

« La **qualité voulue** et la **qualité rendue** renvoient à ce que l'on désigne généralement comme la qualité technique des services. La **qualité voulue** réfère aux différents cadres normatifs qui définissent ce que constituent des services de qualité. Les normes administratives et cliniques ainsi que les guides des bonnes pratiques en sont des exemples. La **qualité rendue** est celle qui caractérise en pratique la prestation de services. Cette **qualité rendue** peut être évaluée par différents moyens tels que l'autoévaluation, dans le cadre de la démarche d'agrément, les inspections des ordres professionnels ou les différentes pratiques évaluatives ayant cours dans les établissements, notamment l'utilisation des tableaux de bord.

La **qualité attendue** et la **qualité perçue** réfèrent à ce que l'on nomme communément le point de vue des usagers. Alors que la qualité voulue renvoie à des critères objectifs, la **qualité attendue** correspond au domaine de la subjectivité. La qualité attendue se caractérise par l'idée que se font les usagers de ce que sont des services de qualité; ils expriment ainsi leurs attentes. La **qualité perçue** renvoie plutôt à la perception qu'ont les usagers de la qualité des services qu'ils ont reçus. Plusieurs outils nous permettent d'avoir accès à cette perception. Les sondages de satisfaction et les groupes de discussion en sont les exemples les plus fréquents ».