

PEUT-ON CONFONDRE LA QUALITÉ ET L'EXCELLENCE DES PRODUITS FORESTIERS ?

La qualité d'un produit est par définition son état caractéristique, sa nature. Bien sûr, dans le langage courant, avons-nous tous tendance à utiliser ce mot dans son sens dérivé d'excellence, de supériorité. Mais, pour la production et le commerce, la qualité est « l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites » (norme ISO 9000-1 : 1994¹). La qualité n'existe donc pas dans l'absolu, elle ne prend de sens qu'en fonction d'un besoin.

Dans le contexte des marchés de produits forestiers, l'abus de langage ou de concept est très facile. Il peut malheureusement conduire un entrepreneur ou un acteur économique à interpréter faussement son environnement. Deux exemples d'échelles et de contextes fort différents vont illustrer le problème.

Le premier cas² se situe en Côte d'Ivoire : il s'y est créé un marché important de grumes de teck de faible diamètre à destination de l'Inde. Des marchands ou des intermédiaires indiens viennent donc négocier d'importants chargements pour répondre à leur demande nationale. Cette catégorie de produit étant destinée à la création et à des types de charpentes spécifiques, les caractéristiques requises sont surtout dimensionnelles. Ces acteurs, en répercutant cette demande, participent activement à la formation d'une situation de très forte exploitation des jeunes plantations de teck. Cette situation a évidemment à son tour des répercussions sur les caractéristiques de la res-

source locale et sur son évolution. Laquelle menace l'avenir d'une ressource en teck aux caractéristiques traditionnelles (qu'on se représente en général par des grumes de plus gros diamètres, et par un bois à la coloration particulière et de durabilité naturelle élevée). Cette évolution conduit plutôt à une ressource essentiellement composée de grumes de petits diamètres, issues d'une croissance rapide. Elle est interprétée et jugée par nombre d'acteurs ou de spectateurs de la filière comme une « baisse de qualité ». Baisse qui serait, donc, en grande partie imputable aux marchands indiens et à leur demande massive...

Le deuxième cas³ se situe en Guyane française : il y existe un marché d'objets en bois sculpté produits par les descendants des communautés d'esclaves réfugiés (populations rurales défavorisées installées dans les régions proches du Surinam, et en grande partie illégalement immigrées). Les objets sont réalisés à partir d'essences diverses exploitées, plus ou moins légalement, en forêt naturelle. Une part importante de ce commerce est assurée par des marchands dits « chinois ». Ils achètent en gros dans les ateliers sur les lieux de production, et revendent en ville au détail à prix très compétitifs, à une clientèle métropolitaine de passage. Celle-ci est essentiellement associée aux activités spatiales, qu'il s'agisse de touristes venus visiter leur famille expatriée ou d'agents en mission. Cette clientèle recherche des objets « typiques », au degré de finition moins poussé que dans l'artisanat d'art plus classique (tournerie, marqueterie). Ce dernier

type d'artisanat se vend aussi très bien, mais par le biais d'autres circuits, et il concerne des objets de style différent. Face au succès que rencontrent les commerçants « chinois » et de la demande importante, quelques acteurs accusent là aussi ces commerçants de faire « baisser la qualité » ; la forte demande étant sensée impliquer des rythmes de production incompatibles avec une finition soignée...

Bien qu'à des échelles bien distinctes, ces deux illustrations montrent des situations semblables. De nouveaux acteurs s'implantent sur des marchés d'où ils étaient traditionnellement absents, et qu'ils contribuent à développer. Dans chaque cas, ils se positionnent sur un segment de marché bien précis. Ici les spécifications requises par la clientèle sont principalement la disponibilité du produit, son prix, et un niveau d'exigence faible pour la finition des objets ou pour les caractéristiques technologiques du teck. Nos nouveaux acteurs les ont identifiées, et y répondent au plus près pour la meilleure satisfaction des clients. Nous sommes donc bien là au cœur de la définition de la qualité.

Paradoxalement, c'est aux acteurs en question qu'est reprochée une mauvaise influence sur la qualité. La raison principale en est sans doute une confusion dans les acceptions du mot qualité. Pour un entrepreneur, lire la qualité comme degré d'excellence d'un produit plutôt que comme sa conformité aux exigences, implique souvent que la qualité coûte plus. Il interprétera alors obligatoirement la baisse du coût d'un produit, au détriment

de son excellence technique, comme une baisse de la qualité. S'il estime qu'assurer une qualité minimale est nécessaire, il peut se retrouver devant l'inconfortable constatation qui suit : « *d'autres acteurs réussissent malgré la non-qualité, ou même grâce à elle et les faibles coûts qu'elle implique* ». Ce qui reviendrait au fait que les clients soient dénués de jugement ou bien soient insensibles à la qualité telle qu'elle est conçue par l'entrepreneur. Ces deux hypothèses impliquent de toutes façons soit que l'entrepreneur perçoit faussement son environnement, soit qu'il a mal identifié la demande, et donc qu'il produit de la sur-qualité au détriment de la compétitivité de sa propre activité. Or la globalisation de la concurrence nécessite de respecter au plus près les rapports qualité-prix exigés par la demande.

Et dans un monde où l'économie de marché fait force de loi, c'est *in fine* le marché qui sanctionne la qualité de l'offre.

► Jean-Marc RODA
CIRAD-Forêt

¹ AFNOR, 1996. Gérer et assurer la qualité – Qualité et efficacité des organisations. Jouve, Paris, France, 703 p.

² RODA J.-M., 1996. Etude simplifiée des filières du bois en Côte d'Ivoire. Encadrement d'étudiants du BTS Technico-Commercial du LEGTA de Crognon, France.

³ COUSSEAU J.-M., 1999. Valoriser l'artisanat du bois chez les Noirs Marrons de Guyane : un défi technico-économique ou juridico-politique ? Mémoire d'ingénieur, CNEARC-ENGREF-CIRAD, France, 94 p.