

Bilan de Fréquentation

des Bureaux et Points d'Information Touristique

Août 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 au mois d'Août 2025 et son évolution par rapport aux années précédentes, il inclut :

- Les chiffres-clés (demandes, visiteurs, leur répartition, les différents modes de contact : guichet, 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 commerciale 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 - Août 2025

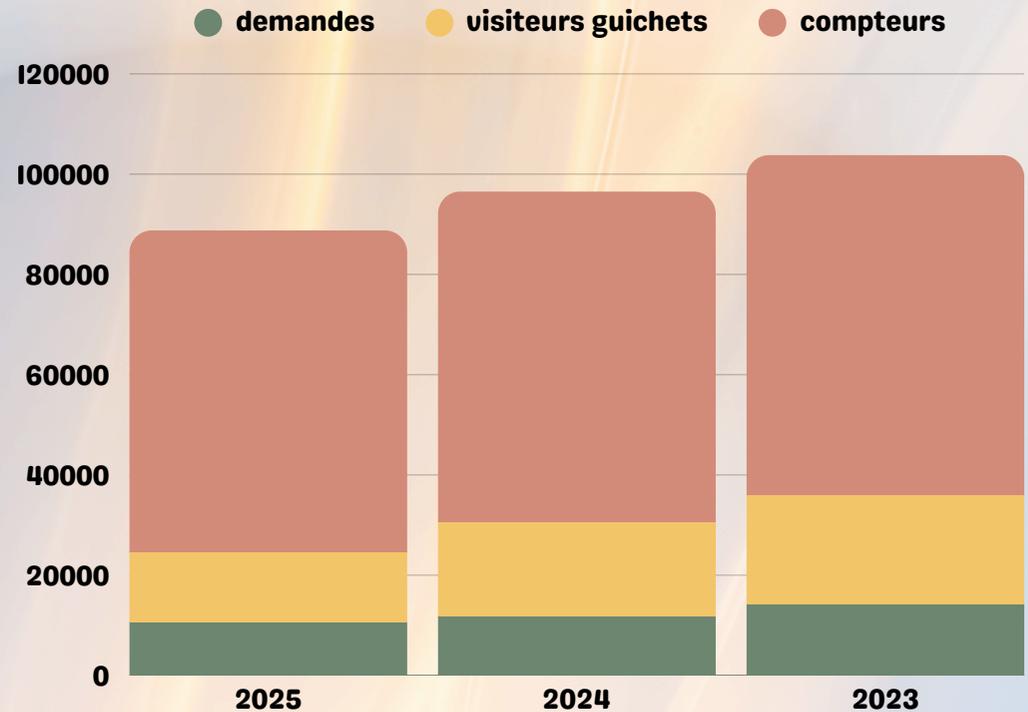
10 616 demandes

soit **-10%** 2024 et **-26%**/2023

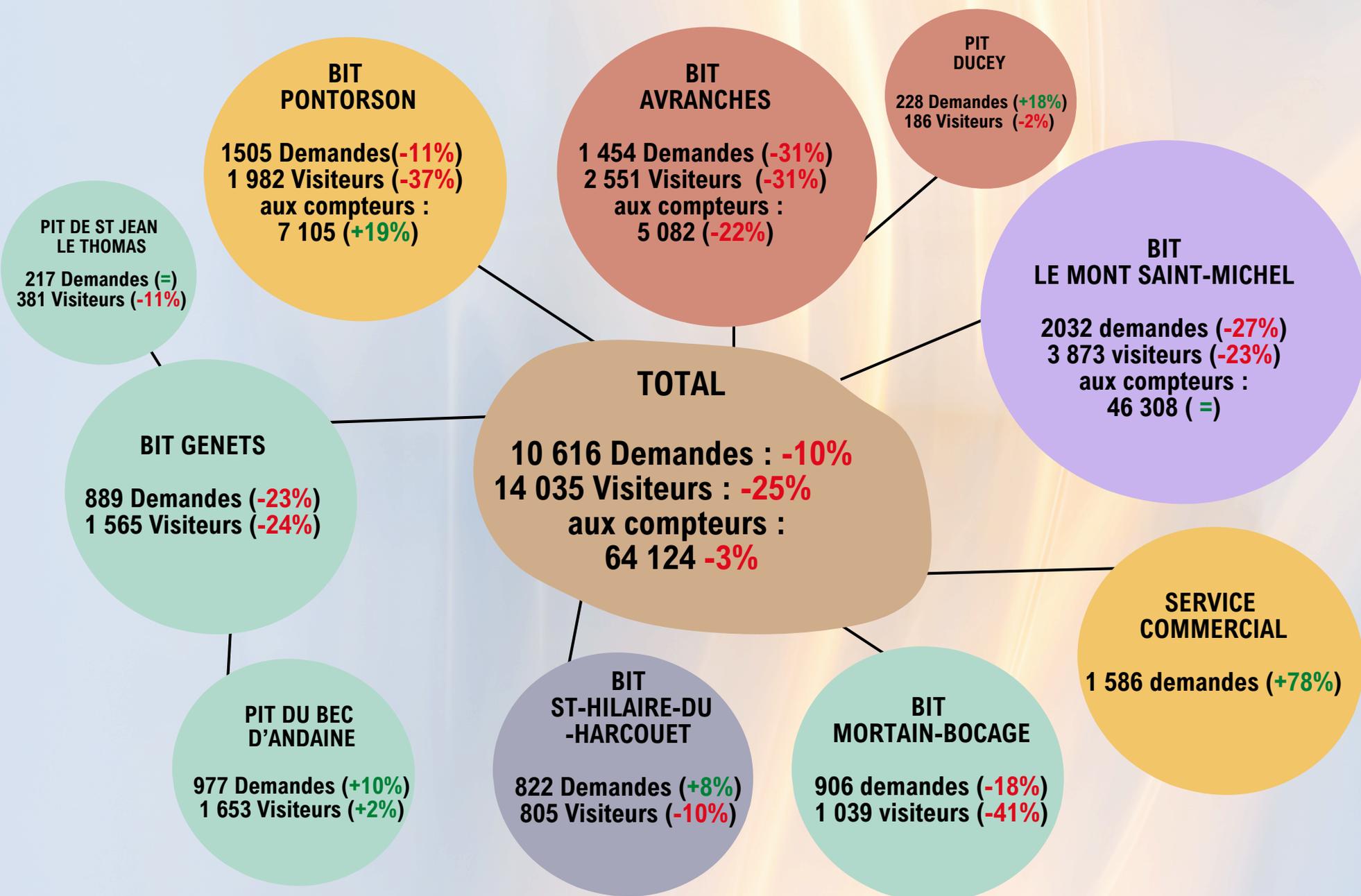
14 035 visiteurs enregistrés aux guichets
soit **-25%**/2024 et **-33%** /2023

64 124 visiteurs aux compteurs de portes
soit **-3%**/2024 et **-4%**/2023

Le nombre de demandes est globalement en baisse de 10% par rapport à 2024 ainsi que le nombre de visiteurs enregistrés aux guichets (-25%). Ceci est compensé par l'utilisation grandissante du site internet. Les touristes préparent leurs séjours en amont, d'autres reviennent régulièrement et connaissent bien la région (fidélisation).

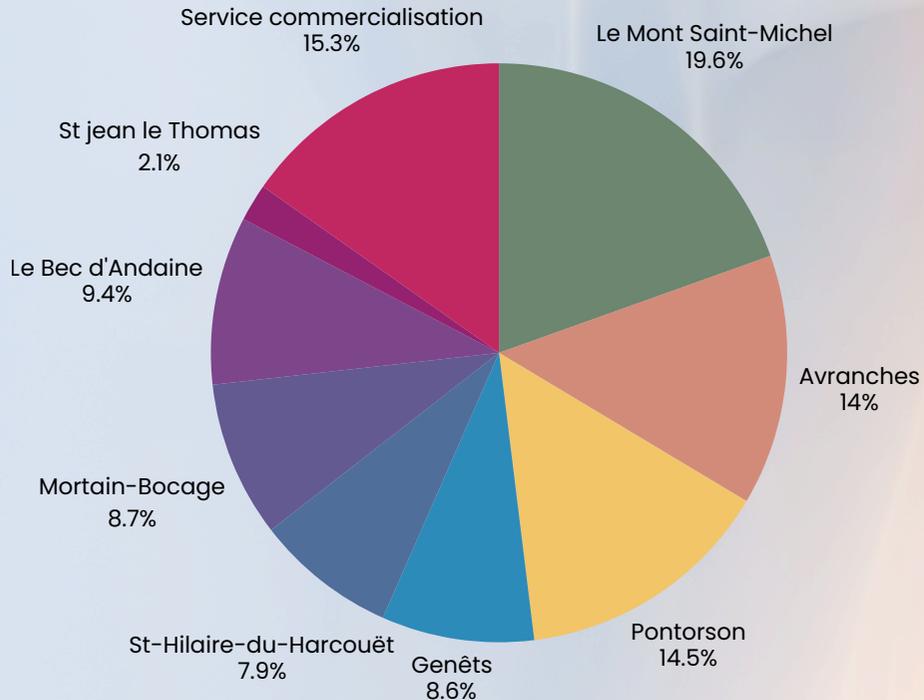


Détail par bureau et Point d'Information Touristique

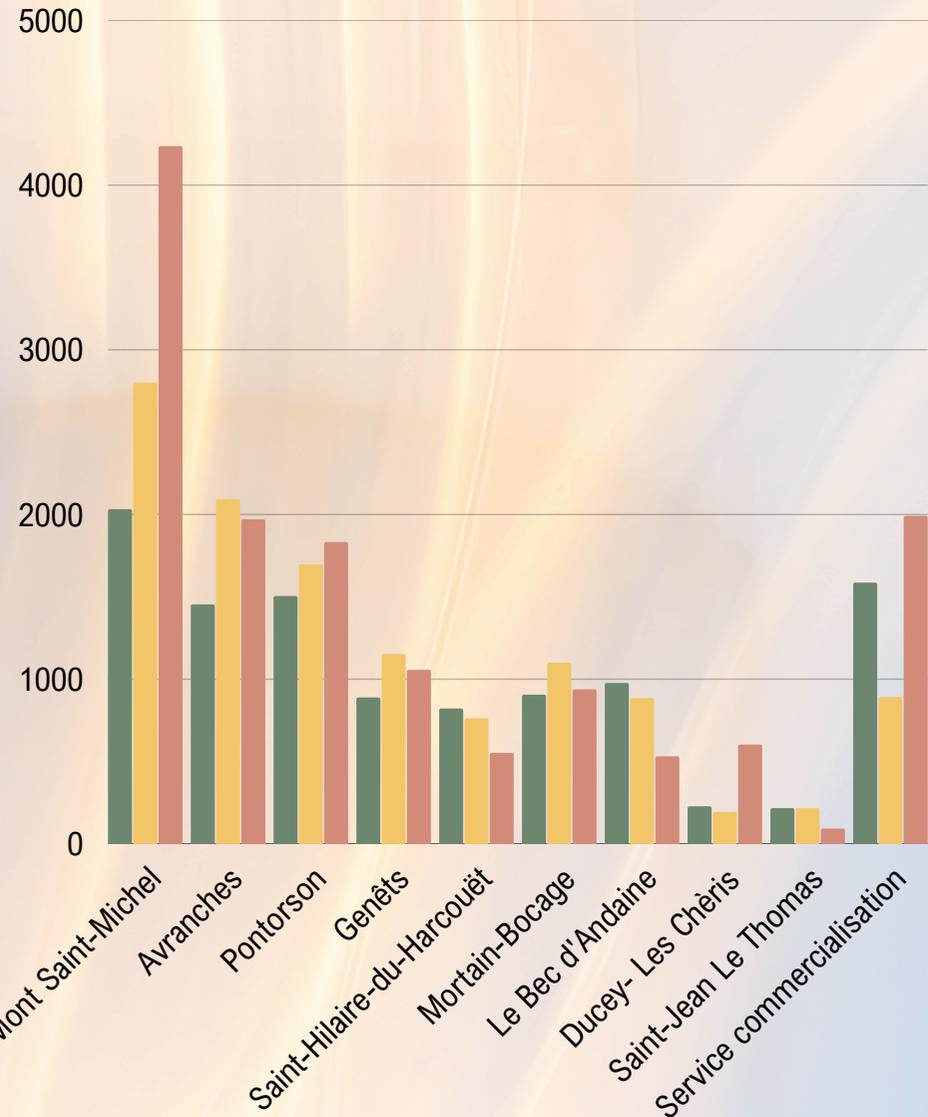


Répartition des demandes par bureau, Point d'Information Touristique et Service commercial

Le BIT du Mont Saint-Michel traite environ 20% des demandes (chiffres sous-évalué en regard du nombre de personnes au compteur), suivi du BIT de Pontorson (14.5%) et du BIT d'Avranches (14%). Le Service commercial traite 15% des demandes. On peut remarquer que les demandes d'août sont globalement en baisse. La fermeture des dimanches n'a pas eu d'impact sur la fréquentation globale excepté pour les BIT de Saint-Hilaire, Genêts et Avranches.



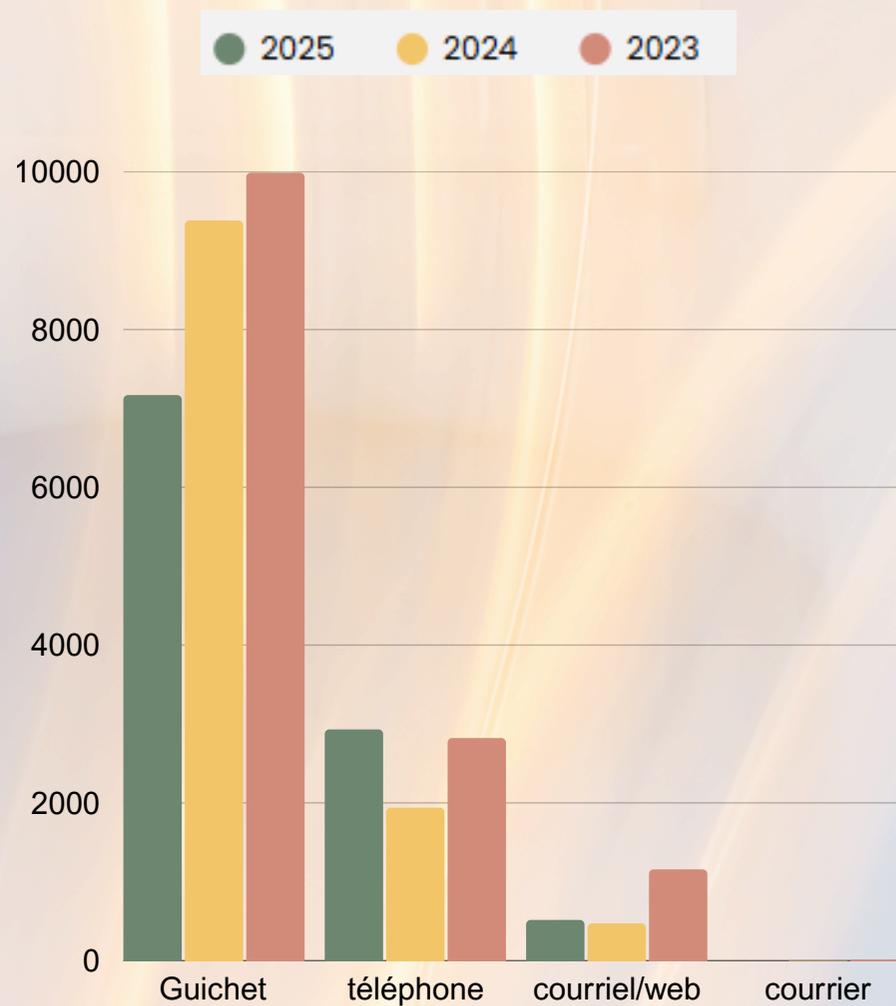
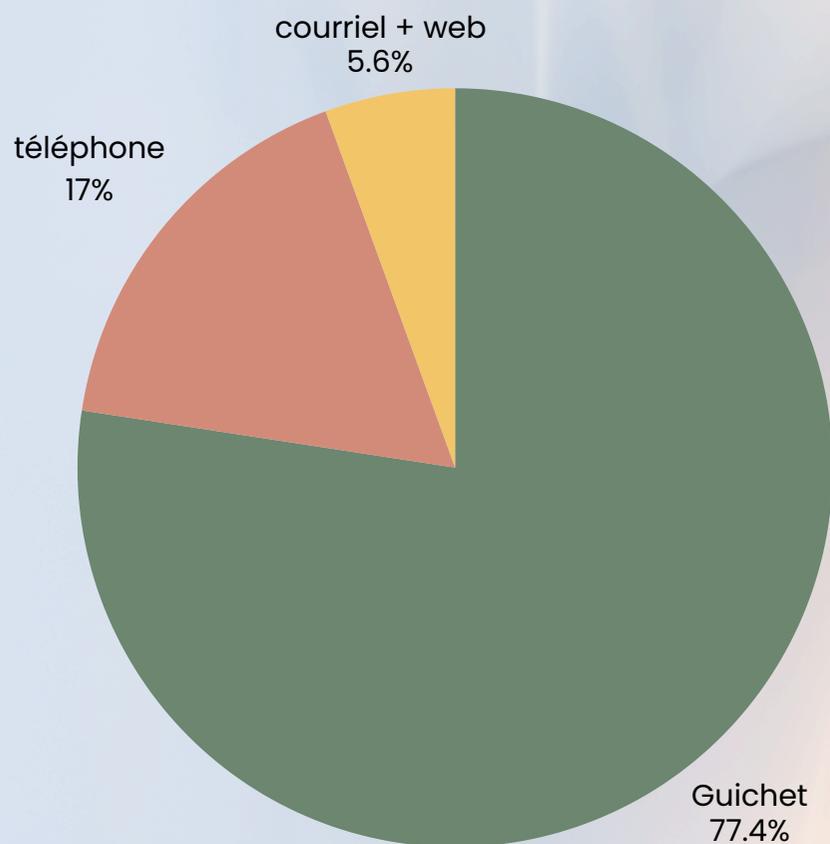
Évolution : ● 2025 ● 2024 ● 2023



Répartition des demandes par mode de contact

Ce mois-ci, nous constatons une baisse des demandes aux guichets (-24%) par rapport à 2024. En revanche, les contacts par téléphone sont en hausse de +51% et les mail+web de +9%. Globalement le nombre de demandes est en baisse de 10% /2024 et de 26%/2023.

Évolution :



La fréquentation du site de réservation en ligne en août 2025 (259 513 utilisateurs) est stable par rapport à 2024, ainsi que le nombre de sessions (356 976 : +0.43%). En revanche le nombre de pages vues (839 060) est quand à lui légèrement en baisse (-6%).

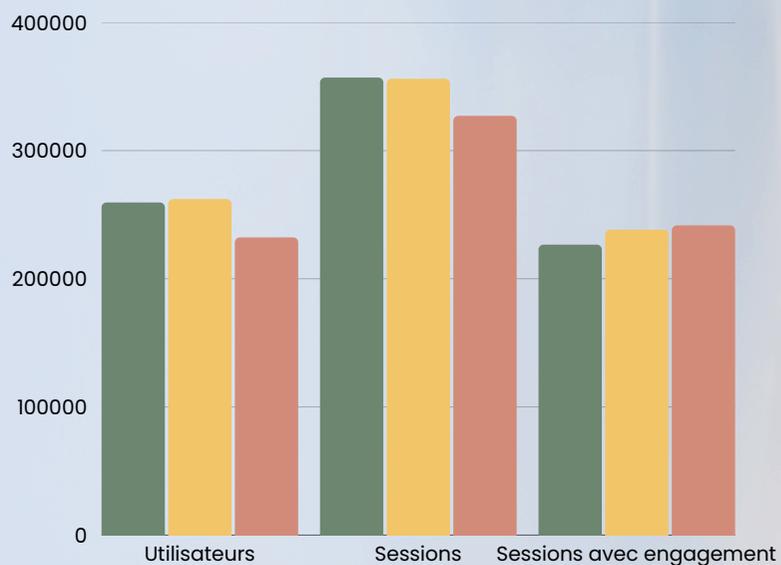
Pic de fréquentation enregistré :

- 👍 dimanche 10 août avec 13 204 utilisateurs.
- 👎 vendredi 29 août avec 5 452 utilisateurs



Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023



Les utilisateurs actifs sont à 70% français, les 30% d'étrangers sont issus à 19% de l'Italie , à 17% de l'Espagne , 12% du Royaume-Uni, à 11% de l'Allemagne et à 10% des USA.



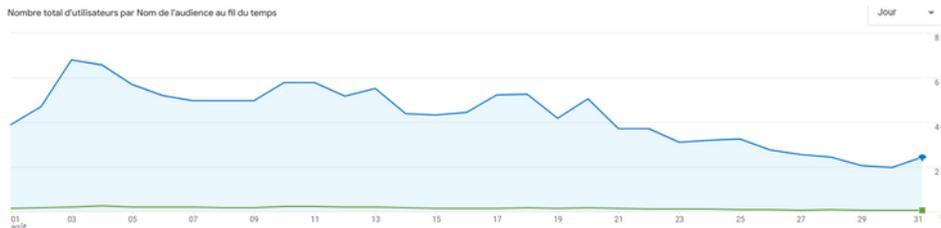
Site de réservation en ligne

Top 10 des ventes en ligne :

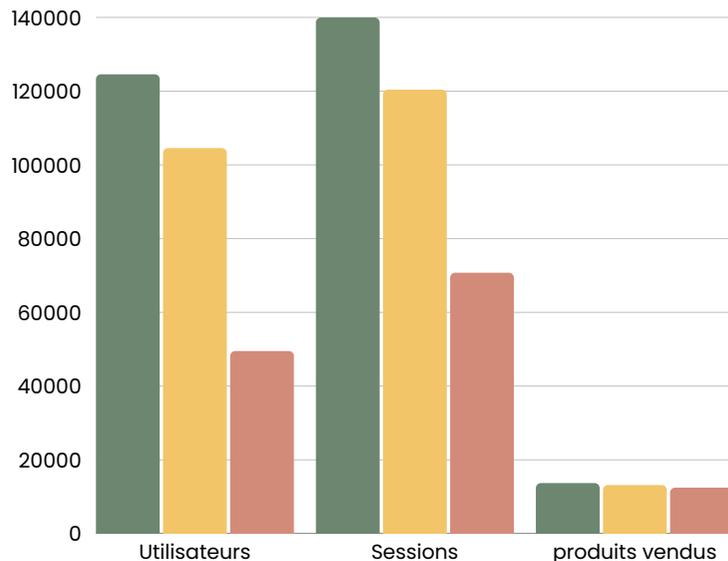
1	e-billet HAUTE SAISON pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel
2	Balade en Baie autour du Mont avec découverte des sables mouvants
3	Balade autour du Mont Saint Michel, découverte des sables mouvants
4	Balade en baie autour du Mont Saint Michel avec découverte des sables mouvants
5	Petite balade ludique et sables mouvants
6	Balade 'Découverte de la Baie, anecdotes et sables mouvants'
7	Ducey Code au château des Montgommery
8	Balade autour du Mont et découverte des sables mouvants
9	Découverte de la baie et de ses sables mouvants
10	Visite découverte Mont Saint-Michel : village et abbaye

La fréquentation du site de réservation en ligne en août 2025 (124 572 utilisateurs) est supérieure à 2024 de 19%, le nombre de sessions de 16%, le nombre de produits vendus de 4%.

Pic de fréquentation enregistré le dimanche 3 août avec 6774 utilisateurs.



Évolution :



Les utilisateurs actifs sont à 86% français, les 14% d'étrangers sont issus à 18% de l'Italie, 14% de la Belgique, 10% de l'Allemagne, à 8% de l'Espagne et du Royaume-Uni.

Utilisateurs actifs par Pays



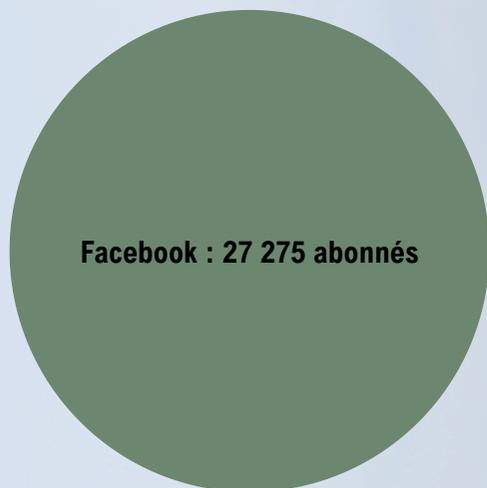
PAYS	UTILISATEURS ...
France	106 k
Italy	3 k
Belgium	2,4 k
Germany	1,7 k
Spain	1,4 k
United Kingdom	1,3 k
United States	1,3 k

Utilisateurs actifs par Ville

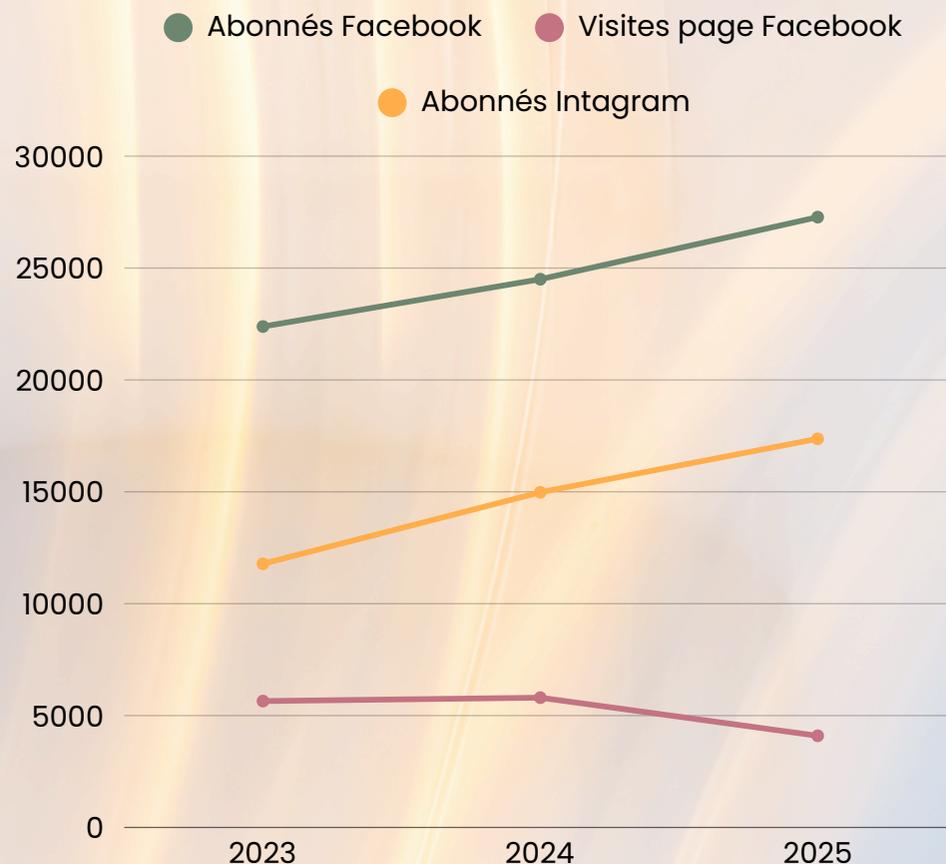
VILLE	UTILISATEURS ACTIFS
Paris	24 k
Grenoble	4,8 k
Nice	3,2 k
Rennes	2,8 k
Saint-Malo	1,8 k
Lyon	1 k
Brest	950

Réseaux sociaux

Le nombre de personnes qui suivent nos publications est en augmentation de 0.4% pour Facebook et de 1% pour Instagram par rapport à M-1 et de 11% pour Facebook et 16% pour Instagram par rapport à N-1. En revanche, le nombre de visites de la page Facebook est en baisse de 29% par rapport à 2024.



Évolution :



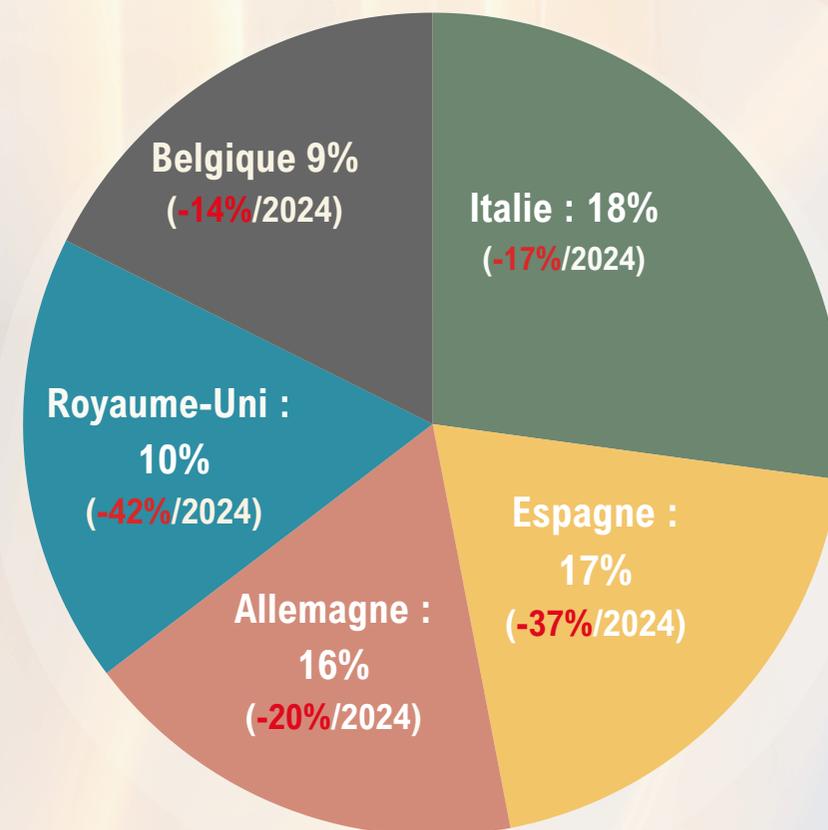
Origine des visiteurs : Top 5

Français : 70%

Étrangers : 30%

Évolution 2025/2024 :

*les % sont calculés à partir de la fréquentation étrangère totale



1 Ile de France

2 Normandie (hors Manche)

3 Bretagne

4 Auvergne-Rhône/Alpes

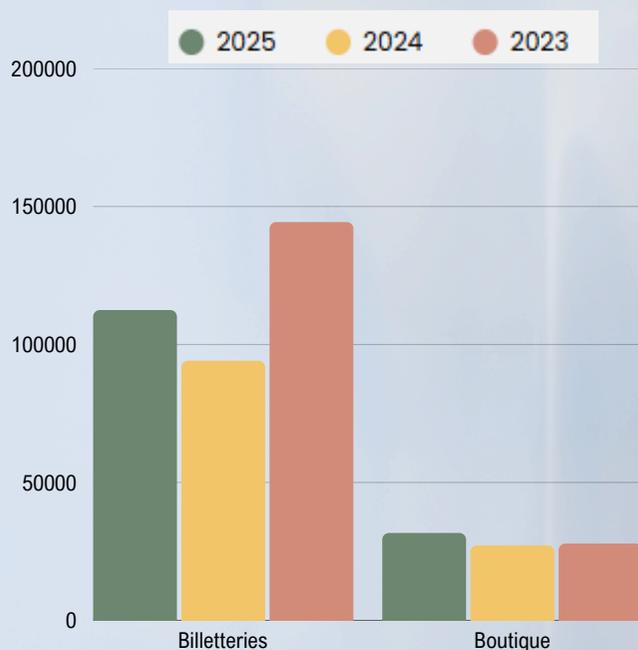
5 Pays de La Loire

En août 2025, les visiteurs français sont moins nombreux (-25%) qu'en 2024. On enregistre aussi une diminution des clientèles européennes (-28%) et des clientèles internationales (-14%).

Volume global d'activité : Août 2025

Bureaux d'Information Touristique

Le volume d'activité global des BIT (Billetteries et boutique hors ventes en ligne et réceptif) est supérieur de 18% à celui de 2024. En revanche il est en baisse de 16% par rapport à 2023.



Analyse

Les ventes de billetteries sont en 2025 en hausse de 8%/2024, mais en baisse de 34%/2023 (*en 2023, les ventes du CIT et du Moulin de la Sée, entre autres, étaient intégrées au CA de l'office du Tourisme). Les ventes en boutique présentent en 2025 une augmentation de 37%/2024 et de 14%/2023.

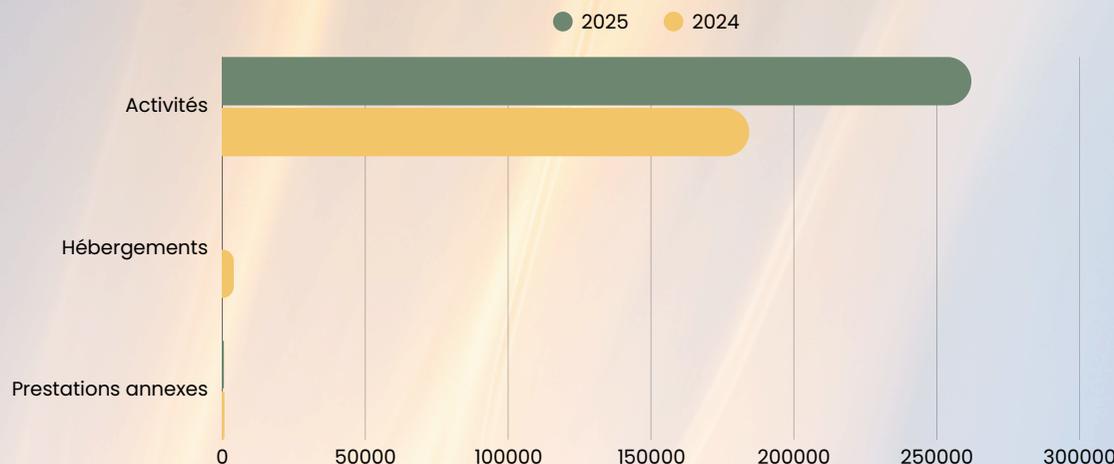
Vente en ligne et réceptif

Les ventes en ligne sont en hausse de 42%/2024 et de 50%/2023. Le chiffre d'affaires du service réceptif (réservations) est en baisse de 40%/2024 et de 75%/2023 : 5 dossiers traités (1 excursion scolaire/jeune public + 4 excursions groupes/ entreprises).

● CA vente en ligne : 269 289 € (+42%)

● CA service réceptif : 3 045 € (-40%)

Évolution CA en ligne

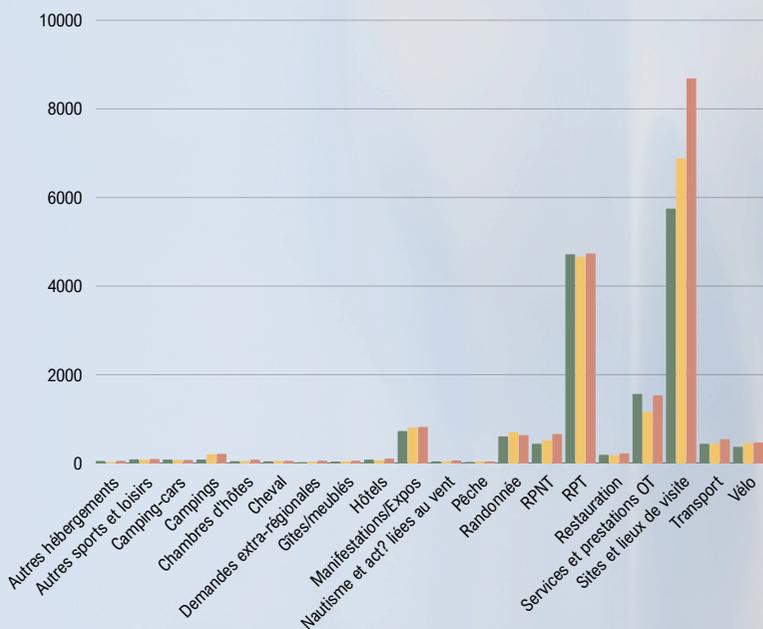


Nature des demandes RIET

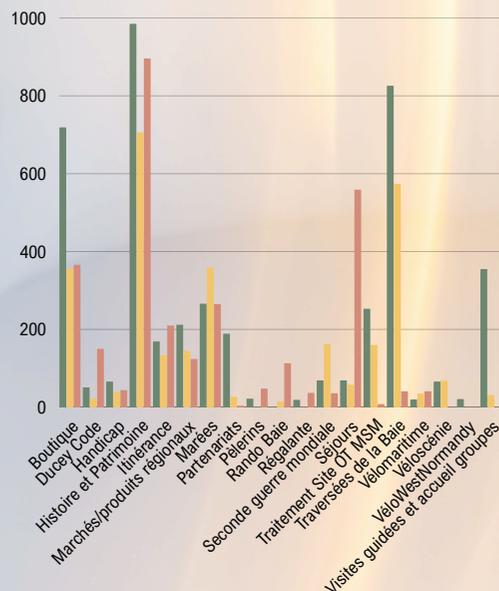
(Réseau d'Informations Économiques du Tourisme)

● 2025 ● 2024 ● 2023

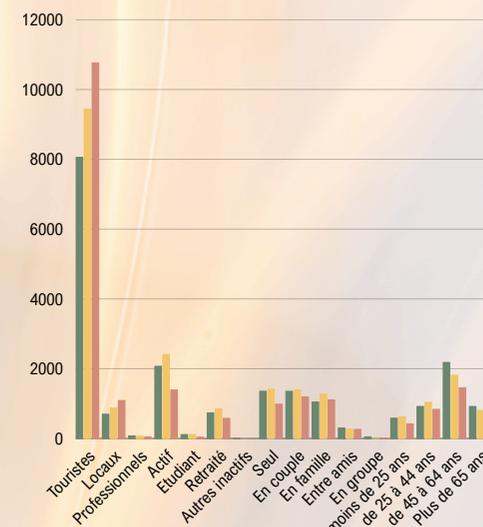
Nature des demandes



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 : Histoire et Patrimoine, Traversées de la baie, Boutique.

Type de public majoritairement accueilli dans les bureaux : Touristes, actifs, seuls ou en couple, tranche d'âge 45-64 ans.