

Bilan de Fréquentation

des Bureaux d'Information Touristique

1er trimestre 2025



Avranches : 02 33 58 00 22 - Le Mont-Saint-Michel : 02 33 60 14 30 - Pontorson : 02 33 60 20 65
Genêts : 02 33 89 64 00 - Saint-Hilaire-du-Harcouët : 02 33 79 38 88 - Mortain-Bocage : 02 33 59 19 74

www.ot-montsaintmichel.com

L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel-Normandie

L'office de Tourisme Mont Saint-Michel-Normandie est un EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial), il comprend :

- 6 BIT (bureaux d'information touristique) répartis sur l'ensemble du territoire de la Communauté d'Agglomération Mont Saint-Michel-Normandie
- 4 PIT saisonniers (points d'information touristique)
- 1 service commercial/billetteries, basé à Ducey-Les Chéris.



Ce bilan a pour objectif de présenter la fréquentation des BIT du 1er trimestre 2025 et son évolution par rapport aux années précédentes :

- les chiffres-clés (demandes, visiteurs, leur répartition, les différents modes de contact : guichets, téléphone, courriel, formulaires web et réseaux sociaux)
- la typologie des visiteurs (origine, catégorie socio-professionnelle, leur composition, leur tranche d'âge) et la nature de leurs demandes (thèmes principaux)
- Le volume d'activité commercial de la structure généré par les ventes en ligne et aux guichets des bureaux d'information touristique (boutique et billetteries), le service réceptif.

Chiffres-Clés - 1er Trimestre 2025

8 699 demandes

soit **+9%/2024** et **-10%/2023**

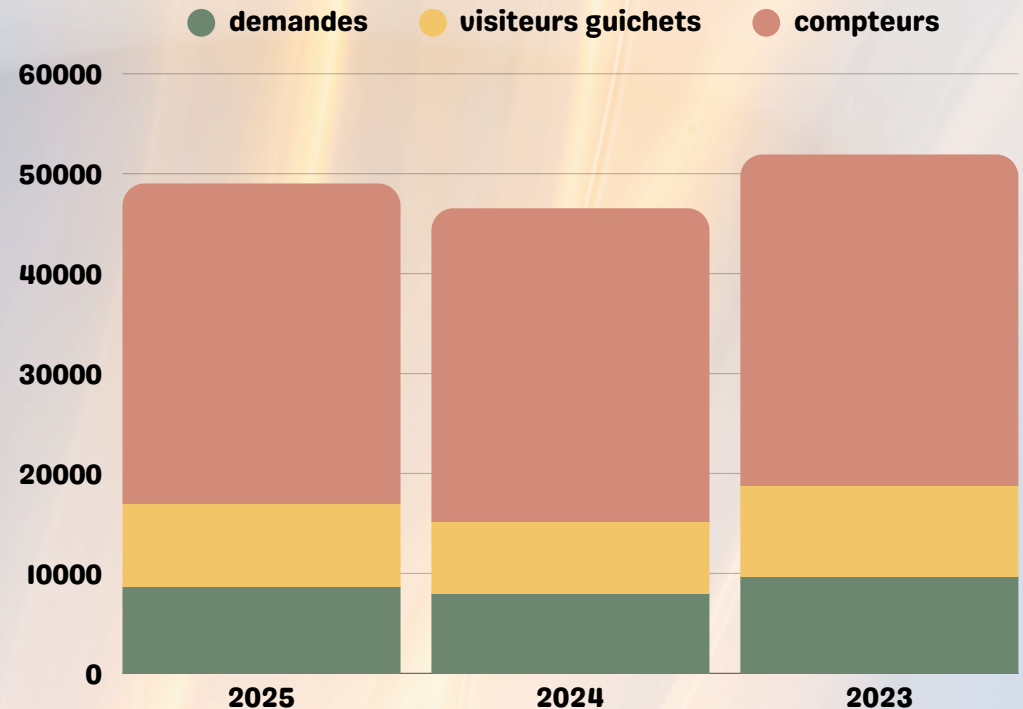
8 279 visiteurs enregistrés aux guichets

soit **+14%/2024** et **-9% /2023**

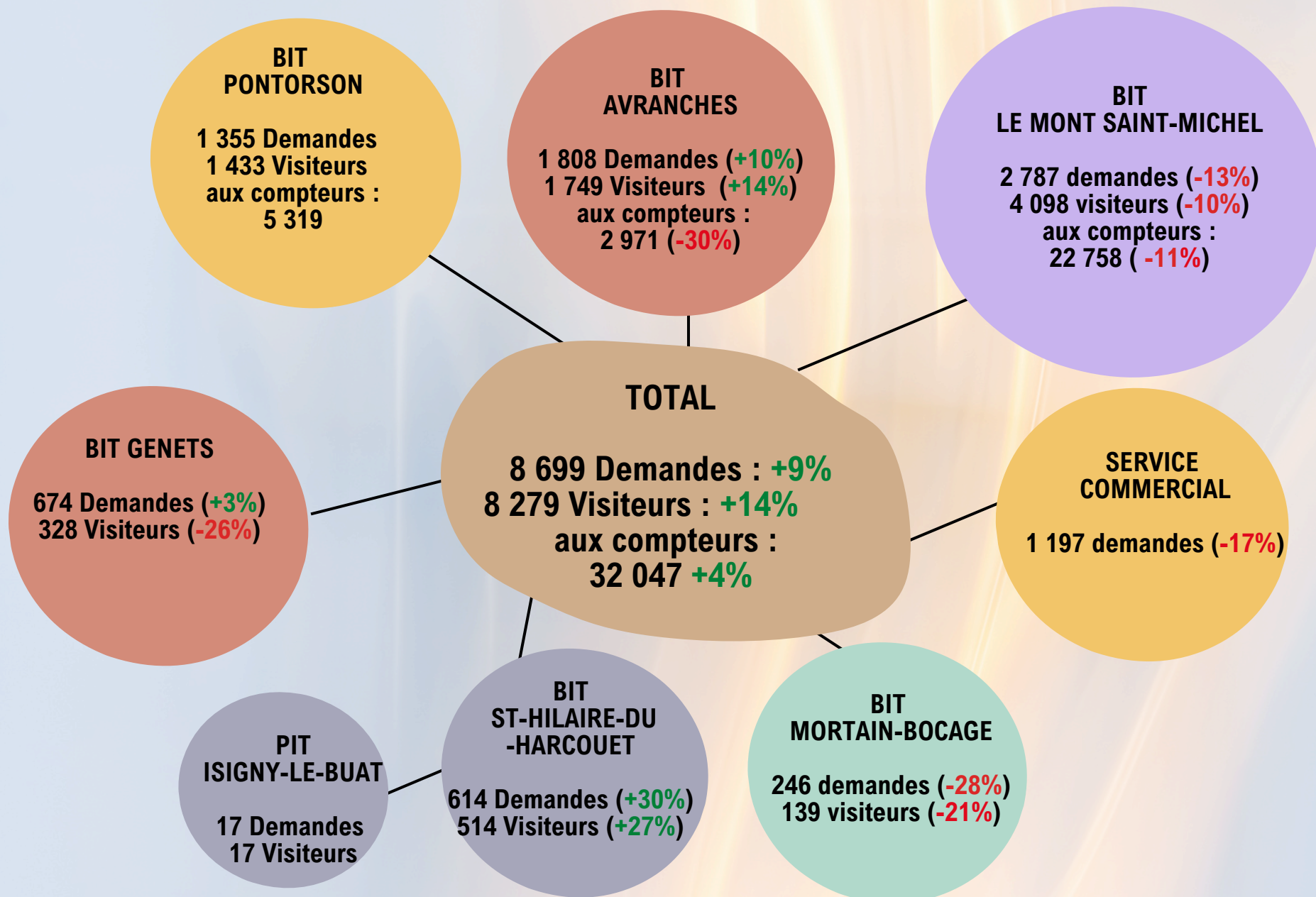
32 047 visiteurs aux compteurs de portes

soit **+4%/2024** et **-3%/2023**

Pour le 1er trimestre de l'année nous constatons une augmentation des demandes (+9%) et du nombre de visiteurs (+14%) par rapport à 2024 (à relativiser car en 2024, le BIT de Pontorson était fermé, il faut cependant noter qu'en 2023 les chiffres de fréquentation étaient supérieurs).

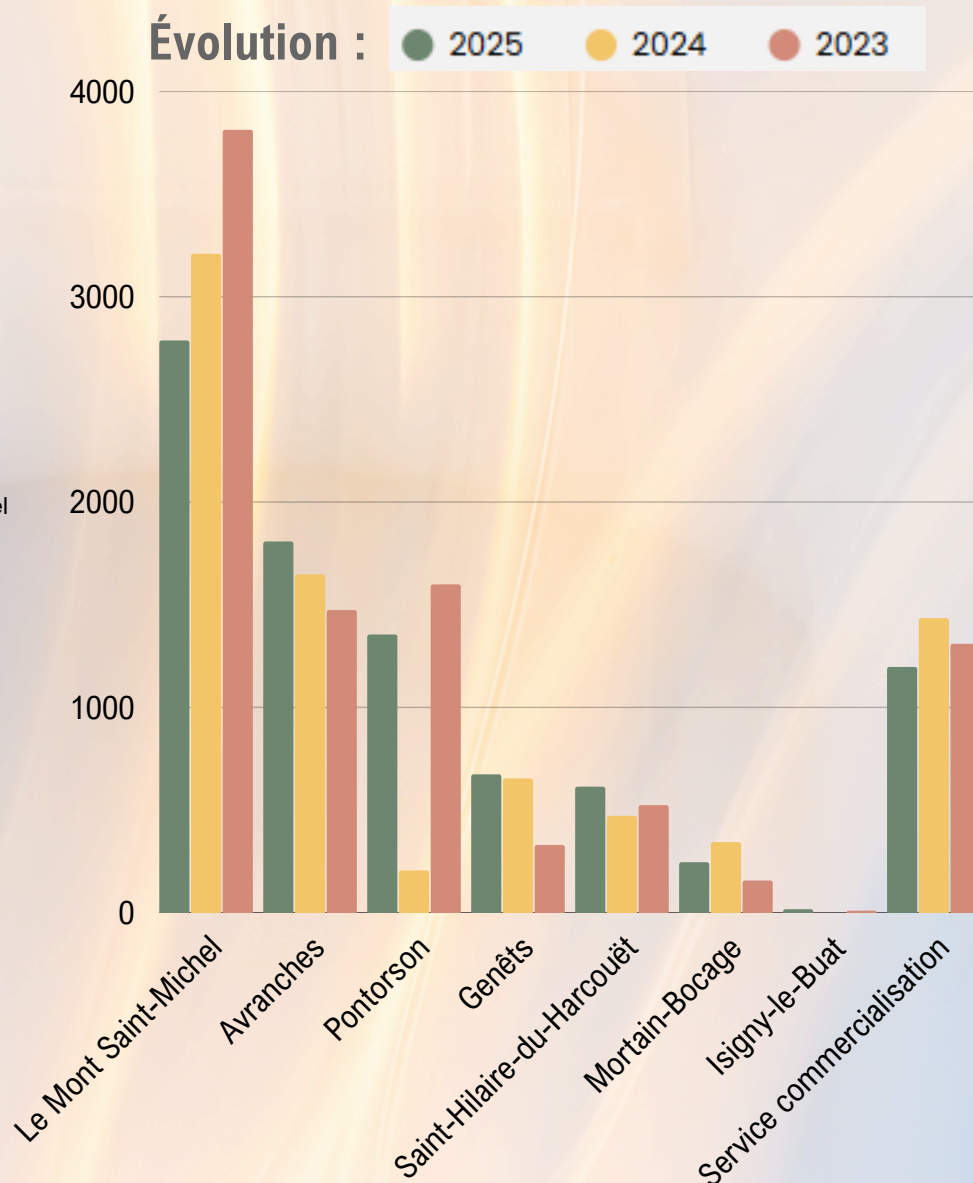
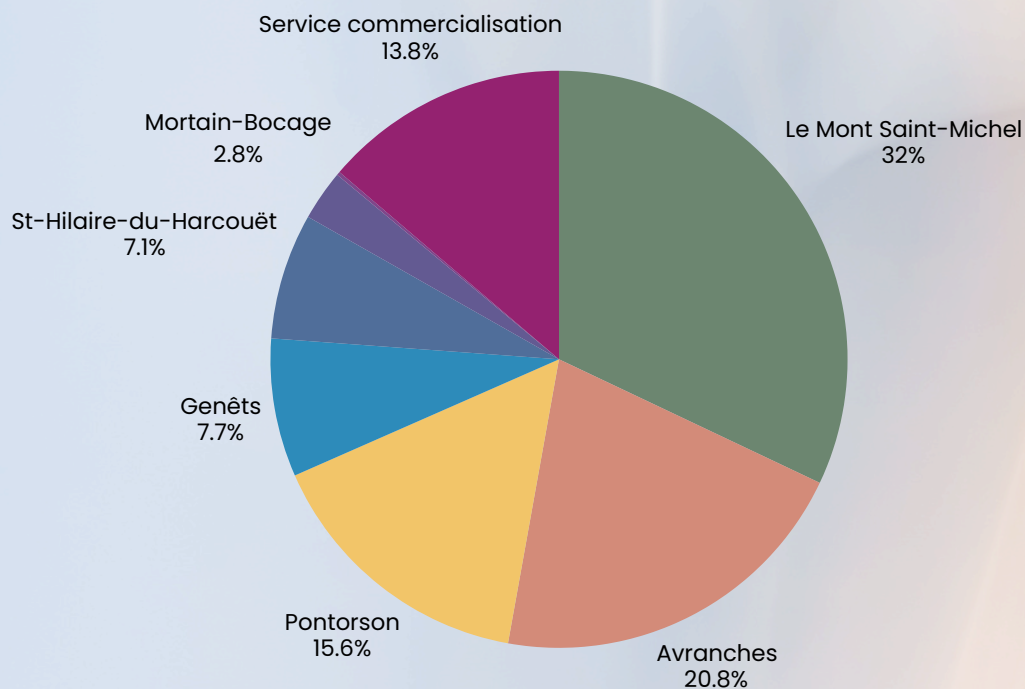


Détail par bureaux et Points d'Information Touristique



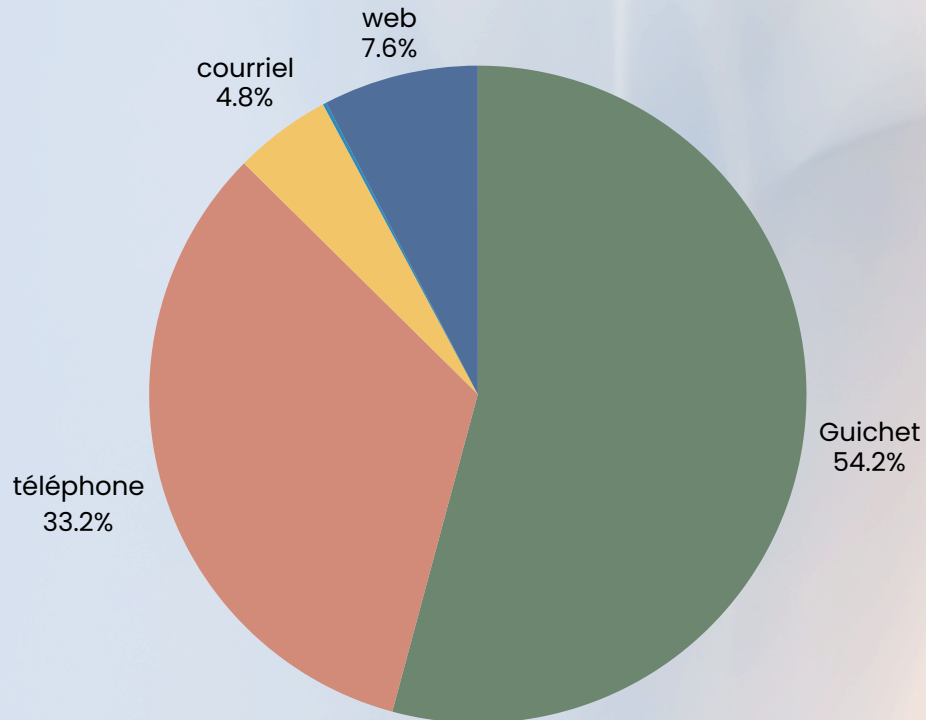
Répartition des demandes par bureaux, points d'Information Touristique et service commercial

La mise en place de la plateforme téléphonique a pour conséquence une répartition des demandes entre les bureaux ce qui entraîne une baisse du nombre des demandes traitées par le BIT du Mont Saint-Michel et une augmentation dans les autres BIT : Avranches, Genêts et Saint-Hilaire-du-Harcouët.

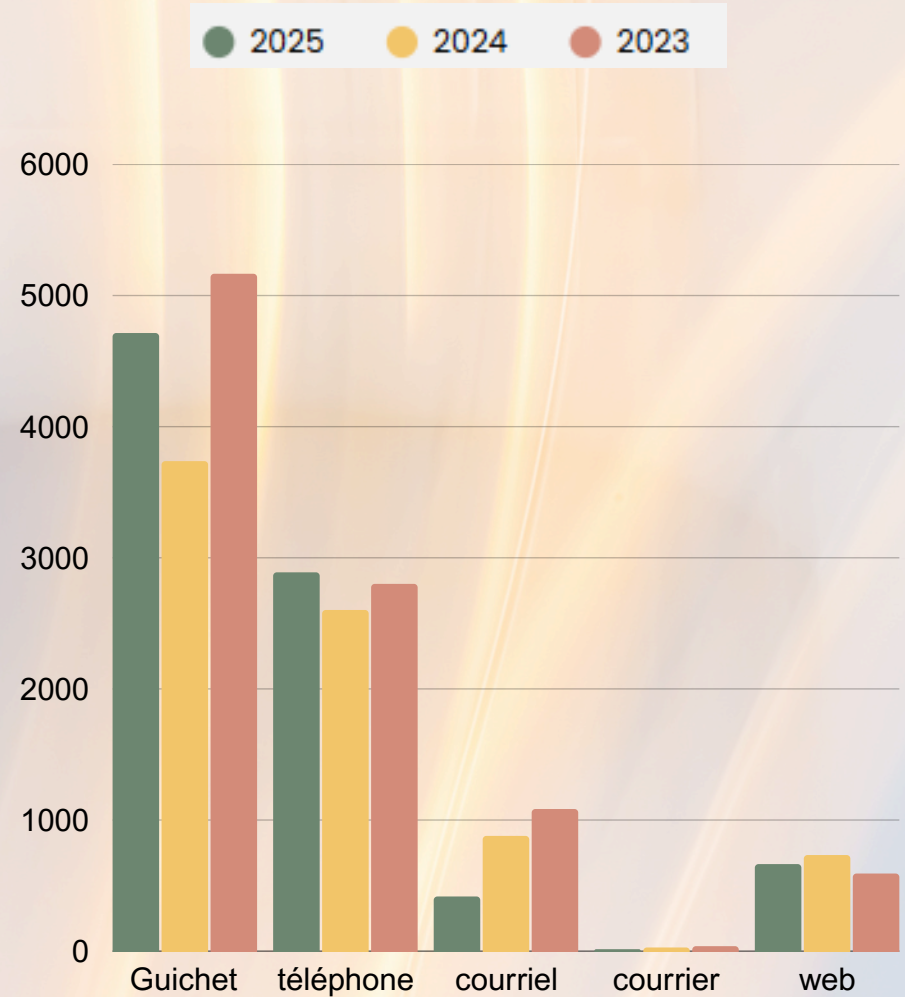


Répartition des demandes par mode de contact

Nous pouvons constater une hausse des demandes par téléphone pour ce 1er trimestre 2025 par rapport à 2024 et même 2023. La grande majorité des demandes se fait cependant aux guichets (plus de 54%)



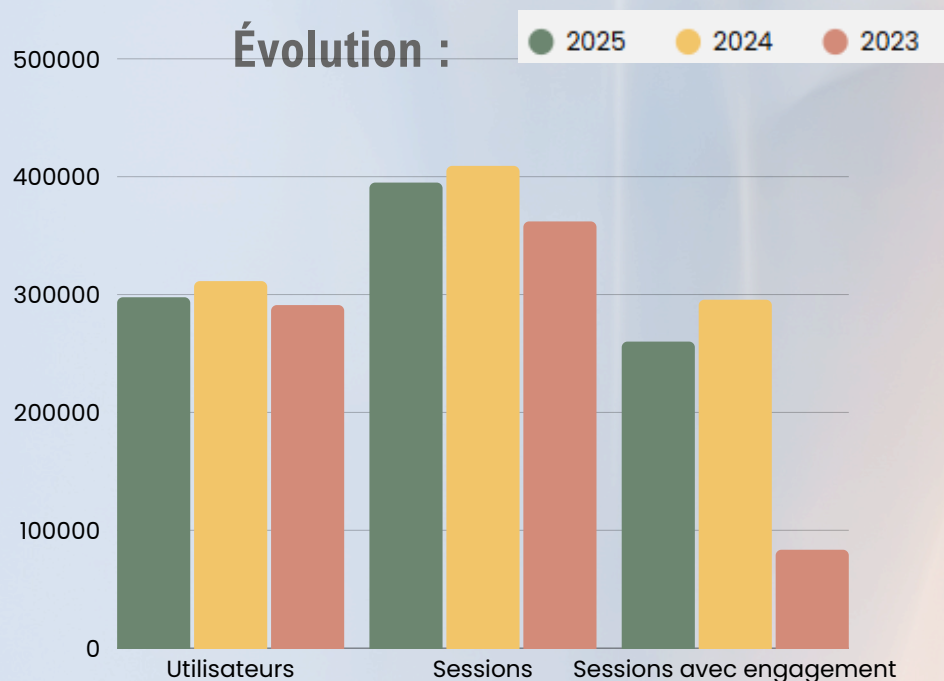
Évolution :



Site internet



La fréquentation du site internet au 1er trimestre 2025 (289 000 utilisateurs actifs) est inférieure à celle de 2024 (-4%) : nombre de sessions (-3%), nombre de sessions avec engagement (-12%), nombre de pages vues (-4%).



Les utilisateurs actifs sont à 66% français, les 34% d'étrangers sont issus à 23% des USA, 9% de l'Espagne, 8% de l'Italie et du Royaume-Uni, 6% de la Belgique et du Canada.

Site de réservation en ligne

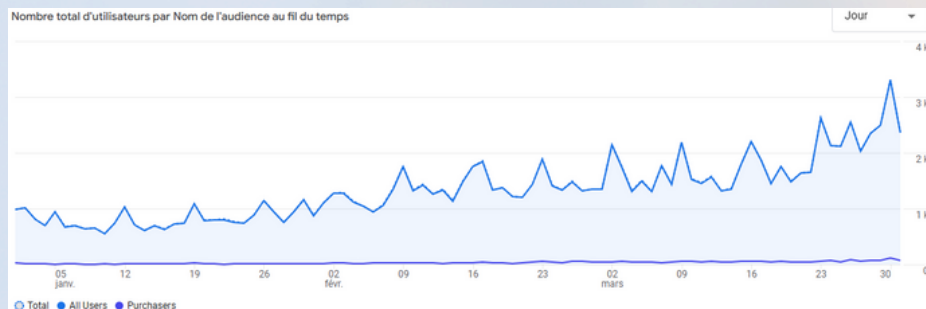
Top 10 des ventes en ligne :

- 1 e-billet pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel
- 2 Balade 'Découverte de la Baie et ses sables mouvants'
- 3 Visite découverte Mont Saint-Michel : village et abbaye
- 4 Excursion en baie autour du Mont
- 5 Balade en baie autour du Mont Saint-Michel avec découverte des sables mouvants avec Sébastien
- 6 Sur les chemins du Paradis Traversée traditionnelle départ Genêts (aller retour)
- 7 Traversée commentée, aller-retour à pied, au départ du Bec d'Andaine à Genêts
- 8 Visite du village et de l'Abbaye
- 9 Excursion 'L'île de Tombelaine'
- 10 La petite Balade & Les Sables Mouvants

Les utilisateurs actifs sont à 84% français, les 16% d'étrangers sont issus à 12% des USA, 11% de la Belgique, à 7% de l'Italie et du Canada, à 6% de l'Allemagne et de la Suisse.

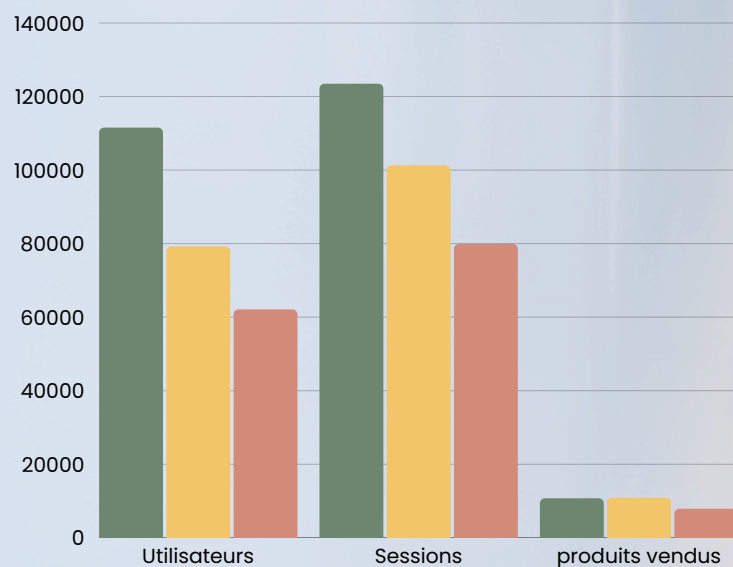


La fréquentation du site de réservation en ligne au 1er trimestre 2025 (111 547 utilisateurs) est supérieure à 2024 (+41%), le nombre de sessions (+22%), le nombre de produits vendus (-1%).



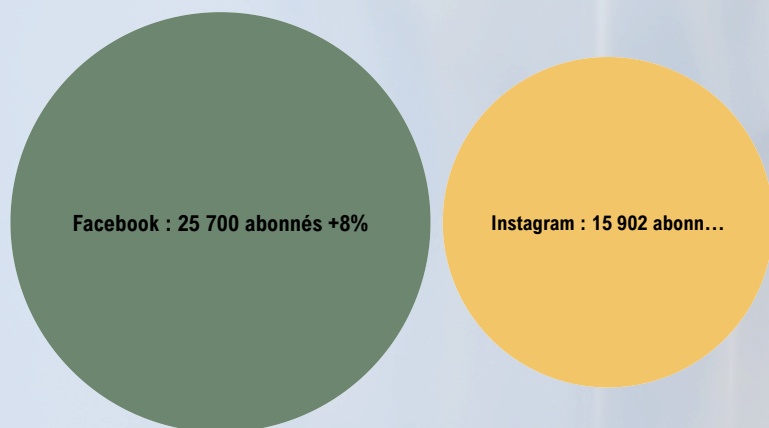
Évolution :

2025 2024 2023

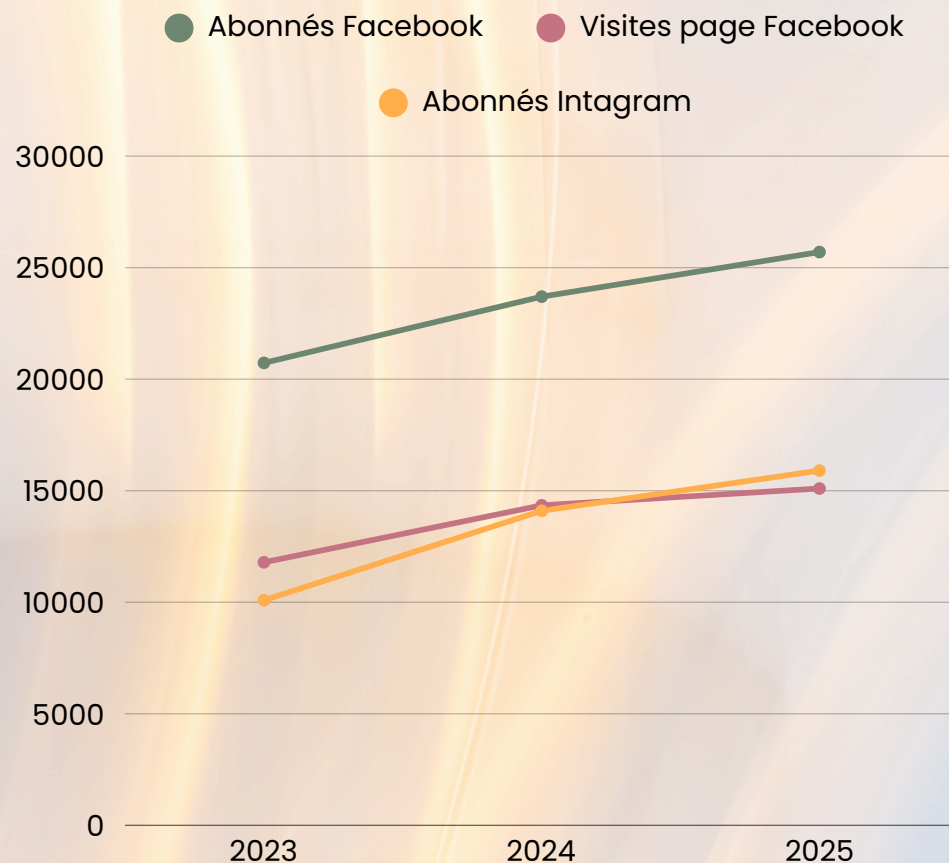


Réseaux sociaux

Le nombre de personnes qui suivent nos publications est en augmentation de 8% pour Facebook et de 13% pour Instagram, le nombre de visites de la page Facebook est supérieure de 5% par rapport à 2024



Évolution :



Origine des visiteurs : Top 5

Français : 78%

Étrangers : 22%^t

1 Territoire de la Destination

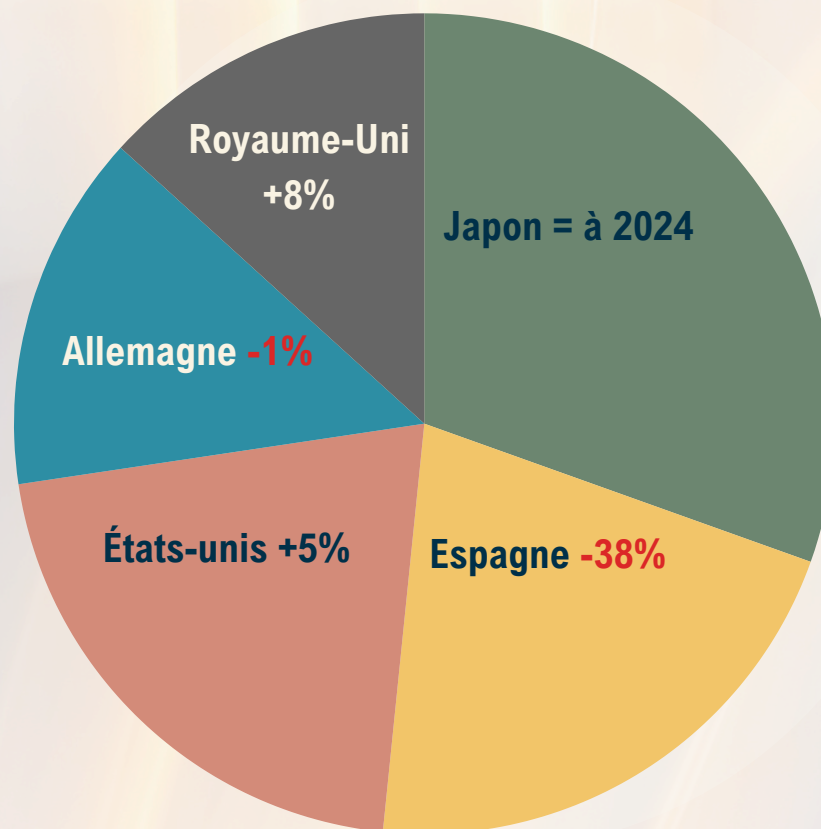
2 Ile de France

3 Bretagne

4 Pays de La Loire

5 Normandie

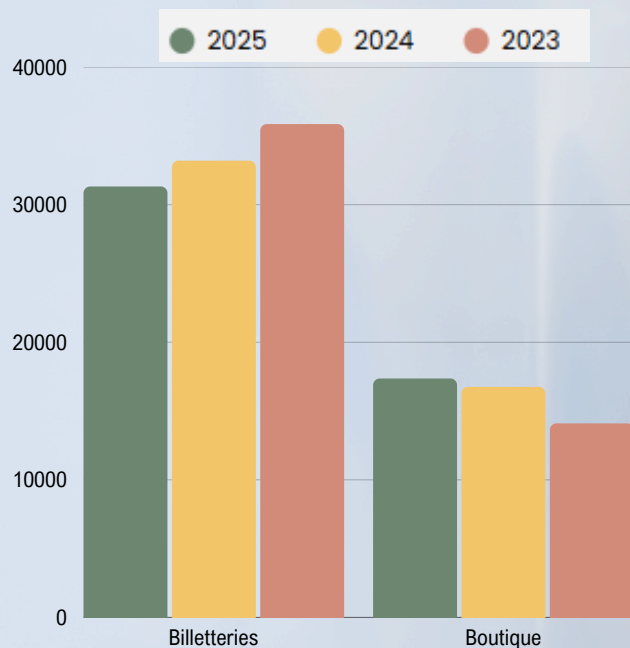
Évolution 2025/2024 :



Volume global d'activité : 1er trimestre 2025

Bureaux d'Information Touristique

Le volume d'activité global des BIT (Billetteries et boutique hors ventes en ligne et réceptif) présente une baisse de **-3%** par rapport aux années 2024 et 2023.



Analyse

Les ventes de billetteries sont en 2025 en baisse de **-6%/2024** et **-13%/2023**, en revanche, les ventes en boutique présentent en 2025 une augmentation de **+4%/2024** et de **+23%/2023**

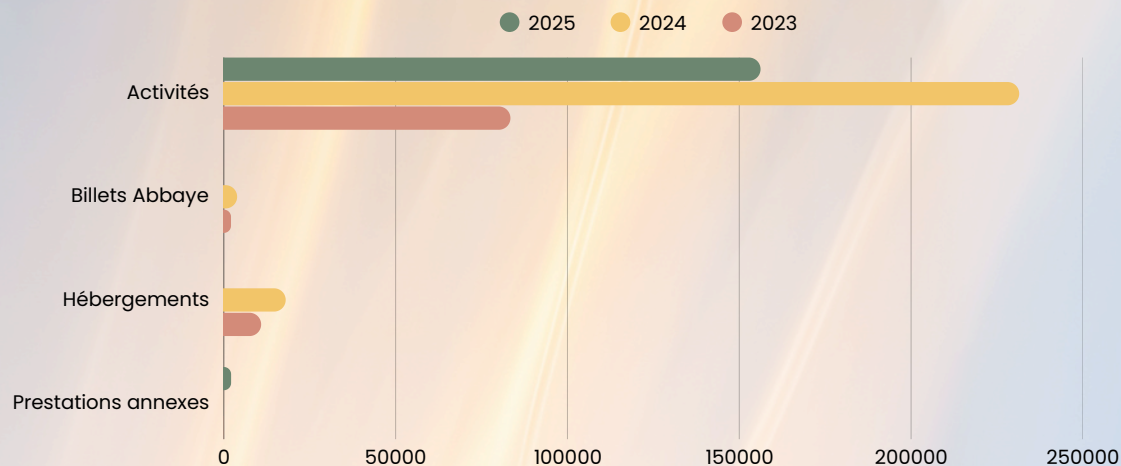
Vente en ligne et réceptif

Les ventes en ligne sont en baisse de **-12%/2024** et en hausse de **+11%/2023**. Le chiffre d'affaires du service réceptif (réservations) est inférieur de **-21%/2024** et **-40%/2023**.

● CA vente en ligne : 159 843 €

● CA service réceptif : 42 417 €

Évolution CA en ligne

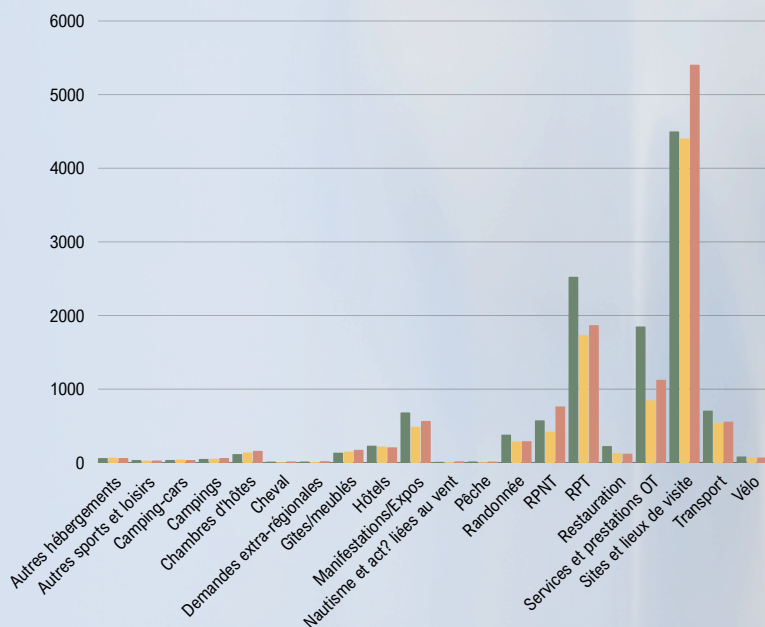


Nature des demandes RIET

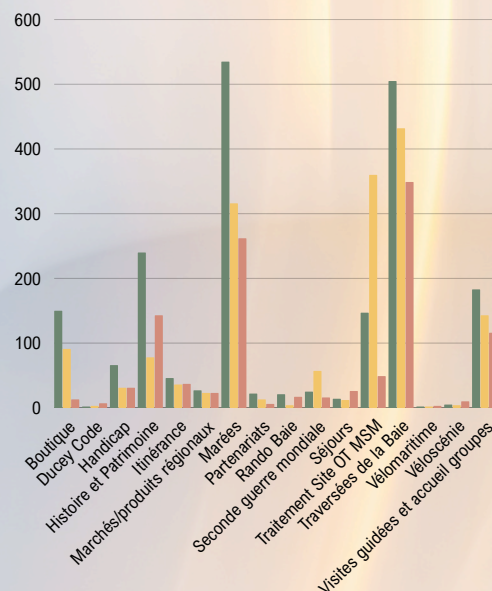
(Réseau d'Informations Économiques du Tourisme)

● 2025
 ● 2024
 ● 2023

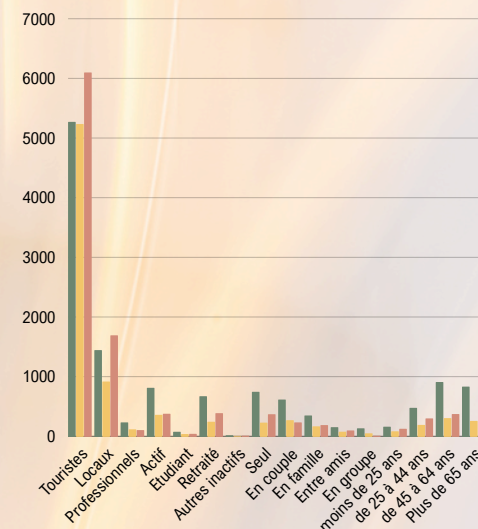
Nature des demandes



Thème des demandes



Types de public



Analyse

Top 3 des demandes : Sites et lieux de visite, renseignements pratiques touristiques (marées, météo, marchés), services et prestations de l'OT.

Principaux thèmes : Les marées, traversées de la baie et Histoire et patrimoine.

Type de public majoritairement accueilli dans les bureaux : Locaux de la destination, actifs, seuls, tranche d'âge 45-64 ans.