



Uber
Eats

CHARTE DE BONNES PRATIQUES

Cadre d'actions entre la Mairie du 17^e arrondissement de Paris et les plateformes UBER EATS et DELIVEROO

Objet de la Charte

L'activité des plateformes Uber Eats et Deliveroo contribue à l'économie locale.

Cette activité pouvant dans certains cas générer des contraintes d'usage sur le domaine public, notamment la nuit, les plateformes Uber Eats et Deliveroo et la Mairie du 17^e arrondissement ont décidé d'établir un cadre d'actions.

Cette charte a ainsi pour vocation de définir les actions de coopération à mettre en œuvre entre les plateformes susvisées et la Mairie du 17^e arrondissement afin de limiter les éventuelles nuisances signalées par les riverains.

Elle est cosignée entre les parties prenantes : le Maire du 17^e, Geoffroy Boulard et les représentants des plateformes Uber Eats et Deliveroo.

Moyens d'action face aux nuisances

La Mairie du 17^e pourra signaler aux plateformes les situations locales identifiées comme source de nuisances pour les riverains afin de permettre aux plateformes d'effectuer des actions graduées détaillées ci-dessous selon le niveau de nuisances relevé.

La Mairie du 17^e agit comme médiateur entre la plateforme et les riverains. À ce titre, elle est en charge, par l'intermédiaire des élus, de relever les constats faits par les habitants.

Lorsqu'une nuisance est constatée et signalée aux plateformes par la Mairie du 17^e, une action est mise en place selon la gradation suivante.

1.1 Remontée auprès des plateformes et diffusion de messages auprès des livreurs indépendants

Lorsque des nuisances, jusqu'alors inconnues apparaissent, la Mairie demande aux plateformes de relayer des communications spécifiques adressées aux livreurs indépendants.

Cela peut notamment passer par :

- Des messages sur l'application et par mail à destination des livreurs indépendants pour leur relayer les points que la Mairie souhaite porter à leur attention.
- Des appels téléphoniques aux livreurs indépendants opérant le plus dans le secteur concerné afin de leur rappeler les messages que la Mairie souhaite porter à leur attention
- Une communication pouvant être relayée à plusieurs reprises sur une période d'au moins deux semaines.

Une réunion de suivi entre les plateformes et la Mairie du 17^e peut être organisée, à l'initiative de cette dernière, si les nuisances perdurent.

1.2 Coopération avec les établissements partenaires et les forces de l'ordre

Les plateformes pourront entamer des discussions avec les établissements partenaires utilisant leurs applications afin de :

- Réfléchir à des solutions complémentaires visant à réduire les temps d'attente des livreurs indépendants.
- Évaluer la possibilité pour les établissements qui le souhaitent et le peuvent d'accueillir, au-delà d'une certaine heure, les livreurs indépendants dans l'enceinte de leur établissement lorsqu'ils patientent pour les commandes.
- Collaborer dans le but de remonter de manière efficace à la plateforme, toute problématique rencontrée sur le terrain.

1.3 Organisation de rencontre avec les livreurs indépendants

En cas de nuisances persistantes, les plateformes devront, sur demande de la Mairie - selon leurs modalités d'organisation et sous la forme qu'elles sont en mesure de déployer - organiser des rencontres avec les livreurs indépendants.

Ces rencontres auront vocation à faciliter l'échange avec les livreurs indépendants afin de trouver des solutions pérennes pour que l'activité puisse se poursuivre sans être au détriment de la tranquillité publique des habitants.

La Mairie du 17^e, en cas de besoin, pourra y être associée.

1.4 Zone « d'attente »

En cas de nuisances persistantes, la Mairie, qui pourra solliciter le concours des plateformes, étudiera la possibilité d'implanter des zones dites « d'attente », afin que les livreurs indépendants soient invités à patienter dans des périmètres préalablement définis, lorsqu'ils sont dans l'attente de propositions de livraisons. Ces zones ne doivent pas être susceptibles d'engendrer de nuisances pour les habitants.

Pour rappel, en 2022, le 17^e arrondissement avait créé une zone de stationnement réservée aux livreurs indépendants à l'angle de l'avenue de Villiers et du boulevard Berthier.

La Mairie se réserve le droit, selon le degré de nuisances subies, de mettre en œuvre directement la ou les mesures qu'elle estime les plus adaptées parmi celles énumérées ci-dessus, sans être tenue de suivre l'intégralité de la gradation.

Soutien à la transition vers des modes de mobilité décarbonés

La Mairie du 17^e soutient l'adaptation de la flotte des livreurs indépendants vers des véhicules à très faible émission.

Elle encourage les plateformes à se doter de moyens supplémentaires pour inciter les livreurs indépendants à accélérer cette transformation, afin notamment de limiter les nuisances sonores dues à l'utilisation de véhicules thermiques.

Rémi MULEMBA

Deliveroo

Public Affairs Manager France

Geoffroy Boulard

Maire du 17^e

Vice-Président de la Métropole du
Grand Paris

Quentin Queyrel

Uber Eats

Directeur des opérations France