

## MODALITÉS D'INTERVENTION

L'UGAP opère principalement au profit de l'État et de ses opérateurs, des collectivités territoriales, du secteur hospitalier ainsi que du secteur social.

Pratiquement, la centrale d'achat acquiert des fournitures et des services destinés à des pouvoirs adjudicateurs. Cette fonction « d'achat pour revente » comprend l'enregistrement des commandes et l'émission des factures aux clients, d'une part, la gestion des marchés (mise à jour des références, révision des prix...), la passation des commandes aux titulaires de marchés, le paiement de leurs factures et le traitement des éventuels litiges, d'autre part. Elle est par ailleurs en mesure de mettre à disposition de ses clients des cadres contractuels (marchés ou accords-cadres), qu'ils signent et dont ils assurent eux-mêmes l'exécution.

L'UGAP constitue donc une solution d'optimisation des coûts internes des titulaires de ses marchés et de ses clients, en contribuant à réduire les coûts des procédures, avant notification, et les coûts de déploiement et de gestion, après notification.

L'UGAP est dans ce cadre très active en matière de dématérialisation des flux d'information avec les titulaires des marchés (bons de commande, accusés de réception, factures). En 2014, l'UGAP a ainsi reçu plus de 500 000 factures fournisseurs dématérialisées, représentant 56 % du nombre total de factures fournisseurs traitées. Avec la mise en œuvre en 2014 d'une nouvelle modalité de transmission en PDF signé accessible techniquement comme financièrement à toutes les catégories d'entreprises, l'UGAP devrait dès 2016 recevoir quasiment la totalité de ses factures fournisseurs de manière dématérialisée.

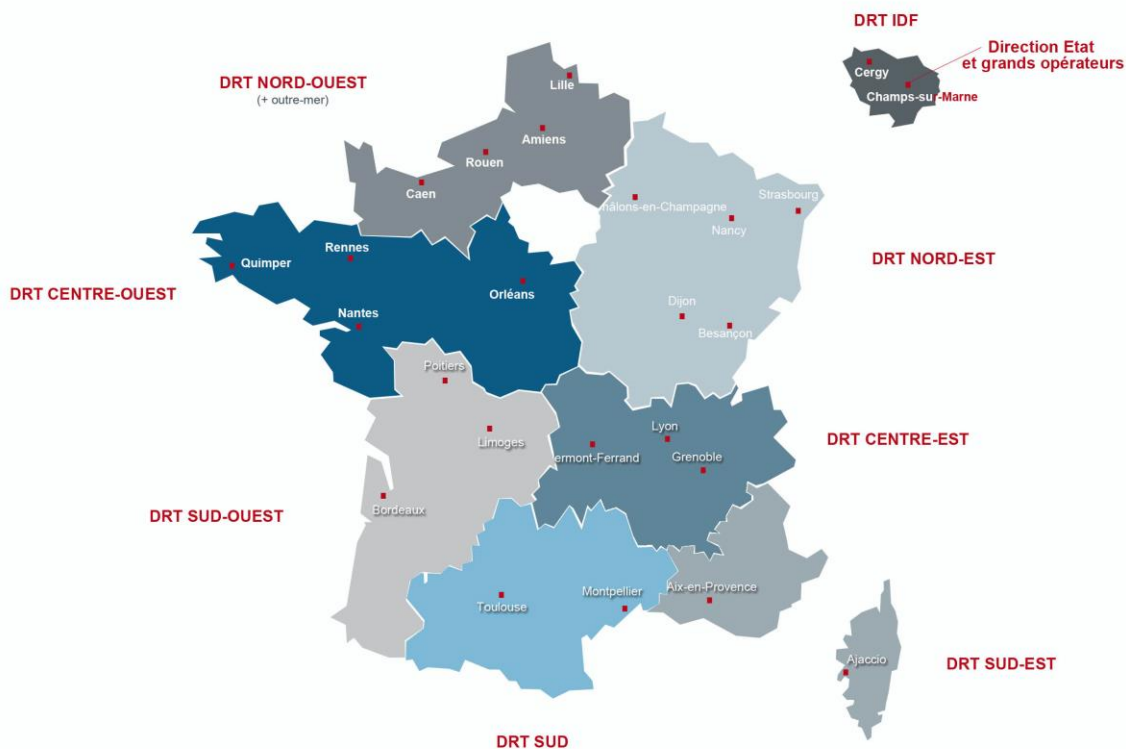
L'année 2015, qui marque la dernière année du COP couvrant la période 2013-2015, confirme la très bonne dynamique dans laquelle l'UGAP s'inscrit depuis maintenant de nombreuses années, d'une croissance soutenue permettant d'abaisser progressivement le taux de marge moyen tout en préservant les équilibres financiers de l'établissement.

La croissance de l'établissement, passée de 780 M€ HT en 2005 à 2 448 M€ HT en 2015, constitue un indicateur pertinent de l'atteinte de cet objectif.

### Un réseau de proximité

L'UGAP dispose d'un réseau territorial d'environ 550 collaborateurs sur environ 1100 salariés. Ce réseau est structuré autour de 25 implantations territoriales, généralement situées aux sièges des régions administratives, regroupées en 8 directions du réseau territorial, et 1 direction en charge des relations avec les services centraux de l'État et ses grands Opérateurs.

## 8 DIRECTIONS DU RESEAU TERRITORIAL UGAP



Ce réseau de proximité est composé de collaborateurs en charge de la commercialisation et du suivi administratif « avant-vente » et « après-vente », qui assurent l'information, le conseil et la vente de l'offre de fournitures et de services disponible ; le suivi des commandes et le contrôle de la qualité de service.

Des conseillers spécialisés interviennent en support sur les offres les plus complexes (véhicules industriels, informatique, biomédical,...).

Dans une mission d'ensemblier, des architectes d'intérieur et un service logistique coordonnent par ailleurs l'ensemble des commandes et des prestations d'installation.

### Des canaux à distance permettent un approvisionnement rapide ou dématérialisé :

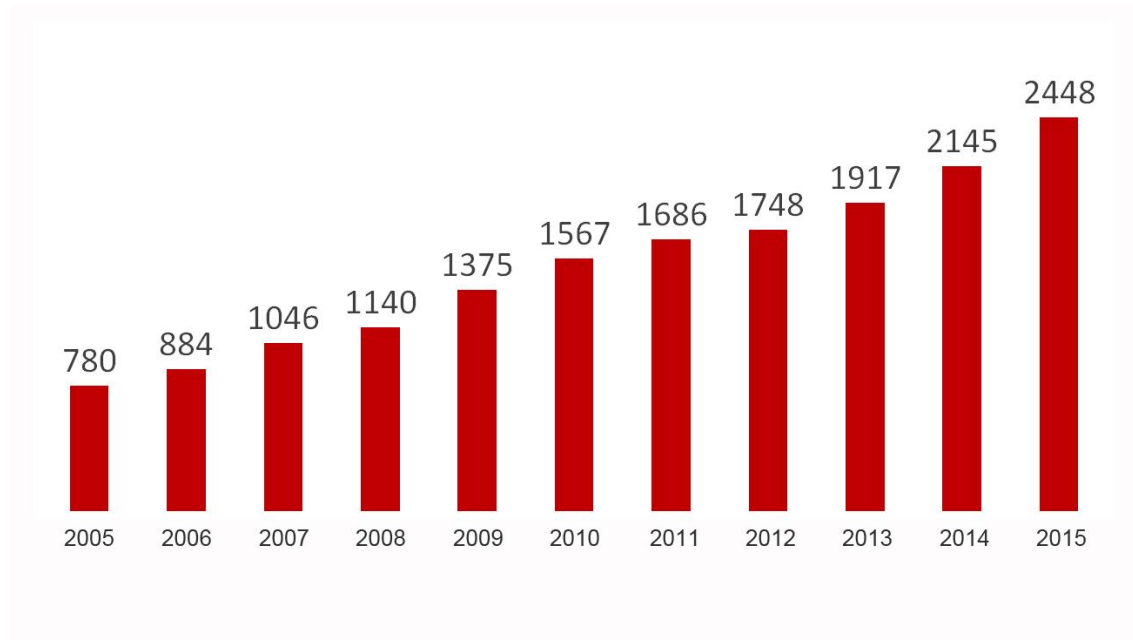
- **ugap.fr** propose la possibilité d'approvisionnement dématérialisé au travers de solutions d'e-commerce ou d'e-procurement (ou e-approvisionnement). Portail unique sécurisé, **ugap.fr** permet de consulter, de passer commande et de payer par carte d'achat, mais offre également le suivi des commandes, le respect des circuits de validation, l'analyse des dépenses et la maîtrise des budgets par l'accès à des statistiques en ligne ;
- **0811 702 703** est le numéro unique **UGAP DIRECT**, qui permet de contacter l'UGAP quelle que soit la demande. Une plate-forme de conseillers gère et oriente les appels téléphoniques, assure l'assistance des internautes sur **ugap.fr** et traite, en direct, les devis et commandes sur un périmètre de produits simples et de consommables.

\*

## L'ACTIVITÉ COMMERCIALE EN CHIFFRES

Le montant des « commandes enregistrées » constitue l'indicateur le plus pertinent de la progression de l'activité de l'établissement.

L'évolution des commandes enregistrées (en M€ HT) est présentée dans l'histogramme ci-dessous.



### Produits et services

Les véhicules et l'informatique représentent plus de 60 % de l'activité totale de l'établissement. Le secteur des services est en croissance continue depuis plusieurs années, traduisant l'accélération des politiques d'externalisation des personnes publiques.

	Commandes enregistrées en millions d'€ HT
<b>Informatique</b> (PC, serveurs, télécommunications, prestations intellectuelles informatiques, consommables, reprographie...)	818
<b>Véhicules</b> (particuliers, industriels, transport en commun, incendie...)	722
<b>Médical</b> (équipements lourds médicaux, mobilier médicalisé, consommables et dispositifs médicaux...)	407
<b>Services</b> (bâtiment et occupants ; produits pétroliers et services financiers...)	316
<b>Mobilier</b> (de bureau, scolaire, collectif et équipement général...)	185
<b>Total</b>	<b>2 448</b>

## Clientèles

En 2015, près de 22 000 clients ont passé au moins une commande à l'établissement selon la répartition suivante :

	<b>Segments de clientèles</b>	<b>Commandes enregistrées en M€</b>
<b>ETAT ET OPERATEURS</b>	Ministères	702
	Opérateurs de l'Etat	305
	TOTAL	1007
<b>COLLECTIVITES TERRITORIALES</b>	TOTAL	795
<b>ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS</b>	TOTAL	472
<b>SOCIAL</b>	TOTAL	174
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>2 448</b>

\*

## L'UGAP ET LES POLITIQUES PUBLIQUES

### L'achat public

L'UGAP contribue à la rationalisation de la dépense publique par une politique d'amélioration continue de ses conditions d'achat, qui s'appuie sur la recherche de massifications transverses.

Outil d'externalisation de l'acte d'achat, l'UGAP offrent aux collectivités publiques la possibilité de concentrer leurs ressources sur les secteurs qu'elles jugent stratégiques et de réduire leurs coûts administratifs au travers d'échanges dématérialisés (commandes, factures, paiements).

Ses modalités d'achat pour revente font transiter par son système d'information l'ensemble des flux de commandes et de facturation et permettent la restitution à ses partenaires de leur cartographie d'achat, à un degré de précision qui facilite le pilotage des politiques mises en place.

Ces modalités centralisatrices rendent également possible le suivi permanent de la « performance achat » au regard d'indicateurs externes traduisant l'évolution des prix de marché.

### L'accès des PME à la commande publique

L'offre de l'UGAP, issue de plus de 2 000 marchés actifs, est adossée à 606 entreprises. La quasi-totalité de nos fournisseurs (98 %) sont implantés en France. Toutes ensemble, elles regroupent près de 4 500 implantations régionales et représentent plus de 650 000 emplois.

**Dans cet ensemble, la part des TPE et PME s'établit à 58 %. Ce pourcentage est porté à 85 % si l'on en y ajoute les ETI.**

Ces résultats sont issus, pour une grande part, de la politique menée par l'établissement qui prend appui sur des rencontres régionales organisées en partenariat avec les CCI, des échanges réguliers avec les fédérations professionnelles et naturellement de la réflexion sur les choix d'allotissement les plus à même de permettre l'expression des savoir-faire des PME.

Au-delà, l'UGAP s'attache à simplifier la relation contractuelle avec ses titulaires en mettant à leur disposition un portail d'échange internet, donnant notamment accès à des données très complètes en matière de suivi des factures et des paiements, et en respectant scrupuleusement le délai de paiement réglementaire d'un mois. Une avancée nouvelle a vu le jour en 2015 avec le déploiement d'une solution innovante de règlement anticipé (affacturation collaboratif) qui permet aux fournisseurs de l'UGAP, notamment aux PME, d'être payés par un tiers bancaire sélectionné par l'UGAP, et à des conditions très favorables, dans un délai beaucoup plus court.



## Le développement durable

L'UGAP s'est engagée depuis 2003 dans une démarche visant à prendre en compte le développement durable dans ses achats et a signé, en 2008, la « Charte du développement durable des établissements et entreprises publics ».

Dans le cadre de son engagement et, pour prendre en compte le double aspect de la protection de l'environnement et de l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi, l'établissement prend en compte de manière systématique des objectifs de développement durable dans ses procédures. Dans ce cadre, elle s'attache à intégrer des clauses sociales à la plupart de ses marchés de prestations.

Aujourd'hui, **47 % des ventes, correspondant à 150 000 références**, comportent des aspects durables. Dans ses publications commerciales, l'UGAP signale par un pictogramme « achat responsable » les 12 500 références disposant d'un label officiel délivré par un organisme certificateur reconnu.

Exemple de cette démarche, l'UGAP développe aujourd'hui une offre étendue en matière de mobilité durable (véhicules électriques et hybrides), allant des deux roues aux véhicules de transport en commun ou d'entretien de la voirie, et venant notamment en appui à la politique de gestion du parc automobile de l'Etat.

## L'innovation

De par son statut de centrale d'achat et du fait de son fonctionnement en achat pour revente, l'UGAP permet aux titulaires de ses marchés de s'adresser à l'ensemble de la commande publique au travers de la signature d'un marché unique et de bénéficier d'une réduction de leurs coûts administratifs, commerciaux, et financiers. Elle dispose donc d'un fort potentiel d'attractivité pour les entreprises innovantes, souvent de petite taille.

Aussi et afin de mettre en pratique les objectifs fixés par le Gouvernement, l'UGAP a constitué un pôle interne de compétences chargé du développement de l'innovation dite de rupture, l'innovation permanente étant depuis longtemps déjà prise en compte dans le cadre du renouvellement des marchés..

**360 entreprises, principalement des PME et des starts up ont été rencontrées par ce pôle en 2015.**

### Bilan en chiffres - 2015

Sur les 360 entreprises rencontrées en 2015, 17 ont pu intégrer leurs offres au catalogue de l'UGAP soit par réponse à un appel d'offres, soit par intégration via un distributeur déjà titulaire d'un marché avec l'UGAP.

En 2015 enfin, l'UGAP aura réalisé plus de 52 millions d'euros de commandes d'achats de solutions innovantes dont 37 millions d'euros auprès de TPE, PME et ETI, représentant 2,2 % de ses achats (pour mémoire l'objectif fixé par l'État est de 2% à échéance 2020).