

# RAPPORT FINAL

## Étude du transport de voyageurs à Saint-Barthélemy



État  
des lieux



Analyse &  
Diagnostic



Recommandations



# **SOMMAIRE**

## **1. Introduction générale**

## **2. État des lieux du parc de véhicules**

### **2.1 Répartition globale du parc**

### **2.2 Enseignements principaux**

## **3. Organisation du transport professionnel de voyageurs**

### **3.1 Acteurs et flotte professionnelle**

## **4. Méthodologie de l'étude qualitative**

## **5. Synthèse transversale des entretiens**

### **5.1 Constats partagés**

### **5.2 Spécificités par catégorie d'acteurs**

## **6. Dysfonctionnements majeurs identifiés**

## **7. Orientations stratégiques proposées**

### **7.1 Structuration réglementaire par agréments**

### **7.2 Repositionnement du modèle économique**

### **7.3 Structuration de l'offre : transport léger et lourd**

### **7.4 Réforme stratégique de la tarification**

### **7.5 Outil numérique centralisé de réservation**

## **8. Conclusion générale**

Denis Record Olivier Pachodey - 972

06-96-18-75-11 / 06-08-04-47-00

direction@drop-972.fr



AUDIT - CONSEIL - RECRUTEMENT - ACCOMPAGNEMENT - SUIVI

*Avec nous, tout devient possible !*

## RAPPORT FINAL

### Étude du transport de voyageurs à Saint-Barthélemy

#### 1. Introduction générale

La mobilité constitue un enjeu stratégique majeur pour Saint-Barthélemy, tant pour les résidents permanents que pour les salariés saisonniers et les visiteurs. Avec un territoire restreint (25 km<sup>2</sup>), un relief contraint et un réseau routier limité, l'île subit une pression croissante sur ses infrastructures de transport, particulièrement en période de haute saison touristique.

Le système de mobilité repose aujourd'hui très largement sur l'usage de véhicules individuels, complété par une forte progression des deux-roues motorisés. L'offre de transport collectif demeure marginale, ce qui engendre congestion routière, difficultés de stationnement, tensions entre usagers et impacts environnementaux notables.

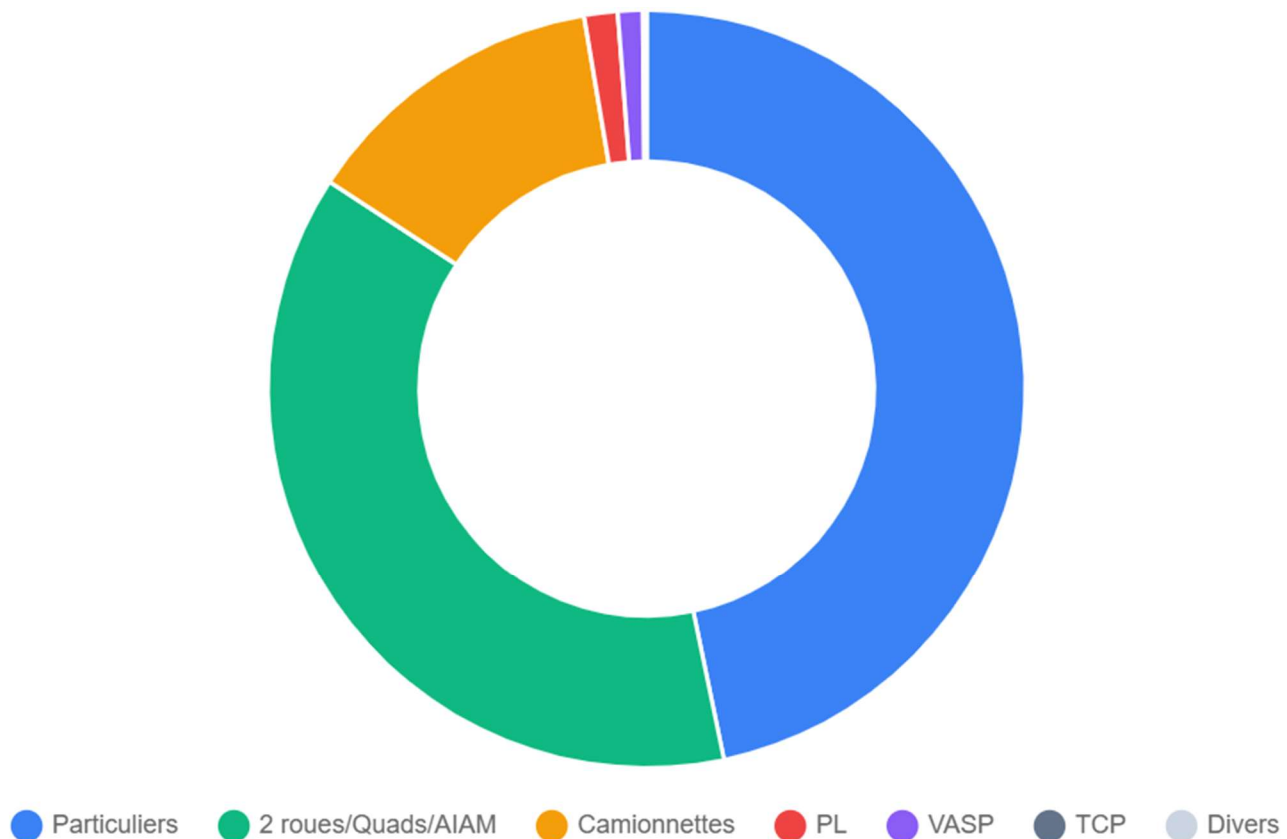
Dans ce contexte, le transport de voyageurs – qu'il soit individuel, collectif, léger ou lourd – joue un rôle clé dans l'organisation des déplacements et dans l'attractivité globale du territoire.

Commandée par la Chambre Économique Multi professionnelle (CEM), la présente étude vise à dresser un état des lieux précis du secteur, à analyser les dysfonctionnements observés et à formuler des propositions opérationnelles permettant d'améliorer durablement l'efficacité, la lisibilité et la régulation du transport de personnes à Saint-Barthélemy.

#### 2. État des lieux du parc de véhicules

##### 2.1 Répartition globale du parc

Catégorie de véhicules	Nombre	Part (%)
Véhicules particuliers	8 636	46,7 %
Deux-roues / quads / micro-véhicules	6 931	37,5 %
Camionnettes	2 429	13,1 %
Poids lourds	264	1,4 %
Véhicules spécialisés (VASP)	194	1,1 %
Transport collectif (TCP)	20	0,1 %
Divers	11	0,1 %
<b>Total</b>	<b>18 485</b>	<b>100 %</b>



## 2.2 Enseignements principaux

- **Croissance fulgurante des deux-roues** : Avec une progression de **724 unités entre 2025 et 2026**, le segment des deux-roues et quads (incluant Twizy, GEM, AIAM) affiche une dynamique très forte. Cela représente une augmentation d'environ **11,6 %** en seulement un an pour cette catégorie.
- **Poids du transport individuel** : Les voitures de particuliers et les deux-roues représentent ensemble **84,2 %** du parc total. La part des deux-roues tend à se rapprocher de celle des voitures de particuliers (46,7 % contre 37,5 %).
- **Logistique et services** : Les véhicules utilitaires (camionnettes et poids lourds) constituent **14,5 %** de la flotte, ce qui témoigne d'une activité économique et de livraison soutenue.
- **Faible part du transport collectif** : Les transports en commun (TCP) ne représentent que **0,1 %** du total (20 véhicules), confirmant la prédominance des solutions de mobilité individuelles ou légères.

## 3. Organisation du transport professionnel de voyageurs

### 3.1 Acteurs et flotte professionnelle

- **Transport lourd** :
  - Caribbean Discovery : 9 véhicules
  - St Barth Sensation : 4 véhicules
  - DMV Transports : 3 véhicules

- **Transport léger :**
  - Caribbean Discovery : 14 véhicules
  - St Barth Sensation : 6 véhicules
  - 5th Avenue St Barth : 10 véhicules
  - St Barth Mobilité : 8 véhicules
- **Taxis :** 51 véhicules

**Total du parc professionnel : 105 véhicules**

#### 4. Méthodologie de l'étude qualitative

L'étude repose sur **73 entretiens** menés auprès d'un panel représentatif :

- Taxis et transporteurs : 35 %
- Hôtels et restaurants : 20 %
- Institutions et élus : 18 %
- Acteurs économiques et touristiques : 27 %

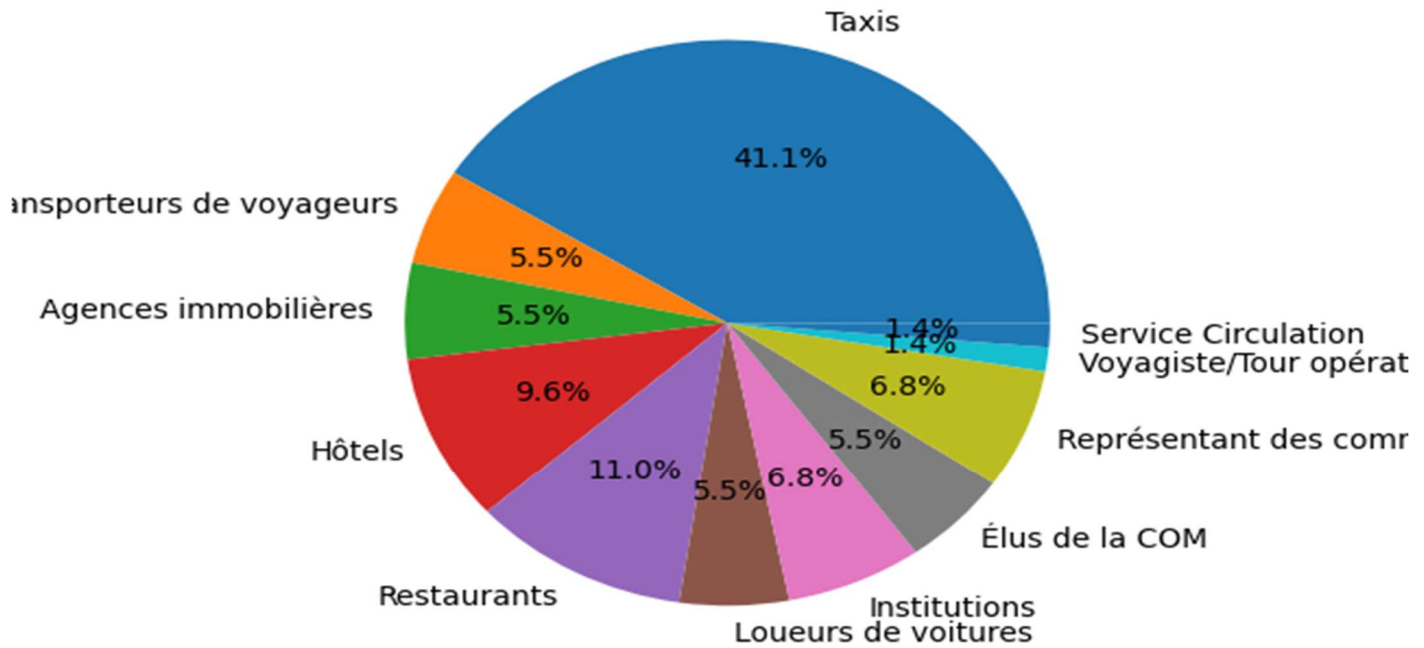
Cette diversité permet une analyse transversale intégrant les dimensions opérationnelles, économiques et réglementaires.

#### 5. Synthèse transversale des entretiens

**La cartographie des entretiens met en évidence la diversité des acteurs rencontrés :**

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Taxis	30	41,10%
Transporteurs de voyageurs	4	5,48%
Agences immobilières	4	5,48%
Hôtels	7	9,59%
Restaurants	8	10,96%
Loueurs de voitures	4	5,48%
Institutions	5	6,85%
Élus de la COM	4	5,48%
Représentant des commerçants	5	6,85%
Voyagiste / Tour opérateur	1	1,37%
Service Circulation	1	1,37%
Total	73	100%

## Répartition des entretiens par catégorie



### 5.1 Constats partagés

Tous les acteurs convergent vers les constats suivants :

- **Manque de régulation et de coordination**
- **Pénurie de taxis en haute saison et la nuit**
- **Tarification opaque et hétérogène**
- **Organisation informelle reposant sur des pratiques artisanales**
- **Insuffisance de transport collectif pour salariés et résidents**

### 5.2 Spécificités par catégorie d'acteurs

#### Chauffeurs et transporteurs

- Forte expertise terrain
- Mais licences souvent sous-exploitées
- Refus fréquents de courses
- Absence d'outil de dispatch centralisé

#### Hôteliers, restaurateurs et conciergeries

- Forte exigence de qualité
- Difficultés chroniques de réservation
- Impact négatif sur l'image de la destination

## Institutions et élus

- Volonté de structuration
- Retards décisionnels
- Manque d'outils de suivi et de contrôle

## Commerçants

- Impact direct sur l'activité économique
- Risque de marginalisation des commerces indépendants

## 6. Dysfonctionnements majeurs identifiés

- Système de licences inadapté et figé
- Inégalité d'accès au transport pour salariés et saisonniers
- Absence de pilotage global de l'offre
- Concurrence déloyale et pratiques illégales
- Gouvernance fragmentée

## 7. Orientations stratégiques proposées

### 7.1 Structuration réglementaire par agréments

Création de **trois agréments distincts**, délivrés pour 5 ans :

#### Numérus clausus

- **Entreprises** : fixé par l'autorité compétente, en fonction des besoins du territoire.
- **Véhicules** : quotas définis par agrément (tableau ci-dessous).

Agrément	Numérus clausus véhicules
N°1	1 véhicule léger pour 10 clés de chambres ou 25 villas
N°2	2 véhicules max pour ex-taxis et 5 max pour ex-transporteurs légers (quota doublable en période festive)
N°3	Pas de quota sur véhicules lourds ; proportion de 2 lourds pour 1 léger

#### Activités principales

- **Agréments N°1** : Transfert gare/aéroport/hôtels/villas.
- **Agréments N°2** : Tous types de transports avec véhicules ≤ 9 places.
- **Agréments N°3** : Transports collectifs et tous types de transports avec véhicules > 10 places.

#### Harmonisation des activités secondaires

Afin d'éviter les chevauchements et garantir une complémentarité des services :

- **Agréments N°1 (Hôtels/Villas)** Activité secondaire : transport hôtelier/villas uniquement, en cas de carence du N°2. → Limité aux clients titulaires d'autorisation/licence privée.
- **Agréments N°2 (Ex-taxis/transport léger)** Activité secondaire : transport sous réservation et standby, hors segment hôtel/villas. → Priorité sur les zones urbaines (aéroport, gare, Gustavia).
- **Agréments N°3 (Transport lourd/collectif)** Activité secondaire : transport collectif complémentaire avec véhicules ≤ 9 places, uniquement en appui logistique. → Mobilisable pour grands événements ou renfort exceptionnel.

#### **Principe de priorité :**

1. Hôtel/villa → Agrément N°1.
2. Réservation/standby → Agrément N°2.
3. Collectif/événement → Agrément N°3.

#### **Public concerné**

- **N°1** : Hôtels et gestionnaires de villas titulaires d'autorisation/licence privée.
- **N°2** : Ex-taxis de place / ex-transporteurs de voyageurs légers.
- **N°3** : Ex-transporteurs de voyageurs lourds.

#### **Conditions d'accès**

- **N°1** : Gestionnaire titulaire d'une AC TPP (2 modules).
- **N°2** : Gestionnaire titulaire d'une AC TRP (4 modules).
- **N°3** : Gestionnaire titulaire d'une AC TCP (6 modules).

#### **Nouvelle offre « Transport by St Barth »**

En complément des agréments, une offre transversale est mise en place :

- **Réseau de bus urbain** pour locaux, travailleurs et saisonniers (4 à 5 lignes, 3-4 parkings).
- **Transport touristique sur réservation** avec véhicules de standing (stations aéroport/gare, Gustavia, St Jean).
- **Transport privé pour hôtels/villas** avec stations dédiées (aéroport et gare).

#### **Contrôle et sanctions**

- Respect des quotas et périmètres d'activités contrôlé par l'autorité compétente.
- Sanctions en cas de non-respect : suspension ou retrait de l'agrément.

#### **Dispositions finales**

Le présent cahier des charges constitue la base réglementaire pour l'organisation du transport de voyageurs. Il garantit une répartition claire des rôles, une complémentarité des services et une meilleure satisfaction des usagers.



## 7.2. Enjeux et objectifs de la réforme

Le système actuel de transport de personnes présente des limites structurelles face à l'évolution des besoins de mobilité sur le territoire. La demande, fortement marquée par la saisonnalité touristique et l'augmentation des déplacements, excède aujourd'hui les capacités d'offre existantes. Dans ce contexte, une réforme du cadre réglementaire et organisationnel apparaît nécessaire afin de :

- renforcer la capacité de réponse du service de transport ;
- professionnaliser et structurer durablement la filière ;
- sécuriser juridiquement et économiquement les acteurs en place ;
- améliorer la lisibilité et l'équité du système tarifaire pour les usagers.

## 7.2. Repositionnement du modèle économique : du taxi au transporteur

Il est proposé d'engager une transition du régime actuel des taxis vers un **modèle de transporteurs**, reposant sur des entités juridiques clairement identifiées. Cette évolution implique la restitution des licences de taxi au profit d'autorisations délivrées à des sociétés de transport reconnues comme opérateurs.

Ce changement structurel poursuit plusieurs objectifs stratégiques :

- accroître l'offre de transport sans multiplication anarchique des licences ;
- permettre une organisation plus souple du travail, notamment par l'embauche de salariés ;
- favoriser l'émergence d'entreprises pérennes, capables d'investir et de se développer.

Dans ce cadre, les anciens taxis bénéficieraient de mesures d'accompagnement, notamment la possibilité d'exploiter un second véhicule. Cette disposition permettrait, à terme, un doublement potentiel du parc (de 51 à 102 véhicules), améliorant significativement la couverture des besoins en mobilité.

Les sociétés de transport deviendraient **cessibles**, sous conditions strictement encadrées afin de préserver l'intérêt général et l'ancrage local de l'activité. La cession serait réservée aux repreneurs :

- résidents à Saint-Barthélemy ;
- titulaires de l'agrément n°2 ST BARTH.

Cette approche permet de concilier sécurisation économique des exploitants et maîtrise publique du secteur.

## 7.3. Structuration de l'offre : transport léger et transport lourd

La réforme prévoit la création de deux catégories distinctes de transporteurs :

- **transporteurs légers**, dédiés au transport individuel ou de petits groupes ;
- **transporteurs lourds**, destinés au transport collectif avec des véhicules de plus de 3,5 tonnes.

Afin d'éviter toute confusion d'activités et de garantir une régulation efficace :

- une société ne pourra exercer qu'une seule catégorie d'activité ;
- deux licences distinctes seront instaurées ;
- un opérateur souhaitant intervenir sur les deux segments devra créer deux entités juridiques distinctes.

**La licence de transport lourd n'autorise pas, par principe, l'exercice du transport occasionnel de voyageurs.**

Toutefois, cette activité peut être exercée **uniquement dans le cadre de l'exécution d'un marché public**, lorsque celui-ci le prévoit expressément.

Sont notamment concernés les services relevant de la commande publique, tels que le transport scolaire, les services de navettes ou tout autre dispositif mis en place par la Collectivité.

En dehors de ces marchés, le transport occasionnel de voyageurs n'est pas autorisé pour les titulaires d'une licence de transport lourd.

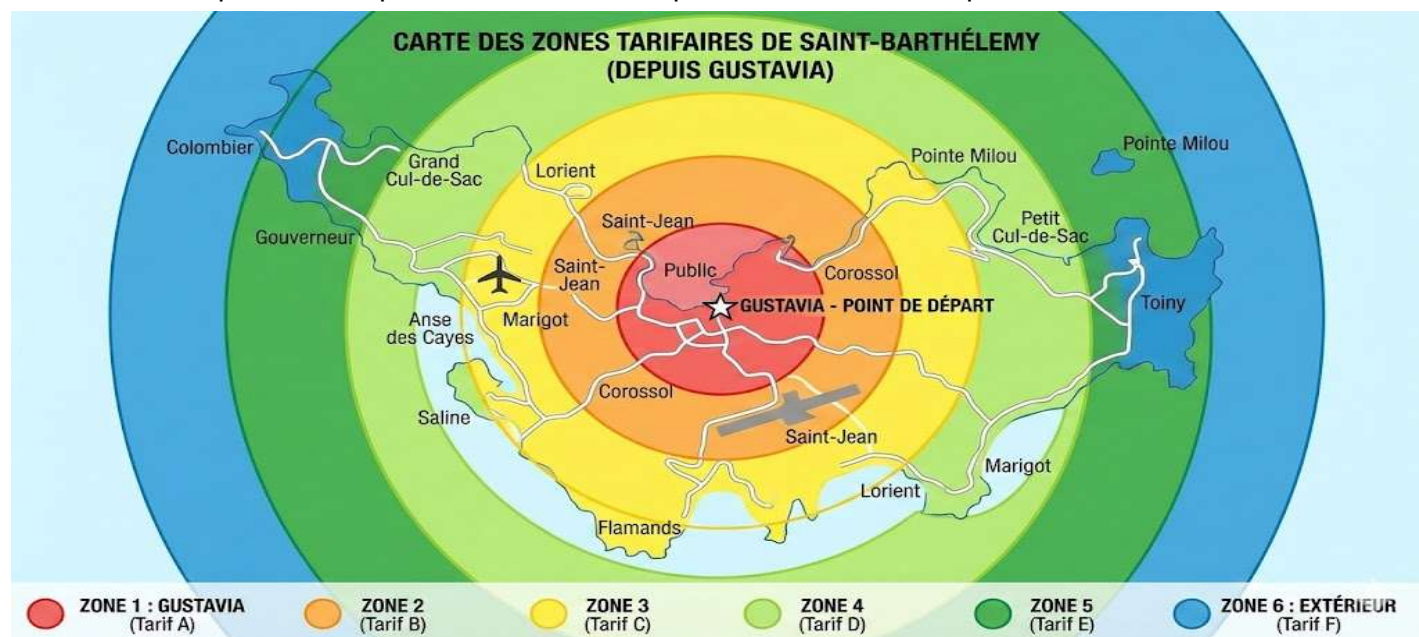
#### 7.4. Réforme stratégique de la tarification

La grille tarifaire actuelle ne répond plus pleinement aux enjeux de lisibilité, d'équité et d'adaptation à la réalité économique du territoire. Il est donc recommandé de mettre en place une réforme tarifaire fondée sur deux principes structurants :

- **la saisonnalité**, avec une distinction claire entre basse et haute saison ;
- **la zonalisation géographique**, s'appuyant sur un point de référence central situé à Gustavia.

Dans ce modèle, le tarif évoluerait de manière progressive en fonction du franchissement des zones, conformément au découpage territorial établi. Cette approche permettrait :

- une meilleure transparence pour les usagers ;
- une harmonisation des pratiques tarifaires ;
- une adaptation des prix aux contraintes opérationnelles et à la pression saisonnière.



#### 7.5 Outil numérique centralisé (WhatsApp)

Création d'une **plateforme de réservation unique**, inspirée des usages existants :

- Simplicité d'accès
- Dispatch automatique
- Transparence tarifaire
- Traçabilité des courses
- Statistiques pour la Collectivité

# Cahier des charges simplifié

## Plateforme de réservation de transports via WhatsApp

### Objectif

Permettre à toute personne (résidents, touristes, entreprises, hôtels, personnes à mobilité réduite) de réserver facilement un transport (transporteurs, navette, bus privé, transferts aéroport/événement) directement par WhatsApp, avec un suivi complet de la demande jusqu'à la facture.

### Côté utilisateur (via WhatsApp)

**Accueil** : message de bienvenue + consentement RGPD.

**Demande de course** : départ/arrivée, date/heure, nombre de passagers, bagages, options (siège enfant, PMR).

**Devis** : prix calculé selon distance, durée, type de véhicule, suppléments (nuit/week-end).

**Validation** : acceptation du devis + choix du paiement (en ligne ou à bord).

**Confirmation** : numéro de réservation, infos chauffeur, lien de suivi en temps réel.

**Notifications** : rappel, retard, arrivée, fin de course, facture.

**Support** : assistance, modification, annulation, réclamation.

**Langues** : Français et Anglais.

### Côté opérateur (back-office web)

**Gestion des demandes** : suivi en temps réel (nouvelle, devis, confirmée, en cours, terminée, annulée).

**Affectation chauffeur** : automatique (GPS, disponibilité, capacité) ou manuelle.

**Tarifs** : barèmes km/minute, forfaits zones (aéroport, port, hôtel), majorations.

**Gestion chauffeurs** : profils, documents, planning, notation.

**Facturation** : émission de factures, encaissements, exports comptables.

**Reporting** : taux de conversion, délais, annulations, satisfaction client (NPS).

### Intégrations

**Cartographie** : adresses, itinéraires, ETA.

**Paiement** : carte bancaire, Apple/Google Pay, virement, terminal à bord.

**WhatsApp Business API** : gestion des messages et notifications.

**SMS/e-mail** : si WhatsApp indisponible. **Exports** : CSV/JSON pour outils BI.

## Schéma

# SYSTÈME DE RÉSERVATION D'UN TRANSPORT TAXI & TRANSPORTEUR



**Utilisateur  
WhatsApp**



**Message de bienvenue  
+ consentement RGPD**



**Calcul du devis  
+ options (facultatif)**



**Proposition aux chauffeurs  
les plus proche + réponse  
du plus rapide**



**Serveur IA**

- Nom
- Téléphone
- Adresse de départ
- Destination

## **Sécurité & conformité**

Respect RGPD/CNIL : consentement, droit d'accès/suppression, registre des traitements.

Données protégées : chiffrement, gestion des accès, sauvegardes.

Vérification légale : licences chauffeurs, assurances, conformité des prix.

## **Parcours utilisateur (simplifié)**

1. L'utilisateur écrit sur WhatsApp.
2. Message de bienvenue + consentement.
3. Saisie des infos de la course.
4. Devis envoyé.
5. Validation + choix paiement.
6. Chauffeur attribué + confirmation.
7. Suivi en temps réel.
8. Fin de course + facture + demande d'avis.

## **Indicateurs clés (KPI)**

Conversion (demandes → réservations).

Délais d'affectation et ponctualité.

Taux d'annulation.

Satisfaction client (NPS).

Revenus et marges.

- Les pratiques informelles (groupes WhatsApp, refus de courses, licences inactives) témoignent d'une organisation artisanale qui ne répond plus aux exigences d'une destination internationale haut de gamme.

Dans ce contexte, les points forts identifiés qualité des véhicules, connaissance du territoire, réactivité ponctuelle ne suffisent pas à compenser les axes d'amélioration prioritaires :

- Encadrement des licences et obligations de service,
- Mise en place de navettes pour salariés et résidents,
- Régulation des pratiques tarifaires,
- Renforcement des contrôles et de la gouvernance institutionnelle.

Surtout, tous les acteurs convergent vers une demande partagée : la création d'un outil de réservation unique, simple et centralisé, inspiré du fonctionnement de WhatsApp déjà utilisé par la profession. Cette solution numérique, validée par les usages existants, permettrait :

- Une meilleure répartition des courses (chauffeur le plus proche et le plus réactif),
- Une traçabilité des informations et une transparence tarifaire,
- Une coordination renforcée entre taxis, transporteurs, hôteliers et institutions,
- Une amélioration tangible de l'expérience client et de la fluidité des déplacements.

Ainsi, l'étude démontre que la modernisation du transport de voyageurs à Saint-Barthélemy ne repose pas sur une augmentation du nombre de véhicules, mais sur une structuration collective et numérique. La mise en œuvre d'une plateforme de réservation centralisée constitue une solution consensuelle et réaliste, susceptible d'être validée par l'ensemble des parties prenantes et de transformer durablement la mobilité sur l'île.



## 8. Conclusion générale

Le transport de voyageurs à Saint-Barthélemy se trouve aujourd'hui à un tournant stratégique. L'étude met en évidence un système fragmenté, reposant sur des pratiques informelles, insuffisamment régulé et désormais inadapté aux exigences d'un territoire à forte attractivité touristique internationale.

Les difficultés rencontrées ne relèvent pas d'un manque de véhicules, mais bien d'un défaut d'organisation, de gouvernance et de coordination. Les points forts du secteur – qualité des véhicules, connaissance du territoire, engagement des professionnels – ne peuvent produire pleinement leurs effets sans un cadre structurant et partagé.

La modernisation du transport de voyageurs repose sur quatre leviers essentiels :

- une régulation claire et équitable par agréments,
- une réforme du modèle économique des taxis vers des transporteurs structurés,
- une tarification transparente et harmonisée,
- et la mise en place d'un outil numérique commun, simple et opérationnel.

La création d'une plateforme de réservation centralisée, adossée aux usages existants (WhatsApp), apparaît comme une solution consensuelle, réaliste et immédiatement activable, capable d'améliorer la fluidité des déplacements, l'expérience des usagers et la performance globale du système.

En engageant cette réforme, Saint-Barthélemy dispose de l'opportunité de bâtir un modèle de transport cohérent, durable et exemplaire, au service des résidents, des salariés et des visiteurs, tout en préservant l'équilibre économique et social du territoire.



# Merci

à la Chambre Économique  
*Multiprofessionnelle*  
*de Saint-Barthélemy*  
pour sa confiance.



CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
—— Saint-Barthélemy ——