

A faint, light-colored map of Lyon, France, showing the city's layout, streets, and the Rhône river. A thick red horizontal line is positioned above the main title.

Permanences d'accès aux droits en mairie du 4e

Mars 2026

Les permanences, une mission de proximité en mairie d'arrondissement



Pacte de la Ville de Lyon
en faveur de la qualité
de service aux usagers

2021 - 2026



Fier-es de notre service public



Promouvoir
l'accessibilité
du service public



Promouvoir
la proximité
du service public



Promouvoir
l'adaptabilité
du service public

Un pacte décliné dans les 9
arrondissements

Des permanences d'accès aux droits,
pour
> lutter contre le non-recours
> favoriser l'accessibilité et la proximité du
service public => regrouper dans un
même lieu

fier-es de notre service public

Les permanences en mairie du 4e

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Rez-de-chaussée de la Mairie	<p>9h</p> <p>AMELY</p> <p>Aide aux démarches en numérique</p> <p>1^{er} et 3^{ème} lundis du mois</p> <p>Inscription à l'accueil de la mairie ou au 04 72 98 23 50</p>	<p>9h</p> <p>CENTRE FAMILLE ET MÉDIATION</p> <p>Accompagnement relatif à un conflit ou une rupture au sein de la famille</p> <p>Tous les mardis sur rendez-vous</p> <p>Inscription au 04 72 43 06 54</p> <p>[9h > 12h] [14h > 16h30]</p>		<p>9h</p> <p>CONCILIATRICE</p> <p>Règlement à l'amiable de problèmes liés à un particulier, bailleur, commerçant...</p> <p>Tous les 15 jours sur rendez-vous avec Mme Grange</p> <p>Inscription au 04 72 98 23 74</p>		<p>9h30</p> <p>BAIL 69</p> <p>Accompagnement sur l'encadrement des loyers</p> <p>4^{ème} samedis/mois</p> <p>Sur rendez-vous</p> <p>Inscription au 04 72 98 23 74 ou à assobail69@gmail.com</p>
	<p>12h</p>			<p>12h</p>		<p>12h</p>
	<p>13h30</p> <p>MÉDIATRICE VILLE DE LYON</p> <p>Accompagnement relatif à un conflit avec l'administration</p> <p>4^{ème} lundis/mois sans rendez-vous</p> <p>Informations au 04 26 84 12 16</p>	<p>13h45</p> <p>RÉGIE SCOLAIRE</p> <p>Règlement des factures de restauration scolaire, de crèche, d'activités périscolaires et Divertisport</p> <p>Tous les mardis sur rendez-vous (tous les 15 jours en période de vacances scolaires)</p> <p>Inscription au 04 72 10 32 30</p>		<p>14h</p> <p>CONCILIATRICE</p> <p>Règlement à l'amiable de problèmes liés à un particulier, bailleur, commerçant...</p> <p>Tous les 15 jours sur rendez-vous avec Mme Sattonnay</p> <p>Inscription au 04 72 98 23 74</p>	<p>14h</p> <p>Extension du créneau jusqu'à 16h</p>	
	<p>16h30</p>					<p>16h</p>
		<p>16h</p> <p>16h30</p>	<p>17h</p>			

Les permanences



Amely – aide aux démarches numériques

[L'association AMELY](#) propose une permanence d'accompagnement administratif et numérique, assurée par Abdelkader Attar, pour faciliter l'accès aux droits.

Les 1^{er} et 3^e lundis de chaque mois de 9h à 12h sur rdv

Des consultations plutôt généralistes

20 à 25% des demandes des permanences concernent les droits des étrangers => besoin en forte augmentation

Les usagers font également état de difficultés d'accès aux services comme les préfectures, la Sécurité sociale, les services des Impôts

=> Intérêt pour l'association de pouvoir s'articuler avec les autres interlocuteurs, la frontière entre l'administratif et le judiciaire étant parfois floue, pour pouvoir orienter au mieux les usagers.

L'association AMELY est également présente dans d'autres mairies d'arrondissement, et propose des permanences juridiques (info accès au droit de 1^{er} niveau)

Propose également une permanence téléphonique (8h-18h) pour juristes et médiateurs

A mis en place des partenariats avec d'autres acteurs de territoire, comme la Police Nationale : convention pour orienter les usagers vers l'association lorsque c'est nécessaire (besoin info juridique par exemple).

Permanence Médiatrice de la ville de Lyon

Permanence médiation territoriale

assurée par Aurore PERROT (aurore.perrot@mairie-lyon.fr)

Permanence les 4^{ème} lundis de chaque mois – sur rdv 04 26 84 12 16

Permanences tenues dans l'ensemble des mairies d'arrondissement

- Compétente pour les litiges concernant les services publics municipaux : crèche ; stationnement ; cimetière ; urbanisme ; pouvoirs de police du Maire (tranquillité ; salubrité ; sécurité)...
- Possible co-saisine avec les acteurs de l'accès aux droits
- 495 saisines en 2025 :
 - 1/3 des demandes entraînent une procédure de médiation
 - 2/3 de réorientation

L'équipe de la médiation territoriale se tient disponible pour répondre aux éventuelles questions : mediateur@mairie-lyon.fr

Depuis janvier 2024, la Médiatrice de la Ville de Lyon œuvre :

- Au règlement amiable des différends entre les usager-ères et la Ville de Lyon
- A l'amélioration de l'organisation des services publics municipaux au travers des recommandations

Les 24 recommandations 2024 sur :
[Rapport D'activité De La Médiatrice De La Ville De Lyon](#)

Les permanences

Permanence médiatrice familiale

Permanences tous les mardis, sur rendez-vous directement auprès de la médiatrice - Laura Pujol

En 2025 :
17 entretiens d'information, 21 séances de médiation, 12 processus de médiation auprès de 28 participants.

Depuis 2023, l'activité est en hausse constante.

Beaucoup de besoins => décision commune d'étendre les permanences au mardi toute la journée

Mise en lien avec le PAIPE, le CLSM, des établissements scolaires, le CLASS (en cours) pour faire connaître, mieux orienter...

Le CFM propose également des ateliers en groupe, de 2 sortes :

- Les ateliers d'enfants de parents séparés, dans les locaux de l'association (Lyon 2e)
- Les ateliers « Parapluie » : séances de formation/information à destination des adolescents au sein de leur collège au sujet du conflit intrafamilial et de ses effets.



Un espace
pour dialoguer,
un soutien
pour avancer



CENTRE DE LA FAMILLE ET DE LA MÉDIATION

La médiation familiale offre un espace d'échanges et d'accompagnement de tous les types de conflits au sein de la famille :

- Parents séparés et/ou familles recomposées
- Parents/adolescents ou jeunes adultes
- Conflit entre frères et sœurs
- Grands-parents/petits-enfants
- Elle a pour objectif de trouver des solutions concrètes afin de préserver les relations et la place de chacun.

Toute personne concernée peut être reçue en entretien d'information confidentiel et gratuit le mardi matin à la mairie du 4ème.

Plus d'informations sur cfmediation.com

fier-es de notre service public

Permanence avocate

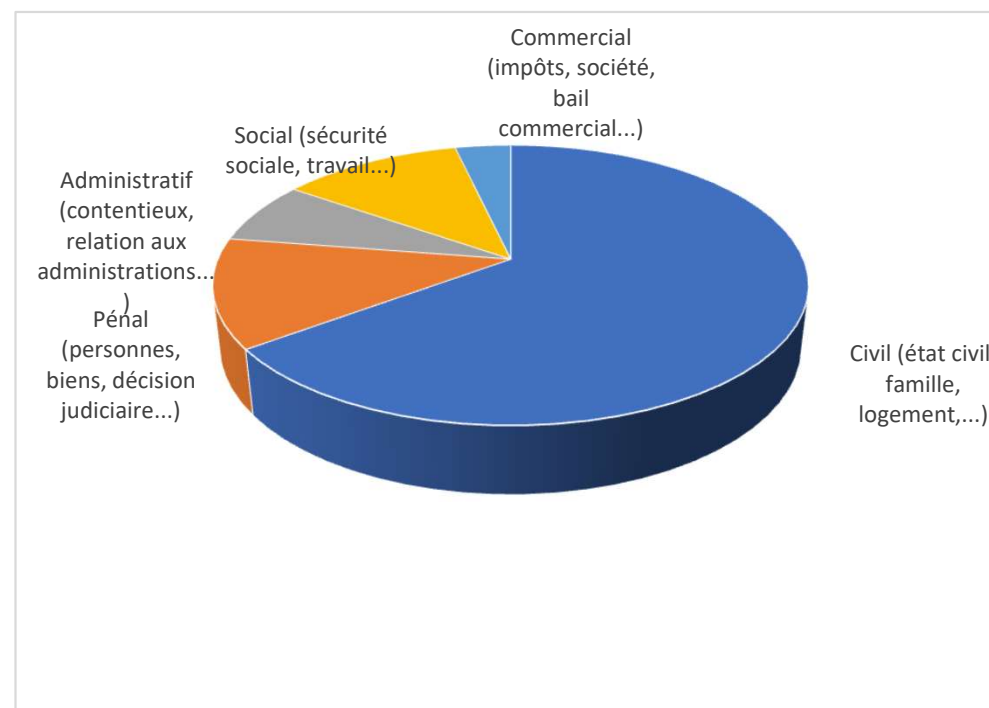
Tous les 1er et 3e vendredis du mois, sans rdv, par Me Ancelet.
Permanence organisée par l'ordre des avocats, service Accès au droit

L'ordre des avocats propose :

- des consultations généralistes en droit du travail et droit des étrangers dans les maisons de justice et du droit
- une permanence de lutte contre les discriminations avec un avocat à la mairie du 9e + foyer protestant Duchère (sur rdv)
- consultations gratuites hebdomadaires pour :
 - Mineurs non accompagnés (MNA) de 10h à 12h le mercredi (sans rdv)
 - Mineurs accompagnés de leurs parents (avec 2 avocats + 1 psychologue) de 14h à 16h le mercredi (sur rdv)

=> Possibilité d'envoyer les usagers du 4e vers ces permanences.

En 2024 : motifs pour lesquels l'avocate a été consultée :



Permanence conciliatrices de justice

Les mercredis de 14h à 17h et les jeudis de 9h à 12h avec prise de rendez-vous en Mairie

Permanences assurées par Véronique Grange et Anne-Claire Sattonay

Les permanences sont destinées aux usagers qui rencontrent un problème avec un commerçant, un bailleur... pour traiter le problème à l'amiable

Evolution des demandes car de + en + de procédures à l'amiable et possibilité de saisir la conciliatrice en cours de procédure.

Augmentation des contentieux civils (surtout immobiliers : problème de copropriété, décence des logements, relation locataire-propriétaire...)

Les rdv débordent sur les créneaux prévus => extension du créneau (cf. planning)

Les permanences

Bail 69



NOTRE ASSOCIATION

Nous sommes la **Brigade Associative Inter Locataires** (ou la BAIL), une jeune association de loi 1901 à but non lucratif.

Depuis juin 2023, nous aidons les locataires à savoir quand et comment agir si les propriétaires ne respectent pas les règles sur les loyers, en fournissant soutien et informations sur les communes de Lyon, Villeurbanne, Plaine Commune et Paris 18eme.

Tous les 4èmes samedis du mois de 9h30 à 12h, sur rendez-vous

En 2025 :

- Une quarantaine de rendez-vous
- Entre 45 et 50 ménages reçus
- Plutôt un public jeune, actif ou en fin d'études / peu de familles
- La permanence a bénéficié d'une médiatisation suite à la réalisation d'un reportage par le média *Brut*

Retours lors de la réunion de juin :

- satisfaction d'avoir des locaux adaptés
- les créneaux se remplissent vite => pas de possibilité actuellement d'étendre les permanences (capacité limitée)
- souhait de créer des liens avec les conciliatrices, pour mieux orienter les publics (la conciliatrice peut également orienter les usagers vers Bail 69)
- peut orienter vers les commissions de conciliation pour l'encadrement des loyers

Permanence du C.L.A.S.S.

Permanences tous les 1^{ers} mardis du mois de 9h à 12h
(hors vacances et jours fériés)



Les permanences du CLASS permettent d'orienter les habitant.e.s, en particulier les plus fragiles, vers les structures adaptées à leurs besoins.

Ces rendez-vous sont essentiels pour les informer sur leurs droits et lutter contre le non-recours, afin que chacun puisse accéder aux aides auxquelles il ou elle peut prétendre.