

CONSEIL MUNICIPAL
SEANCE ORDINAIRE DU MARDI 01 SEPTEMBRE 2026
EXTRAIT DES DELIBERATIONS

Nb. de Conseillers en exercice : 53

Au vote de l'affaire :

Nb. de présents : 48
Nb. de représentés : 4
Nb. d'absents : 1

L'an deux mille vingt-six, le premier septembre à 17h10, le Conseil Municipal de Saint-Pierre s'est assemblé en séance ordinaire à l'Hôtel de Ville, sur convocation légale, sous la présidence de Monsieur David LORION, Maire.

AFFAIRE N° 05/152 :

Création d'un emploi de Directeur/Directrice de la qualité des services publics et des parcours usagers

ETAIENT PRESENTS :

MM. LORION David, LAKERMANCE Michèle, NARIA Olivier, NARINSAMY Nadège, OMARJEE Mohammad, FONTAINE Emilie, DAMOUR Kichena, DERFLA Lisa, RICHARDSON Jackson, AHO NIENNE Sandrine, SELLY Roger, ARAYE Hélène, VALY Nazir, LABENNE Jennifer, TAYLLAMIN Patricia, LAURENCE Dany, KICHENIN Nicole, MAROUDE GOPALLE Valdo, ABLANCOURT Nathalie, LAGARRIGUE Moïse, VAYABOURY Jean Patrick, FIROAGUER Patrick, TAN Willy, NASSIBOU Guilaine, AGATHE Chantal, VIRY Pascaline, GOVINDAMAL Frédéric, JUDITH Laurent, SAILLY Sabine, CALOGINE Ketty, NAYAGOM Ulrich, LAGARRIGUE Béatrice, AKHOONE Roxana, GOVINDASSAMY POULLE Lilian, MALIDI Mariaty, SUMAC Clément, ALBORA Stéphane, TAILAMEE Caroline, PALIOD Samantha, TECHER Fabrice Louis, POTHIN Henri-Claude, BANDAMA ATIAMA Yvonne, SARPEDON Jean François, FONTAINE Gaëlle Michelle, K/BIDI Emeline, SINIEN Neïma Marie Gabrielle, DIJOUX Moze, ANDA SITA Jean Gaël

REPRESENTE (S) :

MM. VIENNE Frédéric (par Monsieur GOVINDASSAMY POULLE Lilian), RIANI Richard (par Monsieur TAN Willy), ADIGADOU Marina (par Monsieur LORION David), PAPI Lionel (par Monsieur ANDA Jean Gaël).

ABSENTS :

MM. LEBON Jean Laurent.

Le Maire constate que le quorum est atteint et que le conseil peut valablement délibérer

Le Conseil Municipal a nommé Madame Hélène ARAYE pour remplir les fonctions de secrétaire.

Le Maire certifie que la liste des délibérations a été affichée le 04 septembre 2026 et la convocation du Conseil Municipal faite le 25 Août 2026.



Le Maire,


Acquiesce et est transmis en préfecture
974/100/0164-20260901-2026-5-152-DE
Date de transmission : 04/09/2026
Date de réception préfecture : 04/09/2026
David LORION

Affaire n°05/152 : Création d'un emploi de Directeur/Directrice de la qualité des services publics et des parcours usagers.

Direction des Ressources

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT);

Vu le Code Général de la Fonction Publique, et notamment ses articles L. 313-1 et L. 332-8.2° et R. 332-1 à R. 332-19 ;

Vu le décret n° 87-1099 du 30 décembre 1987 modifié portant statut particulier du cadre d'emplois des attachés territoriaux ;

Le Maire informe l'Assemblée que la Ville de Saint-Pierre a engagé une réorganisation de son administration afin d'adapter son fonctionnement aux orientations du mandat, de renforcer le pilotage des politiques publiques municipales et d'améliorer la lisibilité, la transversalité et l'efficacité de l'action des services.

Le nouvel organigramme, ainsi que les principes et les modalités de sa mise en œuvre, ont été présentés au Comité social territorial, qui a émis un avis favorable lors de sa séance du 18 août 2026. La mise en œuvre de cette nouvelle architecture administrative implique désormais d'adapter les emplois permanents de la collectivité afin de les mettre en cohérence avec les responsabilités, les périmètres d'intervention et les niveaux de pilotage définis par le nouvel organigramme.

Dans ce cadre,

Sur proposition du Maire, le Conseil Municipal après en avoir délibéré à la majorité des suffrages exprimés (7 abstention(s) (TECHER Fabrice Louis, POTHIN Henri-Claude, BANDAMA ATIAMA Yvonne, SARPEDON Jean François, FONTAINE Gaëlle Michelle, K/BIDI Emeline, SINIEN Neïma Marie Gabrielle)), DECIDE :

• **DE PROCEDER à la création de l'emploi permanent de Directeur/Directrice de la qualité des services publics et des parcours usagers qui répond à la nécessité de disposer d'un niveau de direction chargé d'assurer le pilotage, la structuration, la coordination et l'évaluation de l'offre municipale de proximité, ainsi que la conception et le déploiement des démarches destinées à simplifier et à améliorer la relation entre les habitants et l'administration municipale selon les modalités suivantes :**

A/ Motif juridique pour la création de l'emploi :

Le Maire rappelle que conformément à l'article L. 313-1 du Code général de la fonction publique (CGFP) : *« Les emplois [...] sont créés par l'organe délibérant de la collectivité ou de l'établissement. [...] La délibération précise le grade ou, le cas échéant, les grades correspondant à l'emploi créé. [...] elle précise en outre la nature de celui-ci et la durée des fonctions. Elle indique, le cas échéant, si l'emploi peut également être pourvu par un agent contractuel territorial. Dans ce dernier cas, elle indique le motif invoqué, la nature des fonctions, les niveaux de recrutement et de rémunération de l'emploi créé. »*

Cet emploi est ouvert aux fonctionnaires relevant du cadre d'emplois des Attachés Territoriaux.

Par dérogation, l'emploi pourra être pourvu par un agent contractuel conformément à l'article L. 332-8 2° du code général de la fonction publique (lorsque la nature des fonctions ou les besoins des services le justifient et sous réserve qu'aucun fonctionnaire n'ait pu être recruté).

B/ Intitulé de l'emploi :

Directeur/directrice de la qualité des services publics et des parcours usagers, emploi permanent de catégorie A de la filière administrative.

C/ Nature des fonctions :

Le/la Directeur/Directrice de la qualité des services publics et des parcours usagers assure, dans son champ de compétences, la traduction et la mise en œuvre des orientations stratégiques définies par l'autorité territoriale.

À ce titre, il/elle assure le pilotage, la structuration, la coordination et l'évaluation de l'offre municipale de proximité, ainsi que la conception et le déploiement des démarches destinées à simplifier et à améliorer la relation entre les habitants et l'administration municipale.

Il/Elle est notamment chargé(e), sous l'autorité du DGA :

- De traduire les orientations municipales en matière de qualité du service public, de proximité et de relation aux usagers en objectifs, programmes et plans d'actions ;
- De définir et de piloter une stratégie globale d'amélioration de la qualité des services rendus aux habitants, en veillant à leur accessibilité, leur lisibilité, leur continuité et leur adaptation aux besoins des différents publics ;
- De structurer et de coordonner l'offre municipale de services de proximité sur l'ensemble du territoire communal qui renforce la présence et l'accessibilité de l'administration municipale dans les quartiers ;
- De structurer une démarche usager inclusive et accessible qui propose une logique « d'aller vers » tant dans son approche organisationnelle qu'opérationnelle ;
- D'assurer le pilotage et la coordination des structures municipales déconcentrées, notamment des mairies annexes, et de veiller à la cohérence des services à la population qui y sont proposés ;
- De définir, en lien avec les directions concernées, les services et démarches susceptibles d'être proposés au plus près des habitants et d'organiser les conditions de leur déploiement territorial ;
- De favoriser une répartition territoriale de l'offre de services tenant compte des caractéristiques des quartiers, des besoins des habitants et des difficultés d'accès aux services publics ;
- De concevoir, en lien avec les directions métiers, des parcours plus simples, plus lisibles et mieux coordonnés, en privilégiant chaque fois que possible une prise en charge globale de la demande de l'utilisateur ;
- De structurer en lien avec les directions métiers une fonction d'accueil et d'orientation permettant de limiter les renvois entre services et de garantir la continuité du traitement des demandes et notamment de développer des référentiels, procédures et standards de qualité permettant d'harmoniser les pratiques d'accueil et de prise en charge des usagers ;
- De développer et coordonner les dispositifs permettant d'améliorer l'information, l'orientation et l'accompagnement des usagers, notamment lorsque leur situation nécessite l'intervention successive ou coordonnée de plusieurs services municipaux ;
- D'identifier les situations de non-recours, d'éloignement ou de difficulté d'accès aux services municipaux et de proposer, en lien avec les directions compétentes, les adaptations permettant d'y répondre ;
- De recueillir et d'analyser les besoins, attentes et retours des usagers afin d'en faire un levier d'amélioration continue de l'organisation et de la qualité des services ;
- De définir et de suivre les indicateurs de qualité du service rendu, notamment en matière d'accessibilité, de délais, de continuité de prise en charge et de satisfaction des usagers ;
- De favoriser le partage de pratiques et le développement d'une culture commune de la qualité de service et de la relation à l'utilisateur au sein de l'administration municipale ;

- De développer la transversalité avec les autres directions, notamment celles chargées de la vie locale et citoyenne, des solidarités, de l'éducation et de la jeunesse, de la participation citoyenne, des coopérations territoriales et des systèmes d'information ;
- D'assurer le pilotage administratif et budgétaire de la direction, dans le respect des orientations arrêtées et des moyens alloués ;
- D'assurer une fonction d'expertise, d'alerte et d'aide à la décision auprès de la Direction générale et des élus sur les enjeux relatifs à l'accessibilité des services publics, à leur organisation territoriale, à la qualité de la relation aux usagers et à l'évolution de leurs besoins.

D/ Profil

- Bonne connaissance de l'environnement territorial et du fonctionnement des collectivités, ainsi que des politiques publiques inhérentes au poste.
- Capacité à traduire les orientations stratégiques en plans d'actions, à coordonner des services exerçant des missions diversifiées, à organiser et prioriser les interventions, à piloter et évaluer l'action des services ainsi qu'une expérience et des aptitudes confirmées en matière d'encadrement, de management, de conduite de projets transversaux et d'animation de partenariats.
- Faire preuve de discrétion professionnelle, de réactivité, de discernement et d'une forte capacité d'adaptation, notamment dans la gestion de situations sensibles ou nécessitant une coordination rapide des différents acteurs.

En cas de recours à un contractuel, son niveau de recrutement et de rémunération seront définis comme suit :

E/ Niveau de recrutement :

- BAC + 3 ou plus
- Expérience significative sur un poste d'encadrement

F/ Niveau de rémunération :

La rémunération sera calculée sur les grilles indiciaires du cadre d'emplois des Attachés Territoriaux, à laquelle s'ajoute le régime indemnitaire lié au métier de Manager Stratégique.

Le Maire informe l'Assemblée que les crédits nécessaires sont inscrits au Budget au Chapitre 012.



P/EXTRAIT CONFORME,
LE MAIRE



David LORION