



Achats publics : 92% des clients sont satisfaits de l'UGAP

Chaque année, l'UGAP - la première centrale d'achat public en France – réalise une enquête de satisfaction auprès de ses clients. En 2023, 92% d'entre eux s'estiment « satisfaits », et 84 % recommanderaient l'UGAP. Une démarche d'écoute active et d'amélioration continue inscrite dans le COP* 2023-2026 de l'établissement.



Chaque année, l'UGAP réalise une étude barométrique annuelle auprès de ses clients pour évaluer la satisfaction et recenser les attentes comme les dysfonctionnements rencontrés dans leur parcours d'achat. En 2023, **l'enquête menée par CSA**, un institut indépendant, auprès de 921 clients de la centrale d'achat, établit que **92 % d'entre eux sont « satisfaits »**, et **84 % sont « prêts à recommander » l'UGAP**.

« C'est une augmentation de 2 points par rapport à 2022 sur les deux critères. Ces retours positifs nous encouragent à poursuivre et à accélérer notre stratégie d'amélioration de notre accompagnement commercial et de la qualité des services associés », explique Sonia Habibian, directrice marketing et digital à l'UGAP.

D'autres indicateurs ont été évalués dans cette enquête : la perception globale de l'UGAP, l'efficacité du parcours client, la variété des offres, le rapport qualité/prix, l'accessibilité et la réactivité de nos canaux de contacts (réseau commercial, site internet, centre d'appel...).

Le baromètre a mis parallèlement en évidence des marges de progression notamment dans le parcours réclamation sur lequel les équipes de l'UGAP se mobilisent d'ores et déjà pour offrir une expérience client optimisée et à forte dimension relationnelle.

« Notre ambition est de construire une relation de proximité et de confiance avec nos clients, dans un esprit de service public dont nos équipes partagent naturellement les valeurs. Un des objectifs du COP 2023-2026, est, dans cette perspective, de garantir que nos grands programmes de transformation digitale se traduisent par une amélioration significative du service client au travers d'un parcours omnicanal fluide »* précise Jérôme Thomas, directeur général adjoint de l'UGAP.

Pour plus de cohérence dans la démarche, l'UGAP mène en parallèle d'autres initiatives telles que les avis vérifiés sur [ugap.fr](https://www.ugap.fr), la réalisation régulière de focus clients ou encore le renouvellement en 2024 du label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » qui permet notamment d'évaluer la satisfaction des titulaires des marchés de l'UGAP.

**Contrat d'Objectifs et de Performance*

A propos de l'UGAP

Première centrale d'achat public en France, l'UGAP agit pour la commande publique. Elle accompagne depuis plus de 50 ans les acteurs publics à faire le choix de l'achat juste au service d'une économie compétitive et durable. L'établissement propose des solutions et des services performants accessibles directement par les collectivités territoriales, services de l'Etat, hôpitaux et secteur médico-social. Les procédures d'appel d'offres sont accomplies par les experts de l'UGAP qui assurent aussi l'ensemble de la relation commerciale, de la demande de devis à la livraison, en passant par la facturation et la gestion des éventuels litiges.

Acteur de mise en œuvre des politiques d'achat responsable, l'UGAP se distingue par son engagement RSE objectif et mesurable. Elle a établi une feuille de route jusqu'en 2025 pour continuer à progresser. Ainsi, 96,7% de ses marchés intègrent une disposition environnementale et 52,9 % une disposition sociale. 65 % de ses fournisseurs* sont des PME, et que 97 % des titulaires de marché sont implantés en France. Depuis 2013, la centrale d'achat public détient le label "Relations Fournisseurs et Achats Responsables".

En 2023, son activité globale s'est élevée à 6,67 milliards d'euros HT.

**titulaires, sous-traitants, co-traitants, éditeurs de logiciels*

Pour en savoir plus : www.ugap.fr