

Emmanuelle GUYAVARCH

Née le 20 juin 1973 à Metz (57)

2 enfants

Docteure en Démographie, diplômée de l'école doctorale du Museum National d'Histoire Naturelle en 2003



Parcours professionnel

Allocataire de Recherche puis **Attachée Temporaire d'Enseignement et de Recherche** durant les 5 années de formation doctorale (sept.1998-déc.2003)

- Recherche : travaux de recherche sur les facteurs de la transition de la fécondité en zone rurale d'Afrique sub-saharienne
- Enseignement : Chargée de Travaux Dirigés et de Cours Magistraux en Démographie, Statistiques et Sociologie quantitative et qualitative, Université Paris I Panthéon Sorbonne, Université de Versailles St Quentin en Yvelines

Chargée de recherche à l'Institut National d'Etudes Démographiques (INED), en accueil à l'Institut de Recherche pour le Développement (IRD) de Dakar, janvier 2004 à novembre 2006 : responsable de deux observatoires de population et de santé au Sénégal, mise en place de projets de recherches entre la France et les institutions sénégalaises, participation à des colloques internationaux et organisation de restitutions auprès des autorités locales et des populations

Chargée d'étude à l'Observatoire National de l'Enfance en Danger (ONED), décembre 2006 à septembre 2009 : concertations avec les services des directions Enfance/Famille au sein des Conseils Généraux pour la mise en place d'un dispositif national d'observation longitudinal des enfants bénéficiant de mesures en protection de l'enfance

Responsable du pôle d'observation sociale à l'Observatoire du Samusocial de Paris, octobre 2009 à décembre 2010 : responsable de l'exploitation et de la valorisation des données du 115 de Paris, mise en place d'études et de recherches spécifiques sur la population des personnes sans domicile en Ile de France

Directrice de l'Observatoire du Samusocial de Paris, janvier 2011 à décembre 2015 : direction scientifique et pilotage d'équipes pluridisciplinaires, collaboration et appui technique auprès des missions opérationnelles, co-construction de projets de recherches (professionnels, usagers, chercheurs), rédaction de rapports et de recommandations à destination des institutions pour améliorer la prise en charge des personnes sans domicile

Directrice de la Régulation du Samusocial de Paris, janvier 2016 à mars 2018 : conduite de réflexions et élaboration de propositions auprès de la direction générale pour l'évaluation des besoins des populations sans domicile, l'adéquation des dispositifs de veille sociale mis en œuvre et l'évolution des politiques de prise en charge des personnes sans domicile ; développement des partenariats en vue d'assurer des prises en charge adaptées pour les personnes et prévenir les ruptures : articulation avec l'ensemble des acteurs de la veille

sociale dans le cadre de la prise en charge médico-psycho-sociale, notamment les autorités de tutelle et les institutions partenaires

Responsable de la mission de Lutte contre la Grande Exclusion à la RATP, avril 2018 à juin 2022 : observation des phénomènes d'exclusion sociale et adaptation des actions menées, dans un souci de réponse aux besoins de l'exploitant, à l'attente des clients et à la bienveillance des personnes sans abri ; développement des partenariats avec les associations, articulation avec l'ensemble des acteurs de la veille sociale, lancement et suivi d'appels à projets, mise en place de conventions ; participation au dialogue avec les institutions, les acteurs de la veille sociale et les représentants des usagers

Désignée Médiatrice du Groupe RATP le 16 juin 2022, par un organe collégial paritaire : rendu d'avis sur les saisines relevant principalement du Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation (litiges succédant à une verbalisation ou relatifs aux dispositions commerciales des CGU et mode d'emploi, ou bien encore liés à des problèmes de qualité de service) ; des litiges générés par des travaux sont également traités (essentiellement des nuisances sonores ou visuelles). En charge également des **relations avec les Associations de Consommateurs**, dans le cadre d'un protocole de concertation signé avec les Associations de Consommateurs et **déléguée aux Victimes** dans le cadre d'accidents individuels ou collectifs, en intervenant en dehors de la sphère juridique et de toute considération de responsabilité.

Diplômes :

2003 : Doctorat de Démographie, Museum National d'Histoire Naturelle

1998 : DEA de Démographie, dynamique et biologie des populations humaines, Museum National d'Histoire Naturelle/ Institut de Démographie de l'Université Paris I Panthéon Sorbonne

1996 : DESS d'Expert Démographe, Institut de Démographie de l'Université Paris I Panthéon Sorbonne

1995 : Diplôme de Démographie Générale, Institut de Démographie de l'Université Paris I Panthéon Sorbonne

1994 : Licence de Sociologie, Université Lyon II

1993 : DEUG de Sociologie, Université Lyon II

Formations en Droit de la Consommation et Médiation :

Droit :

- 2022
 - Pratique du droit à la consommation, *EFE* – 30 juin – 1^{er} juillet 2022 (2 j)
 - La médiation sous l'angle juridique : la médiation de la consommation / la médiation administrative, *Club des Médiateurs* – 13 et 20 octobre 2022 (1 j)
 - Gestion des litiges après-vente, *LEFEBVRE-DALLOZ Compétences* – 22 novembre 2022 (1 j)
 - CGV / CGA : aspects contractuels et enjeux stratégiques, *LEFEBVRE-DALLOZ Compétences* – 13 décembre 2022 (1j)
- 2023
 - Parcours relations commerciales B to C, *LEFEBVRE-DALLOZ Compétences* – 6 jours répartis entre le 9 mars et le 23 juin 2023 (6j)
 - L'actualité du droit de la consommation, *Club des Médiateurs* – 30 mars et 6 avril 2023 (1 j)

- Cinquième Rencontre de la Chaire Droit de la Consommation (« Recours collectifs en Europe : la transposition de la directive 2020/1828 en question ».), 18 avril 2023
- Sixième Rencontre de la Chaire Droit de la Consommation (« MARL et Droit de la consommation : nouveaux enjeux ».), 20 novembre 2023
- 2024
 - La Médiation sous l'angle juridique, *Club des Médiateurs* – 13 et 20 mars 2024 (1 j)
 - L'actualité du droit de la consommation, *Club des Médiateurs* – 27 juin 2024 (0.5 j)
- 2025
 - L'actualité du droit de la consommation, *Club des Médiateurs* – 29 avril 2025 (0.5 j)
 - La Médiation sous l'angle juridique, *Club des Médiateurs* – 10 et 17 septembre 2025 (1 j)
- 2026
 - L'actualité du droit de la consommation, *Club des Médiateurs* – 7 juillet (0.5 j)
 - La Médiation et le droit, *Club des Médiateurs* – 1^{er} et 15 octobre (1 j)

Médiation :

- 2022
 - Sensibilisation à la médiation, *IGPDE* – 19 septembre 2022 (1 j)
 - Développer son écoute en médiation, *IGPDE* – 14 et 15 novembre 2022 (2 j)
 - Gérer les situations délicates en médiation, *IGPDE* – 15 et 16 décembre 2022 (2 j)
- 2023
 - Colloque « 50 ans de médiation dans la République », 23 janvier 2023 (0.5 j)
 - Atelier de la médiation : la Médiation chez le Défenseur des Droits, 16 février 2023
 - Médiation institutionnelle, *IGPDE* – 3 février 2023 (1 j)
 - Médiation de la consommation, *IGPDE* – 22 mai matin et 23 mai 2023 (1.5 j)
 - Approfondissement de la Médiation, *IGPDE* – 18 au 20 octobre 2023 (3 j)
- 2024
 - L'actualité de la Médiation administrative, *Club des Médiateurs* – 20 juin 2024 (0.5 j)
- 2025
 - L'actualité de la Médiation administrative, *Club des Médiateurs* – 16 mai 2025 (0.5 j)
- 2026
 - L'actualité de la Médiation administrative, *Club des Médiateurs* – 30 avril 2026 (0.5 j)

Divers :

Avril 2018 à juin 2022 : Membre du Conseil d'Administration du Samusocial de Paris

Depuis juin 2022 : Membre du Conseil d'Administration des Compagnons du Voyage

Depuis septembre 2022 : Membre du Club des Médiateurs de Services au Public