] Pour une description de l'ensemble de ces mécanismes, qui permettent de décrire les marchés comme des dispositifs organisés de calcul des valeurs, voir M. Callon et F. Muniesa (Callon et Muniesa, working paper).

[22] Auteur correspondant pour cette partie. Centre d'études de l'emploi, université Paris X, 200, avenue de la République, 92001 Nanterre cedex, France. *Adresse e-mail :* eymard@u-paris10.fr (F. Eymard-Duvernay).

[23] M. Callon et ses coauteurs proposent une distinction intéressante entre bien et produit (Callon et al., 2001). J'utilise dans le présent texte la notion de bien de façon transversale, englobant celle de produit (ou de service) : les produits (ou les services) sont des états particuliers des biens.

économistes sont prêts à reconnaître que les transactions sur le travail comportent des « éléments sociaux », autant ils persistent à penser que cela ne concerne pas l'économie générale. Ce compromis a été institutionnalisé par le courant des relations industrielles. Il n'est pas satisfaisant car il enferme l'économie du travail dans un ghetto, inéluctablement réduit comme on le voit maintenant par le paradigme général. Il faut donc faire l'opération inverse : revendiquer comme les auteurs du *main stream* une démarche générale, en montrant que la critique du paradigme dominant émergeant de l'observation des relations de travail peut être étendue aux échanges sur les produits, voire aux transactions sur les marchés financiers. C'est ce que font aujourd'hui nombre de travaux les plus novateurs relevant de l'économie institutionnaliste aussi bien que de la sociologie économique (Segrestin, 1997 ; Cochoy et al., 1998 ; Tadjeddine, 2000 ; Licoppe, 2001).

L'objectif principal de l'approche développée consistait à mettre l'accent sur la pluralité des conceptions de la qualité des produits (et en conséquence de la qualité du travail), comme problème fondamental de l'accord. Un même produit peut donner lieu à des interprétations différentes de sa qualité, c'est-à-dire à une pluralité de qualifications, ce qui induit des disputes structurelles sur les bonnes façons d'organiser une activité économique. La coordination suppose un accord préalable sur ce qu'est la qualité des biens. Cette hypothèse va bien au-delà de l'idée que les marchés de produits sont segmentés, comme le laisserait penser l'introduction à ce dossier. Elle engage une conception de nature politique sur le fait que les sociétés modernes sont traversées par des disputes récurrentes liées à la pluralité des conceptions du bien. Il en résulte une reformulation très profonde de l'approche économique. Les agrégats de la macroéconomie apparaissent comme des montages complexes entre plusieurs conventions de qualité, ce qui pose des problèmes comme l'a bien montré J. Gadrey à propos des services : on ne peut leur appliquer la mesure de la productivité, liée à une qualification industrielle des biens (Gadrey, 1996).

Par certains aspects, la théorie économique moderne confirme amplement l'intérêt de ces approches : les questions de qualité, des biens comme du travail, sont au cœur des développements de la nouvelle économie de l'information. L'essentiel des dysfonctionnements des marchés est ainsi imputé à des problèmes d'incertitude sur la qualité et d'asymétries d'information. Mais la question fondamentale de la pluralité est complètement absente de ces analyses. On peut facilement en comprendre la raison : la théorie économique moderne apure son univers de toute question de valeur, afin de s'approcher des sciences positives. La qualité des biens y est une propriété de la nature. Or, le pluralisme inhérent aux sociétés modernes est lié à un débat sur les valeurs. Ne traiter que des problèmes de rationalité et de cognition, en évacuant les questions qui ont trait à la finalité individuelle et collective de l'activité, empêche de voir les opérations de qualification, au cœur de notre démarche. Même dans les approches qui portent explicitement sur la pluralité des formes de coordination (courant de l'économie des coûts de transaction), la valorisation des biens reste effectuée par le marché. Supposer une pluralité de modes de valorisation des biens, sans un marché surplombant, constitue une proposition impensable pour la théorie économique moderne.

3.2. Un programme de recherche sur les qualifications des biens et du travail

Je vais brièvement évoquer les axes essentiels, à mes yeux, d'un programme de recherche sur les qualifications des biens (et du travail), en essayant de répondre aux questions posées par C. Musselin et C. Paradeise dans leur introduction.

Les auteurs de ce dossier pourraient à mon avis s'accorder sur le fait que l'action consistant à faire des équivalences (entre des personnes, entre des choses, entre des personnes et des choses) constitue le ressort élémentaire de la coordination. C'est en ce sens que les opérations de qualification soutiennent la coordination : qualifier, c'est établir des équivalences. La notion d'investissement de forme a pour but de rendre compte de ces opérations (Thévenot, 1985 ; Eymard-Duvernay, 1986). Un lien étroit est ici noué entre le programme de recherche sur les réseaux socio-techniques (Callon, 1991) et le modèle des économies de la grandeur (Boltanski et Thévenot, 1991). L'accent est mis, dans ces constructions, sur le rôle des objets, comme supports de mise en équivalence. Dans la théorie économique, le prix constitue naturellement l'opérateur universel de mise en équivalence : tous les biens, l'ensemble des prestations de travail sont ainsi évalués sur une échelle de mesure unique. La critique que nous faisons à cette approche porte sur ce réductionnisme radical. Dans cette perspective, la notion de qualification est plus générale que celle de prix : le prix est l'une des modalités des opérations de qualification. Cette démarche permet de considérer que la fixation du prix n'est que l'un des maillons d'une longue série de mises en équivalence et qu'il n'est pas possible de l'en détacher, en considérant que le prix résume in fine cette série. Dans certaines situations, les équivalences relevant d'autres formats sont plus pertinentes que le prix (je suis chercheur en sciences sociales versus mon salaire est de 5 300 euros). Pour répondre à la question posée dans l'introduction de ce dossier, la qualification n'est donc pas en toutes circonstances une étape préalable à la formation du prix. Il faut d'ailleurs critiquer l'extension abusive donnée à la notion de prix : les honoraires d'une profession libérale, les salaires fixés en référence à une classification, des vacations précaires y sont mis en équivalence. Ces « prix » relèvent de différents modes de fixation, qui peuvent coexister au sein d'une même profession (Musselin, 1996). Ils s'appuient sur différents modes de justification, le marché étant l'un de ces cadres de justification.

Approfondir cette approche suppose, comme les auteurs de l'introduction nous y invitent, de distinguer identification et évaluation. La dimension cognitive ne suffit pas en effet pour rendre compte du jugement : il faut introduire un point de vue politique qui permette de sélectionner, parmi toutes les équivalences potentiellement possibles, celles qui seront considérées par chacun comme légitimes. On reconnaît ici la démarche suivie par le modèle des économies de la grandeur : les équivalences sont soumises à des débats, des échanges d'argumentations, de justifications (outillées par des dispositifs) en référence à un bien commun (Boltanski et Thévenot, 1991). Les argumentations sont cadrées par des contraintes de généralité (ou de justice) : la solidité des équivalences construites est fondée sur le respect de telles contraintes et non sur des rapports de force (ou des équilibres d'intérêts). Ce programme dote les acteurs d'une capacité de montée de généralité. Comme les chercheurs en sciences sociales, les acteurs « ordinaires » sont capables, pour argumenter leurs actions, de les inscrire dans une représentation générale du monde. Cette hypothèse est fortement liée à la contrainte de justice qui cadre les

équivalences légitimes. Elle fonde la méthode consistant, dans le modèle des économies de la grandeur, à résumer les formes d'équivalence par des philosophies politiques. Ces représentations académiques sont en effet soumises à une contrainte de généralité qui permet de sélectionner parmi toutes les formes de mises en équivalence celles qui sont susceptibles de soutenir un monde commun. Cette méthodologie peut prendre plusieurs formes : dans notre recherche sur les modes d'évaluation des compétences dans les situations de recrutement, nous avons lié chaque registre d'interprétation de la compétence à une théorie des sciences sociales au lieu d'une philosophie politique (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). Cette approche présente l'avantage de réduire la portée de la montée en généralité (on peut par exemple s'en tenir à des théories de l'entreprise et non de la société), et de mieux décrire un espace de controverses entre différentes théories.

Le caractère statique des analyses sur les argumentations générales est souvent critiqué. L'action « déborde » constamment les cadres de la justification (suivant l'expression heureuse de M. Callon). C'est tout l'intérêt des approches interactionnistes des marchés (Paradeise, 1988b). Certes, l'interaction est prise en compte dans le modèle des économies de la grandeur autour de la notion d'épreuve (empruntée à B. Latour). Mais il faut aller plus loin en prospectant la dynamique des qualifications. Les innovations sont toujours dans une certaine mesure des créations de nouvelles façons de qualifier, nécessairement en rupture par rapport aux principes établis de valorisation. Plus généralement l'action n'est jamais réductible aux justifications générales, comme le montrent les observations qui ne s'en tiennent pas aux entretiens familiers à la sociologie classique, mais portent sur les actions. Compte tenu de l'imprévisibilité des situations, il est le plus souvent collectivement avantageux d'inventer sur place de nouvelles formes d'équivalence. Nous avons ainsi montré que le succès de la coordination entre un office HLM et ses usagers passait par l'aménagement des qualifications générales par les agents locaux (Eymard-Duvernay et Marchal, 1994). L'observation des recruteurs en action montre également que des outils aussi durcis que les psychotechniques peuvent être réaménagés localement. Il en résulte qu'au niveau de l'action les différents registres de qualification sont beaucoup moins saillants. Nous avons tenté de montrer à partir des situations de recrutement qu'un jugement « équilibré », faisant des passages d'un registre de qualification à l'autre, était plus équitable qu'un jugement établi suivant une dimension unique (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). Ces approches permettent de rendre compte de façon riche du rôle des intermédiaires : ils font le plus souvent des passages entre plusieurs registres de jugement.

L'irréductibilité de l'action aux justifications n'invalide cependant pas les analyses sur les qualifications générales. D'une part, l'intérêt pour l'observation des actions vient précisément de cette tension, ce qui suppose la prise en compte de l'autre terme, sauf à supposer que les qualifications générales sont dénuées de toute réalité. D'autre part, sur longue durée, l'extension des nouvelles qualifications suppose la construction de cadres normatifs qui leur donnent de la généralité. Il importe donc d'observer la dynamique entre actions et justifications, sans rabattre l'analyse sur l'un ou l'autre terme. C'est de ce point de vue que je vais aborder les approches en termes de réseaux, qui occupent une place importante dans les développements actuels des sciences sociales, avec des applications innovantes au domaine de la qualification des biens.

3.3. Les qualifications sont-elles solubles dans les réseaux ?

L'article fondateur de L. Karpik (Karpik, 1989) illustre bien un programme de recherche focalisé sur l'action. L'économie de la qualité est marquée par une forte opacité des transactions, en l'absence des systèmes d'équivalence qui informent les « marchés-prix ». On sait comment L. Karpik résout ce problème : le jugement des acteurs se forme de proche en proche, suivant un mode de coordination résumé par la notion de réseau social. L'accent est mis sur les bénéfices des formes locales d'action : les informations qui circulent ainsi dans les réseaux sont des informations singulières qui permettent un ajustement fin aux propriétés des personnes, contrairement aux informations standardisées. M. Callon, C. Meadel et V. Rabeharisoa (Callon et al., 2001) mobilisent sur ces questions le paradigme des réseaux socio-techniques. L'intérêt de ce texte est de mettre l'accent sur les stratégies de qualification et requalification des produits, instrumentées par des dispositifs socio-cognitifs. Là encore la recherche est focalisée sur le caractère local de l'action, mais le marché est en arrière-plan comme dispositif général d'évaluation, dans ces moments « d'arrêts sur images » où le processus de production se fige pour faire émerger à l'issue d'épreuves un bien qualifié.

Ces analyses de l'action présentent à mon sens le défaut de projeter sur la notion excessivement flexible de réseau la tension entre action et justification. Le jugement local émergeant des relations interpersonnelles ne peut être compris en faisant abstraction des qualifications générales. Sur le terrain étudié par L. Karpik, il s'agit de l'ordre des avocats qui soutient la confiance, de la qualification même d'avocat, de principes partagés sur les critères du « juste prix ». Dans son texte de 1989, L. Karpik fait ainsi une large place à la construction sur une longue période par l'ordre des avocats de principes de valorisation alternatifs au marché. De la même façon, C. Musselin (Musselin, 1996) montre que, derrière l'apparente opacité de l'évaluation des activités scientifiques, les acteurs mobilisent des critères généraux de jugement. Les dispositifs socio-cognitifs étudiés par M. Callon et al. accroissent la capacité cognitive des acteurs, mais il est problématique de supposer que le passage des opérations cognitives aux opérations de valorisation (de qualification) puisse se faire sans solution de continuité. Les auteurs insistent sur la dimension réflexive des processus de qualification, pourtant leur analyse montre plutôt des mécanismes obscurs d'attachements-détachements des consommateurs, « encastrés » dans l'environnement socio-cognitif profilé par les entreprises. Les « forums hybrides » soutiennent un débat public sur la qualification des biens. Mais comment le lien est-il fait entre ces forums et les processus cognitifs analysés ? Lorsque l'on observe la façon dont les professionnels de la qualification guident la perception du consommateur en modifiant son environnement cognitif (l'exemple du jeu sur les couleurs qui attire l'œil des enfants et défait ainsi les valeurs routinisées du consommateur est particulièrement remarquable), on ne voit guère la place du débat public. Les asymétries entre les entreprises, qui ont la maîtrise des dispositifs socio-cognitifs, et les consommateurs ne sont pas évoquées : les auteurs décrivent des « prestataires » et des « bénéficiaires » baignant dans un univers de cognition distribuée et d'émotions partagées. Comment un tel outillage d'analyse pourrait-il déboucher sur une politique des marchés ? La critique est d'autant plus désarmée que le marché est accepté par les

auteurs comme catégorie englobante des échanges. Que la forme « marché » puisse être controversée par d'autres modes généraux de coordination pour qualifier les biens n'est pas envisagé.

L'enjeu de ces débats scientifiques est finalement la question de la démocratie des marchés. Comment les justiciables étudiés par L. Karpik peuvent-ils s'en sortir alors même que le « marché » des prestations d'avocats est totalement opaque ? Comment les consommateurs de M. Callon et al. trouvent-ils leur place dans l'économie moderne marquée par une pluralité de conceptions du bien, l'accélération des processus de requalification des produits et la puissance des entreprises ?

L'alliance entre économistes institutionnalistes et sociologues des marchés, appuyée sur les développements actuels des sciences sociales, devrait permettre de se débarrasser définitivement d'une conception atemporelle et universelle du marché, opérateur lointain et intouchable de valorisation. Les acteurs passent leur temps, localement et dans des forums publics, à qualifier et requalifier les biens (et le travail) et débattent constamment des principes de valorisation. Le tout-cognitif qui menace les sciences sociales actuellement est incapable d'approfondir la dimension politique des processus de valorisation : quels principes de qualité des biens la société souhaite-t-elle soutenir, en prenant appui sur quels types de dispositifs de coordination ? Les entreprises produisent abondamment des réponses à ces questions, et les opérationnalisent. Encore faut-il s'assurer que les dispositifs qu'elles mettent en place répondent à une conception démocratique de la société. Le développement des recherches faites récemment dans ce domaine permet de prospecter les différents forums de débats sur la qualité des biens, et de procéder à leur examen critique. Elles sont en phase avec la période actuelle, favorable à un renforcement des dispositifs de qualification des biens, intégrant les questions d'environnement, de développement et les préoccupations sociales. La connexion faite au travers de ces dernières entre qualification des produits et qualification du travail s'avère particulièrement prometteuse.

4. Dix thèses pour une socio-économie de la qualité des produits par Jean Gadrey[24]

Contrairement aux autres participants à ce dossier, je n'ai à mon actif aucun écrit portant spécifiquement sur la question de la qualité. Dans cette courte note, j'adopterai donc un point de vue d'utilisateur-adaptateur de concepts produits par d'autres. Je le ferai en énonçant dix thèses, qui correspondent à ma façon actuelle de voir les choses. Mais je ne serai pas en mesure, dans les limites qui m'ont été fixées, de conforter ces thèses,

[24] Auteur correspondant pour cette partie. Clerse, Faculté des sciences économiques et sociales, université de Lille 1, 59655 Villeneuve-d'Ascq cedex, France. *Adresse e-mail :* jean.gadrey@univ-lille1.fr (J. Gadrey).

sur la base en particulier des terrains que j'ai pu prospecter ces dernières années[25], ou d'autres qui m'ont inspiré.

Les thèses qui suivent portent sur la qualité des produits de l'activité économique. Il s'agira souvent – mais pas uniquement – de services. Je ne ferai pas de distinction (sauf dans la dernière thèse) entre les biens et les produits, en dépit de la stimulante suggestion de M. Callon, C. Meadel et V. Rabeharisoa (Callon et al., 2001). Et je n'envisagerai pas la qualification des personnes, sauf de façon incidente.

4.1. Le contexte : la production et la gestion de l'incertitude dans le « post-fordisme »

Thèse 1. *La question de l'incertitude sur la qualité des produits est l'un des plus sérieux problèmes auxquels est confrontée l'économie conventionnelle* (« standard », ou « standard étendue », selon O. Favereau [Favereau, 1989a]). Ce n'est pas la seule difficulté rencontrée par ce paradigme, mais c'est l'une de celles où sa pertinence est la plus visiblement contestée, car cette théorie ne supporte pas l'idée d'une incertitude radicale ou « critique » des protagonistes sur l'objet même de l'échange. *Cette incertitude n'est pas intrinsèque (liée à la « nature » de cet objet) : elle est socialement construite par les acteurs*, qui, à la fois, produisent des situations incertaines, et cherchent à gérer au mieux l'incertitude, avec de fréquentes inégalités dans leurs capacités et pouvoirs de gestion. En France, les premiers travaux d'économistes ayant mis l'accent sur ces questions datent de la première moitié des années 1980, avec le programme de recherches sur les « investissements de forme » auquel sont attachés notamment les noms de F. Eymard-Duvernay et de L. Thévenot. Le premier publie, en 1986, un papier intitulé « La qualification des produits », et l'on doit à L. Thévenot (Thévenot, 1989) de remarquables analyses sur l'« incertitude critique… qui porte sur la définition des biens ».

Au cours de la période dite « fordiste », de telles incertitudes critiques apparaissent peu. En dépit du fait que la fraction typiquement fordiste de la production et des échanges n'a jamais représenté la majorité de l'économie, les enjeux principaux et les acteurs dominants lui sont associés. La qualité des biens, hautement standardisés et produits en grande série, n'est pas sans cesse perturbée par des innovations. Elle est marquée par la stabilité des repères cognitifs concernant les produits échangés, la relative rareté des situations de « requalification » des produits et de « détachement » des consommateurs (Callon et al., 2001).

Le « néo-fordisme », comme production de biens de plus en plus diversifiés destinés à des marchés plus segmentés, peut lui aussi entrer, moyennant certaines adaptations, dans le cadre de ce paradigme. Il suffit d'allonger les nomenclatures de biens restant largement standardisés, donc qualifiables par les méthodes antérieures. La régulation de la qualité, toujours nécessaire, peut encore reposer sur des dispositifs réduisant l'asymétrie d'information sur les caractéristiques de qualité, entendues comme caracté-

[25] Ces terrains se situent dans les secteurs suivants : le commerce de détail, l'hôtellerie et la restauration, les banques et les assurances, les services de conseil aux entreprises, les caisses d'allocations familiales, La Poste, et les hôpitaux. Dans plusieurs cas, des comparaisons internationales ont été effectuées, en collaboration avec des chercheurs français et étrangers.

ristiques ou performances techniques. Mais l'accélération du rythme d'innovations « requalifiantes » commence à perturber les repères.

La pertinence de ce modèle ne devient vraiment problématique qu'avec la nette progression des marchés des « biens singuliers » et plus généralement des échanges portant sur des « objets incertains » (aux yeux des protagonistes). Cette incertitude peut provenir de la singularité du bien (il n'y a pas alors d'expérience antérieure semblable), de l'innovation permanente (qui produit les mêmes effets), ou d'autres facteurs comme l'ambivalence des attentes des utilisateurs et des engagements des producteurs (exemple : obligation de moyens ou de résultat ? « *Output* » ou « *outcome* » ?), l'existence de plusieurs horizons temporels de jugement des résultats (par exemple pour les produits de l'éducation, de la santé, du conseil, de l'assurance…), ou encore la présence simultanée de plusieurs registres d'évaluation non concordants[26], sources « d'incertitudes critiques » au sens de L. Thévenot (Thévenot, 1989). C'est alors l'instabilité des repères cognitifs concernant les produits qui se répand, en même temps que la défiance vis-à-vis des propriétés utiles des objets d'échange, sauf si des dispositifs appropriés sont mis en place. Cette situation est en partie liée à la progression forte et incessante du poids des activités de services[27], et plus précisément des services les plus éloignés de la logique de la standardisation industrielle fordiste : les services relationnels et professionnels (notamment : santé, éducation, culture, tourisme, action sociale, services professionnels aux ménages et aux entreprises, services dits de proximité aux personnes…). Ce sont eux qui ont connu, depuis un quart de siècle, la croissance la plus vive, quels que soient les critères utilisés (production, emploi par secteur ou par métier, consommation…).

Si l'on suit L. Karpik (Karpik, 1989 ; Karpik, 1995 ; Karpik, 1996 ; Karpik, 2000), ces formes de production et d'échanges économiques font partie d'un monde radicalement différent de celui de la production et des marchés de la théorie standard. Ce monde, en tant qu'idéal-type ou modèle analytique, est celui de « l'économie de la qualité ». Le marché-jugement[28], opposé au marché-prix, devient le mécanisme de coordination (ou d'ajustement) central entre les producteurs et leurs clients. Le jugement sur la qualité repose principalement sur des réseaux personnels et sur la confiance (personnelle ou impersonnelle). La formation des prix est, elle aussi, largement tributaire de l'intervention de réseaux et de normes professionnelles.

Je voudrais à ce point répondre à deux des questions posées par C. Musselin et C. Paradeise à la fin de leur contribution (§ 1.2.3., p. 260), à propos de la portée de ce modèle et de la question du prix. Ma réponse est résumée par les thèses 2 à 6.

---

[26] Pour d'autres développements sur les raisons des incertitudes sur le produit des services, voir J. Gadrey (Gadrey, 1996), chapitre 12.

[27] C'est une thèse que défendent également M. Callon et al. (Callon et al., 2001) : « les activités de service comme base de l'économie des qualités ».

[28] Sur la relation entre l'incertitude et le jugement, et sur l'apport essentiel de F. Knight à cette problématique, voir également D. Rivaud-Danset (Rivaud-Danset, 1998).

4.2. Cinq thèses sur l'économie de la qualité

Thèse 2. *Le modèle théorique de l'économie de la qualité et de son marché-jugement a une très large portée sur le plan de son approche des processus de qualification* et des modes d'ajustement entre les protagonistes (normes, réseaux, dispositifs de confiance personnelle et impersonnelle[29]). L. Karpik (Karpik, 1989) évoque son intérêt éventuel dans le cas des activités d'intermédiation financière, d'assurance, touristiques, ou encore pour certains biens durables. Mais sa validité s'étend, selon moi, bien au-delà de ces exemples, notamment dans le vaste domaine des services relationnels et professionnels. Cette appréciation ne signifie évidemment pas qu'existent partout les mêmes types de « réseaux-producteurs » et de « réseaux-échanges » que ceux qui concernent les avocats : il faut, dans chaque cas, repérer les normes, réseaux, modes de jugement et dispositifs de confiance qui font que le marché marche.

Thèse 3. *En matière de formation des prix, le modèle du marché des avocats (avec notamment son éthique française de la « modération ») est évidemment spécifique, et L. Karpik est le premier à le dire.* Il est probable que tous les marchés de la qualité sont plus ou moins spécifiques à cet égard. Il existe par exemple des marchés du conseil où l'on a pu observer, au moins à certaines époques, des comportements relevant d'une « économie de l'immodération » : Jacques De Bandt (De Bandt, 1994, p. 220) cite l'exemple d'écarts de prix pouvant aller de 1 à 40 pour des services « définis de manière très similaire… sur la base de cahiers des charges (en principe) précis ». C. Musselin (Musselin, 1996) montre que le mode de formation des prix sur les marchés du travail universitaires – pourtant des marchés-jugement – est très différent de celui qui concerne les services des avocats.

Thèse 4. *Il est souhaitable de dissocier analytiquement les ajustements portant sur la qualité et ceux qui concernent le prix. Le prix n'est pas une composante de la qualité des produits, ni de la qualité des personnes que l'on recrute ou que l'on rémunère*. Il peut – c'est assez fréquent – faire office de signal de qualité, parmi d'autres signaux. Il se peut aussi – c'est encore plus fréquent – que les ajustements sur la qualité et ceux qui portent sur les prix soient imbriqués dans les échanges sociaux de l'économie de la qualité, notamment sous la forme d'arbitrages qualité/prix. Mais de tels arbitrages ne sont pas des arbitrages entre divers attributs de la qualité (dont le prix ferait partie). Ce sont des arbitrages liés à la contrainte économique et à la propension des acheteurs à payer certaines qualités.

Thèse 5. *Le point aveugle des recherches actuelles en socio-économie de la qualité est la prise en compte des coûts de production de la qualité* et des stratégies des acteurs de la production autour du couple qualité/coûts. Les ajustements de qualité et les ajustements de prix ont toujours pour arrière-plan des structures, des contraintes et des choix de coûts.

Par exemple, les produits qui relèvent du marché-jugement sont, eux aussi, soumis à des contraintes et des choix de coûts mis en rapport avec des évaluations expérimentales de la propension des clients à payer pour une qualité élevée, une propension qui n'est

[29] Voir L. Karpik (Karpik, 1996).

jamais infinie. Même dans les situations où il semblerait que les clients soient prêts à « payer n'importe quel prix » pour obtenir un très haut niveau de qualité, on sait bien que cette impression est fausse. Cela dit, l'analyse des coûts de la qualité sur le marché-jugement indique que ces coûts sont, comme la qualité elle-même, difficiles à calculer et à prévoir. On tend à les évaluer par grandes familles de produits, sous la forme de moyennes et d'ordres de grandeur, avec des écarts importants au sein d'une même famille.

Thèse 6. *Le champ de validité de l'économie de la qualité s'étend au-delà du secteur marchand concurrentiel*. D'une part, des questions semblables (les jugements de qualité pour des produits incertains) se posent dans le cas de monopoles publics appartenant au secteur marchand. Ces questions constituent même le point de départ de l'analyse d'A. Hirschman (Hirschman, 1970). D'autre part, dans le secteur non marchand (éducation publique, santé publique…) et dans certaines administrations, on trouve des prestations de service marquées par la singularité, l'incertitude, la présence de jugements de qualité et de non-qualité, et des arbitrages qualité/coûts. De façon générale, il faut distinguer la socio-économie de la qualité et celle de la concurrence, bien que les connexions soient souvent fortes.

4.3. Des grilles opératoires pour une socio-économie de la qualité : quatre thèses

La première de ces quatre thèses constitue une réponse à la principale question posée par C. Musselin et C. Paradeise, à propos de la distinction entre les processus d'identification et d'évaluation. Cette réponse repose sur des catégories un peu différentes.

Thèse 7. *On peut distinguer abstraitement, pour bâtir des approches socio-économiques de la qualité des produits, trois problématiques qui sont en général imbriquées dans les processus réels* :

- *La première concerne le contenu cognitif et sémantique des descriptions de la qualité*, son inscription dans des grammaires ou registres, sous des formes diverses, plus ou moins formalisées : critères, caractéristiques et attributs (quantifiables ou non), classements, descriptions littéraires plus ou moins élaborées, valeurs ou « grandeurs » de référence, principes de justice, constituant des connaissances plus ou moins réparties et « incorporées ». Ces contenus cognitifs (et politiques) sont repérables dans des discours, écrits, chartes, interactions verbales, et, selon certains travaux, ils forment des « cités », des paradigmes ou des conventions en nombre limité (voir thèse 8).
- *La seconde problématique s'intéresse aux mécanismes et processus sociaux d'ajustement*, de coordination, de validation plus ou moins conflictuelle à la fois des conventions ou registres précédents (la recherche d'un accord sur les principes généraux), et de la qualité des produits évalués selon ces conventions (l'application de ces principes). On peut dire que si la première problématique est « statique » (elle vise à repérer les « grandeurs » en présence dans une situation donnée), la seconde est « dynamique » et historique. On peut aussi dire que les registres de la qualité sont des ressources d'action, mobilisées dans des actions et des réseaux dont la dynamique peut conduire à reformuler la grille initiale. L'analyse du rôle des

« intermédiaires » et des « prescripteurs » relève aussi de cette seconde problématique. Je n'énoncerai pas de thèse personnelle concernant cette seconde problématique, qui a surtout été explorée par des sociologues, mais à laquelle « l'économie des conventions » a aussi contribué.

- *La troisième problématique concerne la rationalisation de la qualité*, c'est-à-dire les représentations et les actions selon lesquelles les producteurs (parfois en relation avec les utilisateurs) organisent *l'obtention économiquement efficace de la qualité* au regard de normes et de conventions de qualités supposées provisoirement stabilisées (problématiques 1 et 2). Bien entendu, la diversité des visions et des modes de rationalisation pourra renvoyer à la diversité des conventions de qualité (problématique 1), et résulter des processus sociaux analysés selon la problématique 2. Mais il s'agit néanmoins d'une problématique distincte des deux premières (voir thèse 9), car elle porte, plus que les autres sur les processus intellectuels et organisationnels *aboutissant à des produits de qualité sous contrainte économique*, et non pas, comme dans la problématique 2, sur les processus de *validation de la qualité des produits indépendamment de cette contrainte*.

Thèse 8 (concernant la problématique 1). Dans l'éventail des références théoriques disponibles, *les grilles les plus efficaces pour mettre à plat la diversité des registres de qualité des produits sont issues du programme de recherche de l'économie des conventions*, et en particulier des travaux de F. Eymard-Duvernay (Eymard-Duvernay, 1986 ; Eymard-Duvernay, 1989 ; Eymard-Duvernay, 1994), L. Thévenot (Thévenot, 1986 ; Thévenot, 1989), L. Boltanski et L. Thévenot (Boltanski et Thévenot, 1991), et R. Salais et M. Storper (Salais et Storper, 1993). Ces grilles ne sont pas identiques, mais, de toute façon, elles exigent, lorsqu'elles sont mises au service de l'évaluation plurielle de la qualité, ou de l'analyse sociologique des situations d'évaluation de qualité, d'être adaptées et réinterprétées en fonction des enjeux et des conflits de chaque terrain, afin de viser la pertinence. *Elles reposent sur l'hypothèse de l'existence d'une pluralité de conventions de qualité hétérogènes*. Cela n'exclut évidemment pas des compromis, ou des pondérations issues de processus politiques, mais cela exclut l'idée de tout rabattre sur une seule dimension synthétique (le prix étant usuellement le candidat déclaré pour une telle homogénéisation).

Thèse 9 (concernant la problématique 3). *La rationalisation de la qualité des produits, en tant que représentations et en tant qu'actions, se présente sous deux formes polaires, le plus souvent mêlées dans les processus réels : la rationalisation industrielle et la rationalisation professionnelle*. Cette distinction, qui renvoie à mon analyse antérieure de la modernisation des services (Gadrey, 1994) est ici appliquée à la qualité des produits et à son mode d'obtention ou d'amélioration sous contrainte d'efficacité économique.

La rationalisation industrielle de la qualité est analytique et elle vise à standardiser. Elle procède par décomposition de la qualité en « caractéristiques » objectivées ayant généralement fait l'objet d'un repérage antérieur (enquêtes, traitement des réclamations, etc.). Elle ajoute, retranche, ou combine autrement, des caractéristiques. Elle a également pour objectif le calcul économique précis des coûts de la qualité (par les méthodes du contrôle de gestion industriel), le classement des produits de qualité différente en listes aux frontières marquées (des « gammes »), la réalisation de tests et de mesures certifiées portant sur les diverses caractéristiques. M. Callon et al. (Callon et al., 2001) montrent

bien qu'en réalité, autour de ces processus de qualification, se jouent des ajustements sociaux complexes, mais pour les agents de la rationalisation industrielle de la qualité, celle-ci apparaît comme un ensemble de caractéristiques intrinsèques du produit, des caractéristiques qu'il faut ensuite vendre aux consommateurs par un travail d'information et de mise en scène.

La rationalisation professionnelle de la qualité a, elle aussi, besoin de décrire (pour agir sur elles) les dimensions potentielles ou effectives de la qualité des produits (souvent des services), mais ces dimensions ne sont pas des caractéristiques au sens précédent, qui est aussi celui de la théorie économique inspirée par K.J. Lancaster. Ce sont par exemple des méthodes intellectuelles de résolution de problèmes (avec l'appui éventuel de technologies), des routines ou recettes professionnelles, en partie singulières, en partie communes à une profession, ouvertes à la spécificité des situations. La diversité des produits est pensée en termes de types ou de familles de cas, mais cette diversité subsiste au sein de chaque famille. La qualification du service peut se référer selon les cas à des compétences intellectuelles certifiées ou réputées, à des registres esthétiques, affectifs, gourmands, éthiques, de créativité, etc., que l'on peut éventuellement interpréter à l'aide des « cités » de L. Boltanski et L. Thévenot (Boltanski et Thévenot, 1991). On y retrouve certaines des dimensions présentes dans les opérations de recrutement analysées par F. Eymard-Duvernay et E. Marchal (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). Le recrutement d'un prestataire de services professionnels par un client a en effet des similitudes avec le recrutement d'un cadre par une entreprise, à la fois sous l'angle de l'incertitude concernant le résultat, sous celui de l'importance attachée à la qualité, et du fait de l'impossibilité de décomposer les compétences en caractéristiques calculables.

Ainsi énoncée, cette thèse oppose à l'excès deux logiques que les mêmes personnes peuvent emprunter simultanément pour rationaliser la qualité des mêmes produits. La raison en est simple : un grand nombre de produits, en particulier dans les services, peuvent être décrits, pour une partie de leurs attributs de qualité, à l'aide de caractéristiques calculables, et pour une autre partie, sur la base de jugements échappant au calcul et aux normes techniques, mais non moins rationnels (argumentés, faisant appel à des principes et à des valeurs supposés partagés, etc.). Cette situation observable ne tient pas à des propriétés intrinsèques de ces produits, mais à l'état actuel des conventions d'évaluation de la qualité, comme si la confiance avait simultanément besoin de s'appuyer, d'un côté, sur le calcul et le découpage de la qualité du produit, et, de l'autre, sur des représentations plus synthétiques ou faisant appel à des grandeurs non calculables. Dans ces situations de mixité des conceptions et des actions de rationalisation, les dispositifs de gestion de l'incertitude sur la qualité sont, eux aussi, mixtes.

Thèse 10. *Marchés de biens, marchés d'individus, marchés d'organisations.* Si l'on se limite aux situations de production et d'échange marchands, qui sont les plus fréquentes, les ajustements portant sur la qualité et le prix des produits ne sont pas toujours focalisés sur le bien lui-même, au sens strict (Callon et al., 2001). Les repères, les références, les sources de la confiance et de la fidélité des acheteurs, et les arguments de vente des producteurs, peuvent selon les cas porter soit sur le bien vendu, soit sur les individus producteurs ou prestataires (confiance personnelle), soit sur l'organisation productrice (réputation). Dans les faits, ces références sont souvent combinées, mais des dominantes

existent. On peut les qualifier de marchés de biens, d'individus, et d'organisations[30], étant entendu que l'échange réel porte toujours sur le produit, mais que ces trois « marchés » désignent les entités sur lesquelles reposent à titre principal les jugements de qualité et les dispositifs de confiance. Il est clair que les deux derniers types de marché réunissent les conditions les plus favorables au fonctionnement d'un marché-jugement, même si celui-ci peut concerner aussi certains marchés de biens.

5. Que faire des singularités ? par Lucien Karpik[31]

L'économie de la qualité (ou des singularités) porte sur des produits d'échange (biens et services) que l'on range habituellement parmi les produits différenciés et qui s'en distinguent par l'association de trois caractéristiques : *la pluralité des qualités, l'incertitude sur la qualité et la primauté de la qualité*. Avec la pluralité des dimensions, les produits sont, au moins partiellement, *incommensurables* entre eux ; avec l'incertitude sur la qualité, qui interdit de distinguer la bonne qualité de la mauvaise, l'asymétrie de l'information conduit, comme le montre le modèle de G.A. Akerlof, à l'autodestruction du marché ; enfin, avec la primauté de la qualité, détachée de l'acteur et rattachée au produit d'échange, la concurrence par les qualités l'emporte sur la concurrence par les prix. Bien entendu, le passage de la frontière entre les deux catégories générales de produits relève d'interprétations dont les convergences ne vont pas de soi, non seulement parce que la réalité est ambiguë, mais aussi parce que les critères d'évaluation des acteurs sociaux peuvent être différents.

Bien qu'il se situe à l'extérieur du domaine de pertinence de la théorie néoclassique, le marché des singularités n'échappe pas pour autant à l'analyse. Faute de place, celle-ci va se concentrer sur la phase finale de la rencontre entre l'offre et la demande de produits de qualité, et ignorer, sauf quelques allusions, les étapes préalables, les supports concurrentiels autres que les biens et les services ainsi que les transformations d'ensemble sur la moyenne et longue période.

Le point de vue ne relève exclusivement ni de la sociologie ni de l'économie, mais d'une composition particulière des deux. Il prend appui sur un examen de la soi-disant validité universelle de la théorie économique néoclassique ainsi que sur l'œuvre de K. Polanyi pour identifier, avec le marché des singularités, l'existence d'une forme particulière de coordination économique jusque-là passée inaperçue et justifier par là, la construction théorique qui rend cette réalité particulière non seulement intelligible mais aussi socialement visible.

5.1. Les limites de la théorie économique néoclassique

La théorie néoclassique du marché se confond avec une théorie des prix dont la validité serait universelle ce qui signifie non seulement que ses vérités seraient générales,

[30] Voir O. Favereau (Favereau, 1989a) et F. Eymard-Duvernay (Eymard-Duvernay, 1994).

[31] Auteur correspondant pour cette partie. Centre de sociologie de l'innovation, École des mines, 60, boulevard Saint-Michel, 75006 Paris, France. *Adresse e-mail :* karpik@paris.ensmp.fr (L. Karpik).

mais aussi que toute réalité qui relève de l'échange, aussi « impure » et « imparfaite » soit-elle, devrait toujours être rattachée au même cadre théorique. Cette universalité doit beaucoup à la « révolution chamberlinienne » qui a permis d'ajouter les produits différenciés aux produits homogènes sans modifier l'appareil d'analyse (Chamberlin, 1953).

Dès lors en effet, que chaque bien différencié est considéré comme un bien homogène associé à un marché particulier (il existe donc autant de marchés que de biens différenciés), que les marchés les plus proches entre eux sont liés par des prix de substitution et que sont identifiés les effets spécifiques de la variété des produits sur les prix, la théorie du marché continue de se confondre avec la théorie des prix. L'universalité reste postulée bien que la théorie standard méconnaisse, sauf pratiques réductionnistes, les produits multidimensionnels comme les produits marqués par l'incertitude sur la qualité qui interdisent la détermination des prix.

À côté des nombreux travaux consacrés depuis deux ou trois décennies à repousser ces limites, la théorie de K.J. Lancaster occupe une position unique puisqu'elle aborde frontalement la conciliation des produits multidimensionnels et de la théorie des prix. Elle assimile chacun des produits à un « panier de caractéristiques » dont la valeur dépend des caractéristiques incorporées et des utilités correspondantes satisfaites (Lancaster, 1966). La quadrature du cercle semble ainsi résolue.

Mais la théorie de K.J. Lancaster, malgré son ingéniosité, suscite trois critiques que l'on formule sans les développer : tout d'abord, la notion de « panier de caractéristiques » conduit à transformer des configurations de caractéristiques interdépendantes en sommes pondérées de caractéristiques indépendantes, ensuite, le choix des caractéristiques pertinentes des produits multidimensionnels n'est nullement évident : l'expérience la plus banale montre que cette opération ne cesse de diviser les acteurs sociaux, enfin, la justification manque qui permettrait de considérer que la valeur d'une caractéristique, mesurée par le degré d'utilité satisfaite, serait la même chez tous les consommateurs alors que l'on sait fort bien que les utilités et les préférences sont variées et variables. Pour ces trois raisons, la première étant à elle seule dirimante, la théorie de K.J. Lancaster semble irrecevable. *La question de l'analyse de l'échange des singularités reste donc entière*. En fait, l'économie néoclassique ne peut que méconnaître la forme de marché que ses outils d'analyse lui interdisent d'observer et d'expliquer.

5.2. L'héritage de Karl Polanyi

L'apport de K. Polanyi est double : il porte sur les formes de coordination économique et sur les formes d'encastrement du marché. C'est en s'appuyant sur des travaux historiques et ethnographiques que K. Polanyi identifie trois formes d'échange – la réciprocité, la redistribution, l'échange qui englobe le marché autorégulateur (Polanyi, 1975) – dont le domaine de pertinence serait véritablement général. Cette théorie est à la fois essentielle et ambiguë. Essentielle puisqu'elle permet de remettre en cause la validité universelle de la théorie néoclassique ; ambiguë car K. Polanyi instaure une répartition entre, d'une part, le marché autorégulateur, les pays développés et l'économie néoclassique et, d'autre part, les marchés encastrés, les sociétés traditionnelles et les formes traditionnelles du marché. Elle fixe, par là, les termes d'un succès et d'un échec. Une telle

partition signifie en effet, que la théorie standard devient une science régionale, mais elle indique aussi que K. Polanyi ne dispose d'aucun outil d'analyse pour identifier et expliquer *l'éventuelle pluralité des formes d'échange au sein des pays développés*. Après lui, cet informulé devient formulable.

Dans *La grande transformation* (Polanyi, 1983), K. Polanyi explique la succession des catastrophes économiques et politiques qui ont rythmé l'histoire de l'Europe entre 1914 et 1945 par le développement du *marché autorégulateur*, un marché qui serait gouverné exclusivement par les prix et régi par les seules forces internes. Cependant, pour éloigner tout malentendu, l'auteur indique explicitement qu'« aucune économie de marché séparée de la sphère politique n'est possible » et cette proposition trouve sa justification dans les analyses minutieuses qui montrent que sans une intervention systématique et continue de l'État, le marché libéral n'aurait pu ni naître ni se développer.

Faut-il dès lors définir le marché autorégulateur par son émancipation de la société ou par l'intervention étatico-administrative ? C'est l'alternative refusée par K. Polanyi pour lequel *le marché moderne ne se présente comme désencastré (autorégulé) que parce qu'il est encastré*. La différence entre le marché traditionnel et le marché moderne ne se situe pas dans l'alternative de l'encastrement et du désencastrement, mais dans des formes d'encastrement différentes. Alors que le premier marché est équipé de structures sociales (la parenté, la religion ou la culture), le second l'est d'un appareil étatico-administratif dont l'intervention, pour faire respecter la loi et pour diffuser une connaissance diversifiée, est indispensable afin que le marché autorégulateur puisse se gouverner *apparemment* seul. K. Polanyi nous lègue donc deux avancées que l'on retrouve d'emblée à savoir le *pluralisme des formes d'échange* et le *pluralisme des formes d'encastrement du marché*.

5.3. Produits, acteurs et formes d'encastrement du marché

Le principe d'analyse qui conduit à rattacher les formes de coordination aux catégories de produits d'échange se retrouve dans plusieurs analyses. C'est ainsi que F. Eymard-Duvernay (Eymard-Duvernay, 1989) rapporte trois formes de coordination économique à trois « conventions de qualité », que R. Salais et M. Storper (Salais et Storper, 1993) présentent une classification de quatre formes de coordination économique associées à quatre catégories de produits d'échange tandis que je fais correspondre deux formes de marché aux produits homogènes/différenciés et aux produits de qualité (Karpik, 1989). Au-delà de ces prémisses communes, les différences interviennent aussi bien dans les ancrages que dans les effets des types de marché.

Dans l'économie de la qualité, les produits qui parviennent sur le marché pour s'inscrire dans les luttes concurrentielles manifestent les qualités façonnées aussi bien par l'innovation que par le marketing et, plus généralement, par les savoirs des professionnels du marché, pour qu'ils puissent se loger dans le désir du consommateur (Cochoy, 2002 ; Barrey et al., 2000). Mais, sauf rares exceptions, cette élaboration collective des singularités ne permet nullement d'éviter l'intervention autonome des dispositifs et des consommateurs qui, par ailleurs, se transforment eux-mêmes selon des processus qui intègrent et dépassent le marché (Paradeise, 1988b).

Dans cette perspective, *la composition de la forme d'encastrement du marché dépend des contraintes spécifiques que les produits de qualité font peser sur les acteurs de l'échange.* Dès lors que la primauté assignée à la qualité fait passer la position du prix au second plan, deux exigences deviennent centrales. D'une part, la réduction voire la disparition de l'opacité du marché impose, pour des produits multidimensionnels, de construire et de diffuser une information complexe, fondée sur le choix toujours problématique des dimensions pertinentes et sur le respect des conditions qui régissent la formation du jugement des consommateurs ; la difficulté est d'autant plus grande que le renouvellement des singularités est rapide. D'autre part, l'incertitude sur la qualité implique la mise en œuvre de mécanismes qui garantissent la promesse associée à l'achat. Ces contraintes doivent être prises en charge, au moins partiellement, pour que le marché puisse fonctionner : elles le sont par les dispositifs et les acteurs du marché.

L'équipement du marché des qualités est composé d'arrangements externes qui englobent des *dispositifs de jugement* et des *dispositifs de promesse.* Les premiers, qui rassemblent les réseaux, appellations, classements, guides, réputations, marques, groupements professionnels, sont chargés de produire les connaissances adéquates aux jugements des consommateurs, les seconds, en neutralisant les craintes d'opportunisme par la confiance portée aux dispositifs de jugement, instaurent la prévisibilité de l'échange. Les deux fonctions peuvent d'ailleurs être rassemblées par le même dispositif du marché (Karpik, 1996 ; Karpik, 2000).

Les acteurs du marché se caractérisent par un mode d'engagement qui combine la *compétence* comme connaissance spécifique du produit d'échange et le *jugement* comme prise de décision fondée sur une configuration particulière de critères d'évaluation. Les dispositifs, en fonction de leurs modes d'action, et les acteurs, en fonction de leurs modes d'engagement, transforment les caractéristiques des produits si bien que leur *interaction fixe la qualification finale des singularités.*

Quelques illustrations très schématiques de l'influence exercée par les dispositifs/consommateurs sur les produits de qualité. Par le réseau : les conseils en entreprise, parmi d'autres moyens, garantissent l'excellence de leurs services et la confiance qui leur est portée, par l'appartenance à un réseau composé exclusivement d'anciens élèves des grandes écoles (Sauviat, 1994). Par les dispositifs impersonnels : selon les mécanismes de recrutement utilisés, le « même » emploi sera plus ou moins qualifié (Eymard-Duvernay et Marchal, 2000), un guide doté d'une grande autorité peut provoquer la « surqualification » de certains vins tandis que l'omniprésence du box office peut, à l'inverse, susciter la déqualification des films d'auteur. Par l'interaction du dispositif impersonnel, du réseau et des dispositions des acteurs : le choix des enseignants à l'université peut reposer, c'est la règle légale, sur une qualification purement scientifique de poste vacant, ce qui implique un classement fondé sur les seuls travaux scientifiques, mais, le plus souvent, l'addition de réseaux diversifie l'information et la distribution des jugements des membres du jury, sous la forme des votes, consacre une requalification du poste, des candidats et donc le bouleversement de la distribution initiale des chances d'élection (Musselin, 1996). La diversité des exemples qui pourraient être évoqués exclut que l'on fixe par avance des limites empiriques à la pertinence de la démarche d'analyse.

Au plus loin du naturalisme économique, le fonctionnement du marché des singularités se trouve donc déterminé par les relations entre les formes d'engagement des producteurs et des intermédiaires qui façonnent l'offre de produits de qualité, les dispositifs du marché et les modes d'engagement des consommateurs. Toutes choses égales d'ailleurs, les variations des uns et des autres expliquent la diversité des variantes du marché des singularités.

5.4. La formation des prix

Lorsque la concurrence par les qualités l'emporte sur la concurrence par les prix, la fixation des prix ne relève que partiellement des relations de l'offre et de la demande. Quels sont, dans ce cas, les mécanismes qui permettent d'expliquer que les prix soient bas (mais au moins égaux aux coûts de production) ou élevés ? Et si la concurrence par les prix est seconde, comment se fait-il néanmoins que les prix manifestent un ordre généralisé ?

Le marché des avocats met en évidence l'influence du réseau des avocats qui autorise un système de comparaisons individualisées et la fixation spontanée de « tarifs » qui correspondent à l'auto-évaluation des statuts professionnels. L'extension de l'observation à quelques autres marchés des singularités conduit à identifier (parmi d'autres) deux formules : d'une part, les prix sont fixés en fonction de la position occupée par les producteurs au sein d'une conception plus ou moins commune de la hiérarchie professionnelle, d'autre part, les prix sont plus ou moins déterminés par les jugements dominants portés par les intermédiaires qui disposent d'une autorité fondée sur l'expertise qu'ils peuvent convertir en influence sur les consommateurs. En somme, l'ordre des prix exprime dans ces deux cas, sous la contrainte de limites financières fort variables, deux versions de l'ordre social : la hiérarchie d'une profession et le classement des formes d'autorité reconnues par les acteurs du marché.

Il ne devrait pas être impossible d'identifier les quelques formules de la fixation des prix sur les marchés des singularités. La difficulté véritable, faute de données pertinentes, réside dans la connaissance des effets spécifiques ou conjoints qu'exercent sur les prix, la structure sociale et la relation de l'offre et de la demande.

5.5. Conclusion

L'économie des singularités désigne la théorie qui entend rendre intelligible l'organisation et le fonctionnement de la coordination économique des singularités. L'analyse s'est limitée aux produits, elle pourrait s'élargir à de nouveaux supports de la singularité et en particulier au remplacement des produits par les entreprises. Encore faudrait-il vérifier, avant d'en venir à l'étude de ces « marchés d'organisation » (Favereau, 1989a) si, par exemple, la figure imaginaire idiosyncratique de Nike est bien devenue le fondement et le garant d'une singularité qui s'attacherait dès lors à l'ensemble de ses produits y compris les plus banalisés (Klein, 2001).

Cette construction théorique ne se limite pas à la seule rencontre finale de l'offre et de la demande, elle porte aussi sur les étapes préalables de qualification, requalification ou déqualification des produits pour autant qu'elles ont pour effets de *créer ou* de *faire disparaître* les singularités. Plus globalement, elle s'intéresse à la dynamique à moyen et

long terme de la *singularisation et de la désingularisation* des produits d'échange, aux mises à l'épreuve que cette étude implique (Gadrey, 1994) et à la détermination des formes historiques de cette coordination économique.

Références

Abbott, A., 1988. The system of Professions. The University of Chicago press, Chicago.

Akerlof, G.A., 1970. The Market for Lemons : Qualitative Uncertainty and the Market Mechanism. Quarterly Journal of Economics 84, 488–500.

Akrich, M., 1992. La presse et la technique : pluralité des modèles de journalisme. Médias Pouvoirs, 24–32.

Akrich, M., Rabeharisoa, V., 1989. Le conseil en économies d'énergie. Rapport de recherche. ANAH–École des Mines.

Appadurai, A., 1986. The Social Life of Things: Commodities in Cultural Perspective. Cambridge University Press, Cambridge.

Barrey, S., Cochoy, F., Dubuisson-Quellier, S., 2000. Designer, packager et merchandiser : trois professionnels pour une même scène marchande. Sociologie du travail 42 (3), 457–482.

Bessy, C., Eymard-Duvernay, F., Larquier, G. (de), Marchal, E. (Eds.), 2001. Des marchés du travail équitables ? Approche comparative France/Royaume-Uni. Presses Interuniversitaires Européennes, Bruxelles.

Boltanski, L., 1982. Les cadres : la formation d'un groupe social. Minuit, Paris.

Boltanski, L., Thévenot, L., 1987. Les économies de la grandeur. Cahiers du CEE, Puf, Paris.

Boltanski, L., Thévenot, L., 1991. De la justification. Les économies de la grandeur. Gallimard, Paris.

Bourdieu, P., 1979. La distinction. Minuit, Paris.

Bourdieu, P., Boltanski, L., 1975. Le titre et le poste : rapports entre le système de production et le système de reproduction. Actes de la recherche en sciences sociales (2), 95–107.

Braudel, F., 1985. La dynamique du capitalisme. Arthaud, Paris.

Callon, M. (Ed.), 1989. La science et ses réseaux. Génèse et circulation des faits scientifiques. La Découverte, Paris.

Callon, M., 1991. Réseaux technico-économiques et irréversibilité. In: Boyer, R. (Ed.), Figures de l'irréversibilité. EHESS, Paris, pp. 195–230.

Callon, M. (Ed.), 1998. The Laws of the Markets. Blackwell, London.

Callon, M., Muniesa, F., working paper. Economic Markets as Calculative and Calculated Collective Devices.

Callon, M., Meadel, C., Rabeharisoa, V., 2001. L'économie des qualités. Politix 52 (1), 211–239.

Chamberlin, E.H., 1953. La théorie de la concurrence monopolistique. Une nouvelle orientation de la théorie de la valeur. Puf, Paris.

Chandler, A.D., 1962. Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise. The MIT Press, Cambridge.

Cochoy, F., 1999. Une histoire du marketing : discipliner l'économie de marché. La Découverte, Paris.

Cochoy, F., 2002. Une sociologie du packaging ou l'âne de Buridan face au marché. Puf, Paris.

Cochoy, F., Dubuisson, S. (dir.), 2000. Les professionnels du marché (special issue). Sociologie du travail 42 (3).

Cochoy, F., Garel, J.P., Terssac, G. (de), 1998. Comment l'écrit travaille l'organisation : le cas des normes ISO 9000. Revue française de sociologie 39 (4), 673–699.

De Bandt, J., 1994. La notion de marché est-elle transposable dans le domaine des services informationnels aux entreprises ? In: De Bandt, J., Gadrey, J. (Eds.), Relations de service, marchés de services. CNRS Éditions, Paris, pp. 217–240.

Desrosières, A., Thévenot, L., 1996. Les catégories socioprofessionnelles. La Découverte, Paris (3e édition).

DiMaggio, P., 1994. Culture and Economy. In: Smelser, J., Swedberg, R. (Eds.), The Handbook of Economic Sociology. N.J. Princeton University Press, Princeton, pp. 27–57.

DiMaggio, P., Louch, H., 1998. Socially Embedded Consumer Transactions: For What Kinds of Purchases Do People Most Often Use Networks. American Sociological Review 63 (October), 619–637.
Doeringer, P.B., Piore, M.J., 1971. Internal Labour Markets and Manpower Analysis. Heath Lexington Books, Massachusetts-Lexington.
Dubuisson, S., 1999. Les recettes du restaurant. La codification comme moyen de créer des opportunités d'action. Sciences de la société 46, 67–80.
Duran, P., Thoenig, J.C., 1996. L'État et la gestion publique territoriale. Revue française de science politique 46 (4), 580–623.
Eymard-Duvernay, F., 1986. La qualification des produits. In: Salais, R., Thévenot, L. (Eds.), Le travail, marchés, règles et conventions. Insee-Économica, Paris, pp. 239–247.
Eymard-Duvernay, F., 1989. Conventions de qualité et formes de coordination. Revue économique 40 (2), 329–359.
Eymard-Duvernay, F., 1994. Coordination par l'entreprise et qualité des biens. In: Orléan, A. (Ed.), Analyse économique des conventions. Puf, Paris, pp. 307–334.
Eymard-Duvernay, F., Marchal, E., 1994. Les règles en action : entre une organisation et ses usagers. Revue française de sociologie 35 (1), 5–36.
Eymard-Duvernay, F., Marchal, E., (avec la participation de Boisard, P., Hemery, A.K., Vennat, M.M.), 1997. Façons de recruter. Le jugement des compétences sur le marché du travail. CEE–Métailié, Paris.
Eymard-Duvernay, F., Marchal, E., 2000. Qui calcule trop finit par déraisonner : les experts du marché de travail. Sociologie du travail 42 (3), 411–432.
Favereau, O., 1989a. Marchés internes, marchés externes. Revue économique 40 (2), 273–328.
Favereau, O., 1989b. Organisation et marché. Revue française d'économie 4 (1), 65–96.
Freidson, E., 1986. Professional Powers. The University of Chicago Press, Chicago.
Freyssenet, M., 1990. Les techniques productives sont-elles prescriptives ? L'exemple des systèmes experts en entreprise. Gip Mutations industrielles, Paris.
Gadrey, J., 1992. L'économie des services. La Découverte, Paris.
Gadrey, J., 1994. La modernisation des services professionnels. Revue française de sociologie 35 (2), 163–195.
Gadrey, J., 1996. Services : la productivité en question. Desclée de Brouwer, Paris.
Garcia, M.F., 1986. La construction sociale d'un marché parfait : Le marché au cadran de Fontaines-en-Sologne. Actes de la recherche en sciences sociales 65, 2–13.
Guala, F., 1999. Economics and the Laboratory. Some Philosophical and Methodological Problems Facing Experimental Economics. Thèse de la London School of Economics and Political Science, London.
Hatchuel, A., 1995. Les marchés à prescripteurs. In: Jacob, A., Vérin, H. (Eds.), L'inscription sociale du marché. L'Harmattan, Paris, pp. 205–225.
Heclo, H., 1978. Issue Networks and the Executive Establishment. In: King, A. (Ed.), The New American Political System. American Enterprise Institut, Washington D.C., pp. 87–124.
Hennion, A., Méadel, C., 1989. The Artisans of Desire : the Mediation of Advertising between the Product and the Consumer. Sociological Theory 7 (2), 191–209.
Hennion, A., Dubuisson, S., 1995. Le design, entre création, technique et marché. Sociologie de l'art 8, 9–30.
Hirschman, A., 1970. Exit, Voice and Loyalty. Harvard University Press, Cambridge (Mass.).
Jobert, B., 1995. Rhétorique politique, controverses scientifiques et construction des normes institutionnelles: esquisse d'un parcours de recherche. In: Faure, A., Pollet, G., Warin, P. (Eds.), La construction du sens dans les politiques publiques : débat autour de la notion de référentiel. L'Harmattan, Paris, pp. 13–24.
Karpik, L., 1989. L'économie de la qualité. Revue française de sociologie 30 (2), 187–210.
Karpik, L., 1995. Les avocats. Entre l'État, le public et le marché. XIX^{e}–XX^{e} siècles. Gallimard, Paris.
Karpik, L., 1996. Dispositifs de confiance et engagements crédibles. Sociologie du travail 38 (4), 527–550.
Karpik, L., 2000. Le Guide rouge Michelin. Sociologie du travail 42 (3), 369–389.
Kerr, C., 1954. Balkanisation of Labor Market. In: Bakke, E.W., et al. (Eds.), Labor Mobility and Economic Opportunity. Technology Press of MIT et Wiley, Cambridge, pp. 92–110.
Kirman, A., 2000. Market Organisation and Individual Behaviour: Evidence from Fish Markets (working paper).
Klein, N., 2001. No Logo. La tyrannie des marques. Leméac-Actes Sud, Arles.

Lancaster, K.J., 1966. A New Approach to Consumer Theory. Journal of Political Economy, 132–157.
Le Galès, P., 1995. Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine. Revue française de science politique 45 (1), 57–95.
Licoppe, C., 2001. Pratiques et trajectoires de la grande distribution dans le commerce alimentaire sur Internet. Vers un modèle de coordination pour le commerce électronique ? Économie de l'Internet (special issue). Revue économique 52, 191–212.
Lorrain, D., 1993. Après la décentralisation. L'action publique flexible. Sociologie du travail 36 (3), 285–307.
Lundvall, B.A., 1992. Relations entre utilisateurs et producteurs, systèmes nationaux d'innovation et internationalisation. In: Foray, D., Freeman, C. (Eds.), Technologie et richesse des nations. Économica, Paris, pp. 355–388.
Marsh, D., Rhodes, R.A.W. (Eds.), 1992. Policy Networks in British Government. Clarendon Press, Oxford.
Maurice, M., Sellier, F., Silvestre, J.J., 1982. Politique d'éducation et organisation industrielle en France et en Allemagne : essai d'analyse sociétal. Puf, Paris.
Méadel, C., Rabeharisoa, V., 2001. Taste as a Form of Adjustment between Food and Consumers. Demand, Markets, Users and Innovation. In: Combs, R., Green, K., Walsh, V., Richards, A. (Eds.), Edward Elgar, pp. 255–288.
Musselin, C., 1996. Les marchés du travail universitaires comme économie de la qualité. Revue française de sociologie 37 (2), 189–207.
Musselin, C., 2001. Diversity around the Profile of the Good Candidate within French and German Universities. Communication au 23e Forum EAIR, Porto, 10-12 septembre.
Nelson, R., Winter, S., 1982. An Evolutionary Theory of Economic Change. Harvard University Press, Cambridge Mass.
Neuville, J.P., 1997. Le modèle japonais à l'épreuve des faits. Économica, Paris.
Paradeise, C., 1988a. Les professions comme marchés du travail fermés (special issue). Sociologie et sociétés 20 (2), 9–22.
Paradeise, C., 1988b. Acteurs et institutions. La dynamique des marchés du travail. Sociologie du travail 30 (1), 79–105.
Polanyi, K., 1975. L'économie en tant que procès institutionnalisé. In: Polanyi, K., Arensberg, C., Pearson, H.W. (Eds.), Les systèmes économiques dans l'histoire et dans la théorie. Larousse, Paris, (1re édition en 1957), pp. 239–260.
Polanyi, K., 1983. La grande transformation. Gallimard, Paris (1re édition en 1944).
Rabeharisoa, V., Callon, M., 1999. Le pouvoir des malades : l'Association française contre les myopathies & la recherche. Presses de l'École des mines de Paris, Paris.
Reynaud, J.D., 1989. Les règles du jeu : l'action collective et la régulation sociale. Armand Colin, Paris.
Reynaud, J.D., 1995. Le conflit, la négociation et la règle. Octarès, Toulouse.
Rivard, P., Saussois, J.M., Tripier, P., 1979. L'espace des qualifications des cadres. Rapport Cordes.
Rivaud-Danset, D., 1998. Le traitement de l'incertitude en situation. In: Salais, R., Chatel, E., Rivaud-Danset, D. (Eds.), Institutions et conventions. Éditions de l'EHESS, Paris, pp. 23–49.
Rolle, P., Tripier, P., 1979. Le mouvement des qualifications. Rapport Cordes.
Salais, R., 1989. L'analyse économique des conventions du travail. Revue économique 40 (2), 199–240.
Salais, R., Storper, M., 1993. Les mondes de production : enquête sur l'identité économique de la France. Éditions de l'EHESS, Paris.
Salais, R., Baverez, N., Reynaud, B., 1986. L'invention du chômage : histoire et transformations d'une catégorie en France des années 1890 aux années 1980. Puf, Paris.
Sarfatti-Larson, M., 1977. The Rise of Professionalism: a Sociological Analysis. University of California Press, Berkeley.
Sauviat, C., 1994. Le conseil : un « marché réseau » singulier. In: De Bandt, J., Gadrey, J. (Eds.), Relations de service, marchés de services. CNRS Éditions, Paris, pp. 241–262.
Segrestin, D., 1997. L'entreprise à l'épreuve des normes de marché. Les paradoxes des nouveaux standards de gestion dans l'industrie. Revue française de sociologie 38 (3), 553–585.
Slater, D., 2002. Calculating Culture. Economy & Society 31 (2) (à paraître).
Smith, C., à paraître. Understanding Real Markets: Confronting old Falacies, Emerging Possibilities & Imminent Challenges 31 (2).

Stark, D., 2001. For a Sociology of Worth. 13th Annual Meeting on Socio-economics, Amsterdam.
Stiglitz, J., 1987. The Causes and Consequences of the Dependence of Quality on Price. Journal of Economic Literature 25, 1–48.
Tadjeddine, Y., 2000. Les prises cognitives de la rationalité. Une typologie des décisions spéculatives. Politix 13 (52), 57–72.
Thévenot, L., 1985. Les investissements de forme. Conventions économiques. CEE/Puf, Paris, pp. 21–71.
Thévenot, L., 1986. Économie et formes conventionnelles. In: Salais, R., Thévenot, L. (Eds.), Le travail. marchés, règles, conventions. Économica, Paris, pp. 195–217.
Thévenot, L., 1989. Équilibre et rationalité dans un univers complexe. Revue économique 40 (2), 147–197.
White, H., 1981. Where Do Markets Come from? American Journal of Sociology 87 (3), 517–547.