



SERVICES PUBLICS+

LA TRANSPARENCE SUR LES
RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : septembre 2026

Indicateurs de ressenti des usagers

Accessibilité - Taux de satisfaction sur la facilité à joindre ou à accéder au service (physique, numérique ou téléphonique) : **89,8%**

Qualité de la relation - Taux de satisfaction sur l'accueil, l'écoute et la bienveillance des agents : **92%**

Effort demandé - Taux d'effort perçu par l'étudiant pour accomplir ses démarches administratives (simplicité) : **87,8%**

Délais de traitement - Taux de satisfaction concernant le temps nécessaire pour obtenir une réponse : **89,8%**

Satisfaction globale - Taux de satisfaction des étudiants à l'égard de leur service administratif : **93,9%**

Mesures d'amélioration du service

Actions réalisées cette année :

- Révision de la page Sclarité du site internet de l'institut
- Installation d'un panneau d'affichage dynamique (rentrée 2026)

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance. Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer jour après jour la qualité des services rendus aux étudiants.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur plus.transformation.gouv.fr

Sources et méthode

Chaque année, l'Université Bourgogne Europe mesure la satisfaction de ses étudiants. En 2026, l'enquête de satisfaction a été active du 26 janvier au 31 mars. Pour l'IUVV, l'enquête est analysée à partir d'une base de 50 répondants pour un effectif de 194, soit un taux de retour de 25,77%.