

Bilan de Fréquentation

des Bureaux et Points d'Information Touristique

Septembre 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.
- 2 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 de Septembre 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 - Septembre 2025

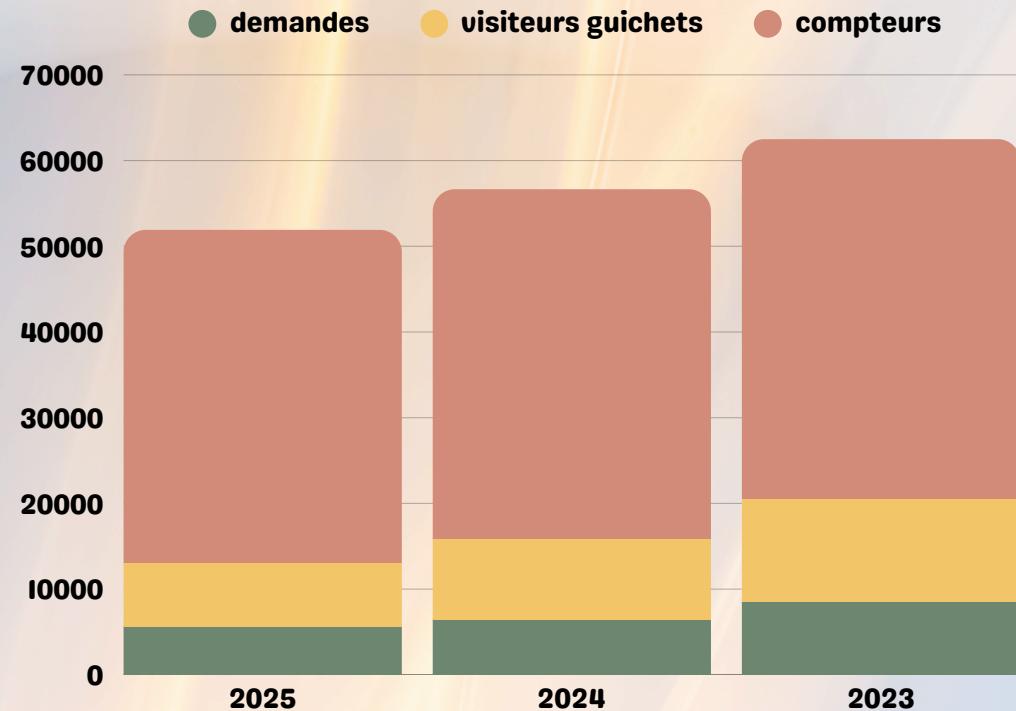
5 668 demandes

soit **-13% 2024 et -33% /2023**

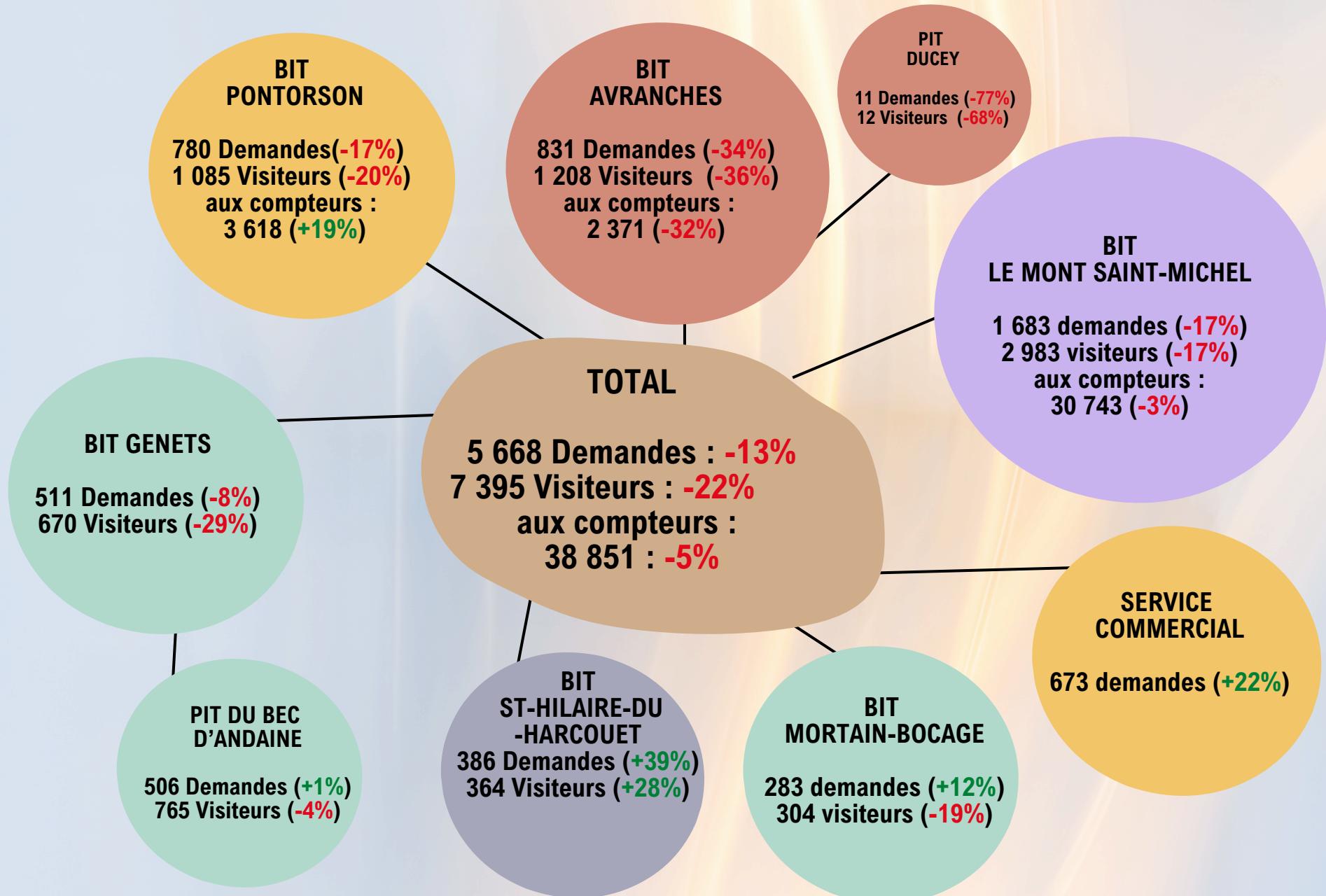
7 395 visiteurs enregistrés aux guichets
soit **-22%/2024 et -39% /2023**

38 851 visiteurs aux compteurs de portes
soit **-5%/2024 et -7% /2023**

Le nombre de demandes est globalement en baisse de 13% par rapport à 2024 ainsi que le nombre de visiteurs enregistrés aux guichets (-22%). Cette tendance est confirmée dans la majorité des BIT excepté ceux de Saint-Hilaire-du-Harcouët et Mortain-Bocage.

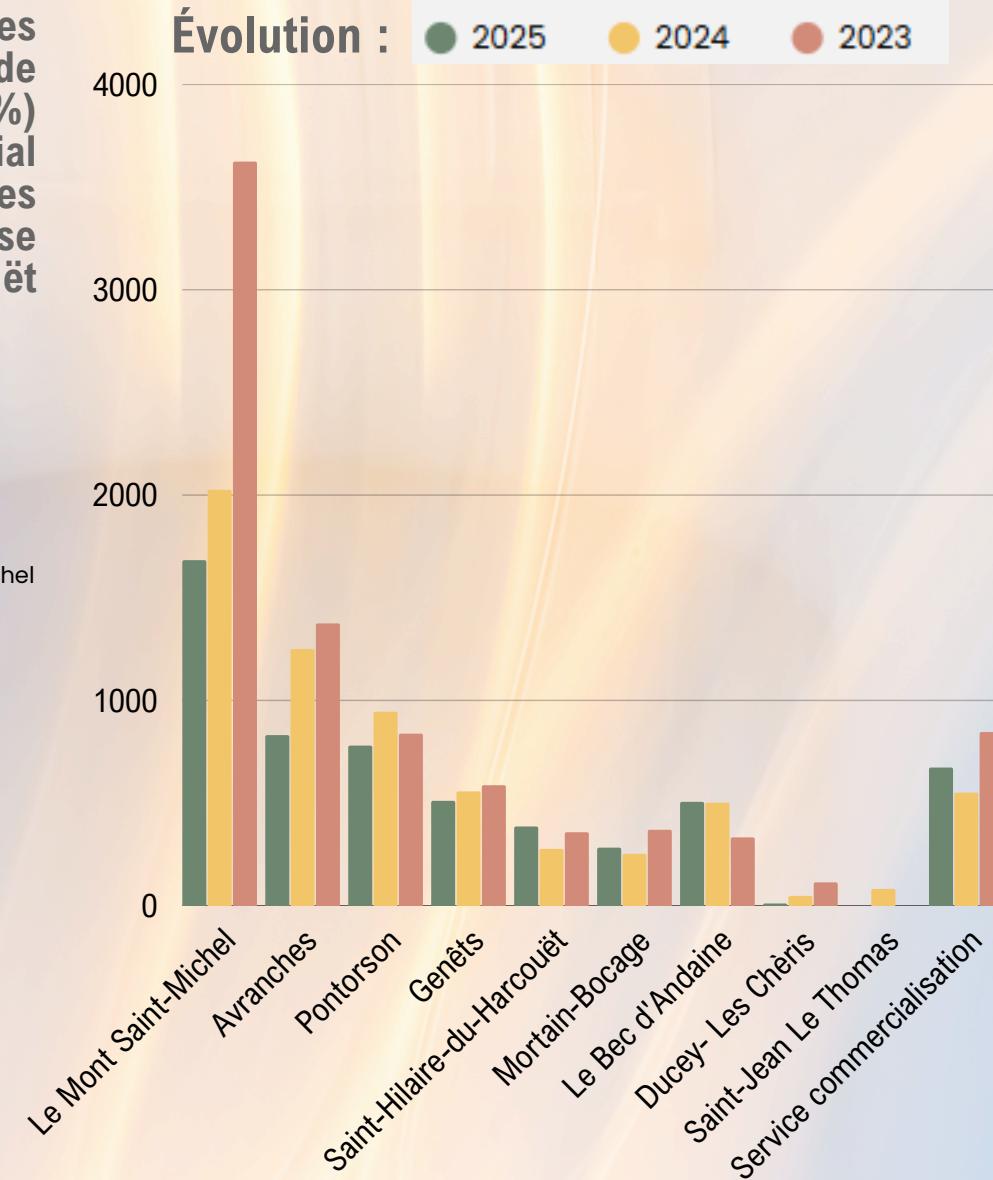
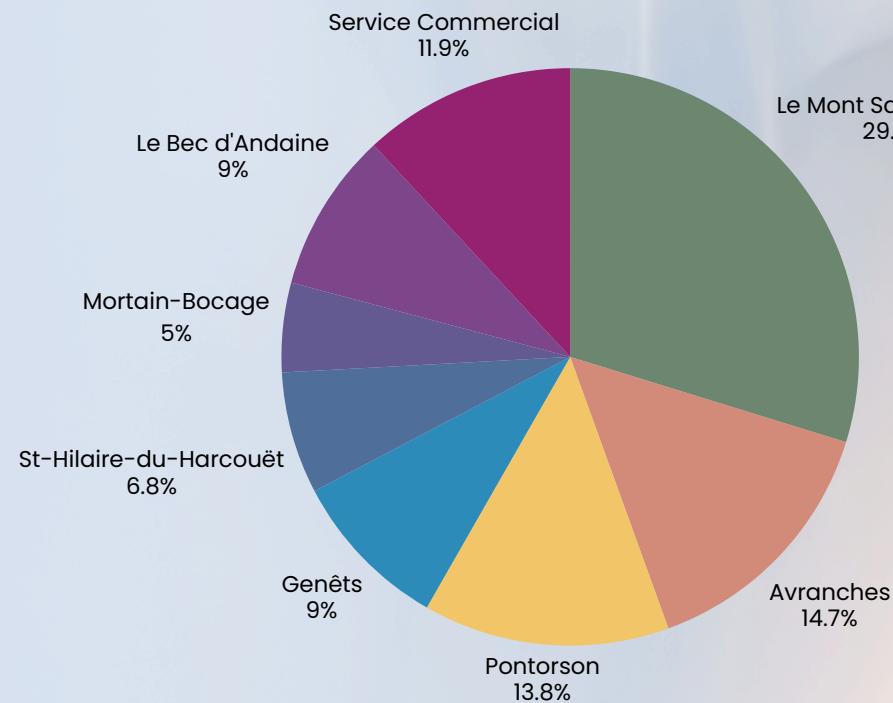


Détail par bureau et Point d'Information Touristique



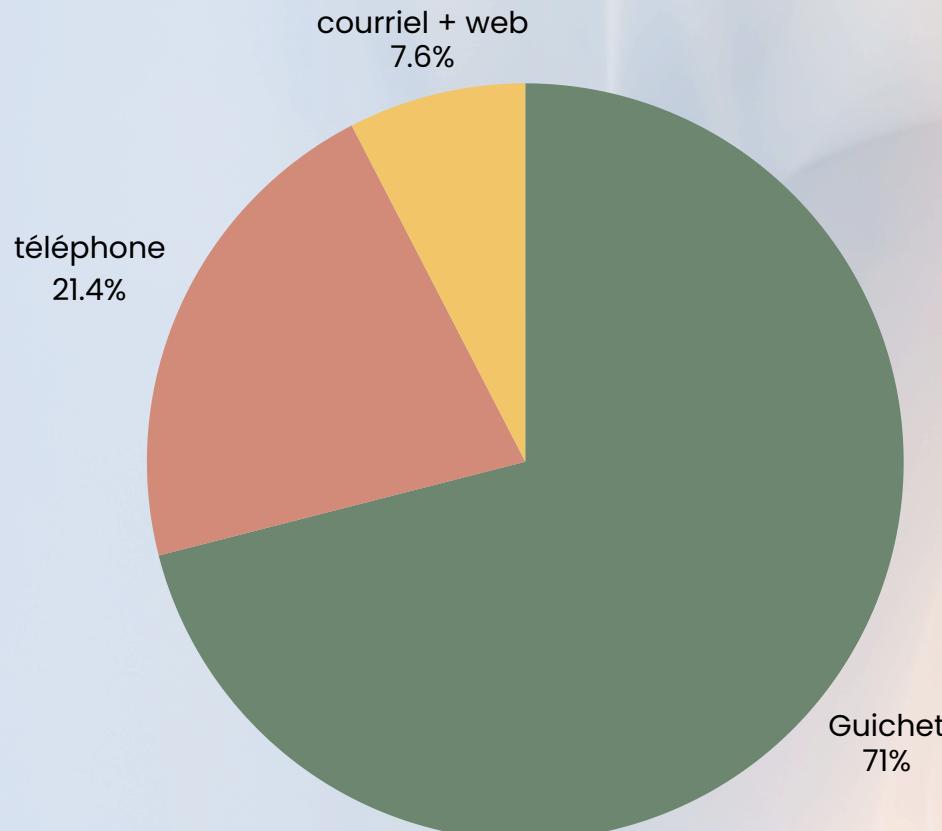
Répartition des demandes par bureau, Point d'Information Touristique et Service commercial

Le BIT du Mont Saint-Michel traite environ 30% des demandes (chiffres sous-évalué en regard du nombre de personnes au compteur), suivi du BIT d'Avranches (15%) et du BIT de Pontorson (14%). Le Service commercial traite 12% des demandes. On peut remarquer que les demandes en septembre sont globalement en baisse (-13%) excepté dans les BIT de Saint-Hilaire-du-Harcouët et de Mortain-Bocage.



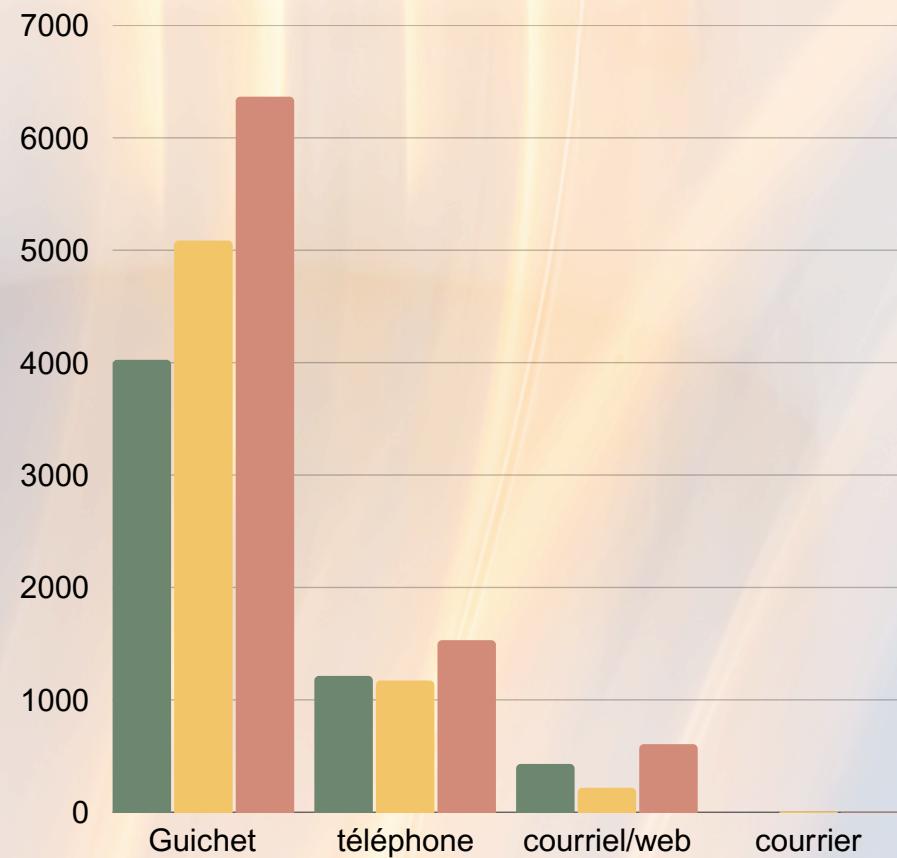
Répartition des demandes par mode de contact

Ce mois-ci, nous constatons une baisse des demandes aux guichets (-21%) par rapport à 2024. En revanche, les contacts par téléphone sont en hausse de 3% et les mail+web ont été multipliés par 2.

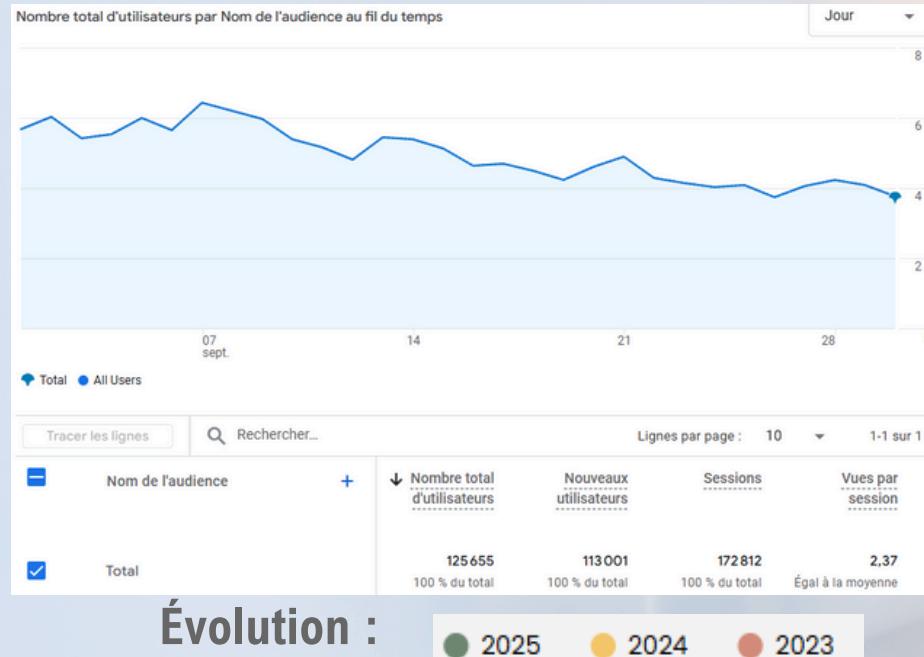


Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023



Site internet



La fréquentation du site internet en septembre 2025 (125 655 utilisateurs) est en baisse de 10% par rapport à 2024, ainsi que le nombre de sessions (172 812 : -8%) et le nombre de pages vues (409 087 : -10%).

Pics de fréquentation enregistrés :

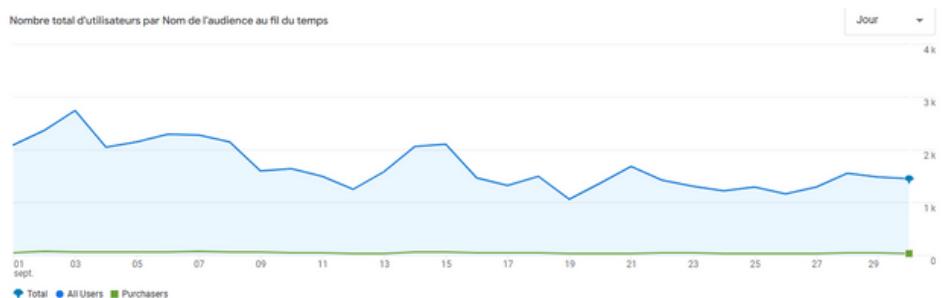
- 👍 dimanche 7 sept. avec 6 444 utilisateurs.
- 👎 vendredi 26 sept. avec 3 750 utilisateurs.

Les utilisateurs actifs sont à 68% français, les 32% d'étrangers sont issus à 18% des États-Unis, 12% de l'Allemagne et de l'Espagne, à 11% du Royaume-Uni et à 8% de la Belgique et de l'Italie.



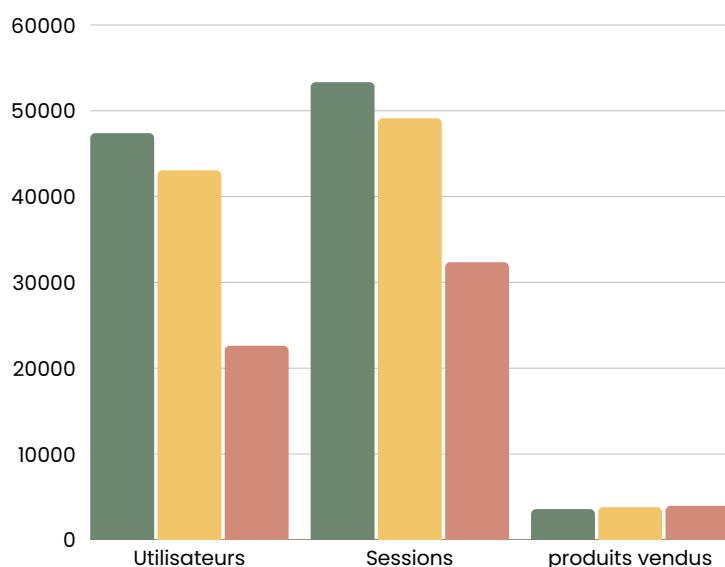
Site de réservation en ligne

La fréquentation du site de réservation en ligne en septembre 2025 (47 391 utilisateurs) est supérieure à 2024 de 10%, le nombre de sessions de 9%.
 Pic de fréquentation enregistré le mercredi 3 septembre avec 2 739 utilisateurs.



Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023



Top 10 des ventes en ligne :		
1	e-billet journée HAUTE SAISON pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel	
2	Balade 'Découverte de la Baie, anecdotes et sables mouvants'	
3	Traversée Découverte de la Baie aller/retour - départ du Bec d'Andaine	
4	La petite Balade & Les Sables Mouvants	
5	Promenade en baie - au départ du Mont Saint-Michel	
6	e-billet journée BASSE SAISON pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel	
7	Destination Tombelaine	
8	Cap sur Tombelaine, l'île mystère	
9	Petite balade ludique et sables mouvants	
10	Balade en Baie autour du Mont avec découverte des sables mouvants	

Les utilisateurs actifs sont à 87% français, les 13% d'étrangers sont issus à 18% de la Belgique, 14% de l'Allemagne, 10% des États-Unis, 9% de la Suisse et 7% du Royaume-Uni.

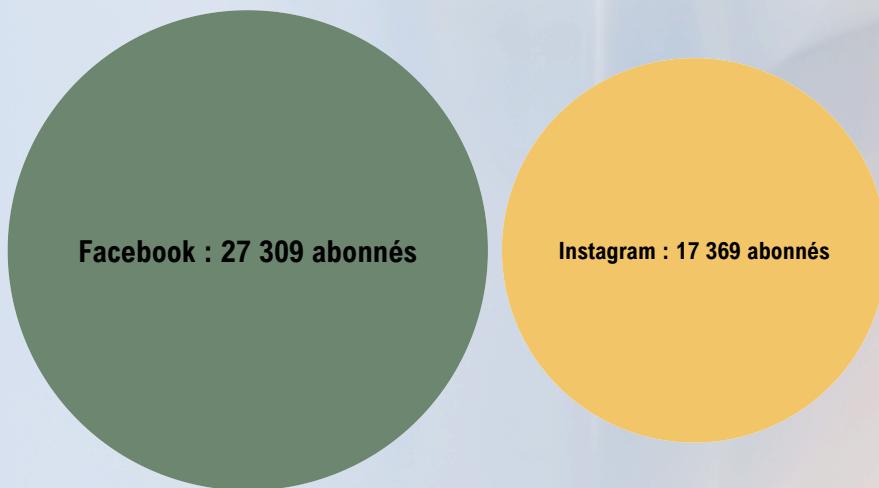


Utilisateurs actifs par Ville

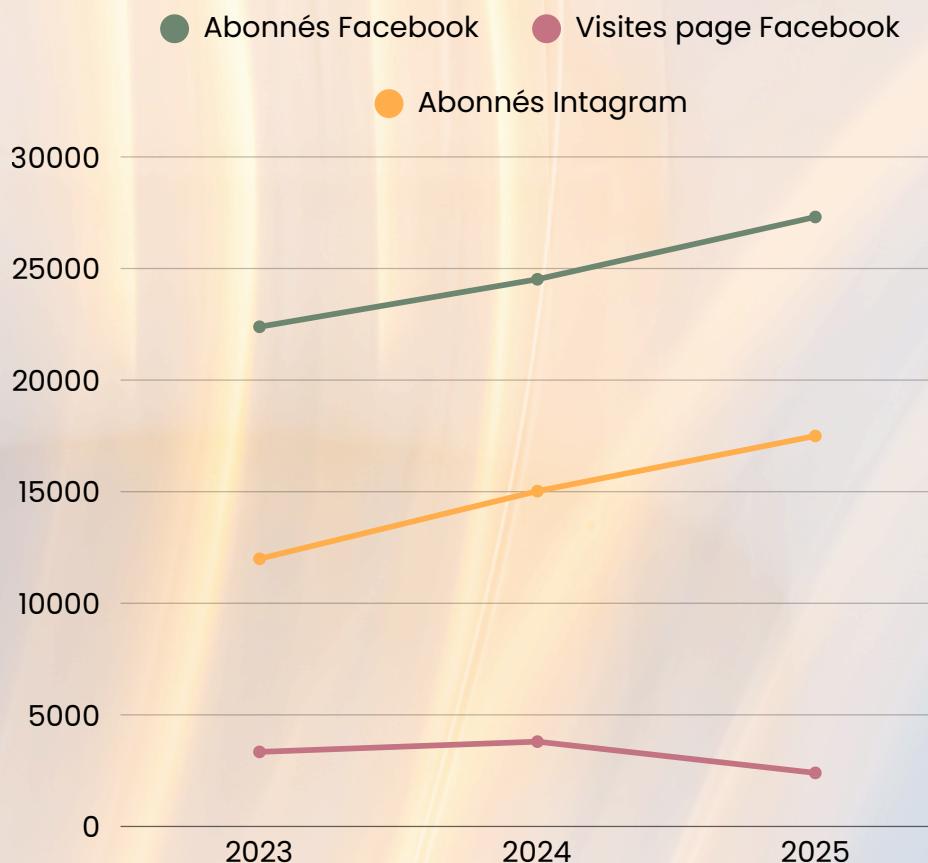
VILLE	UTILISATEURS ACTIFS
Paris	8,5 k
Rennes	2,1 k
Nice	1,9 k
Grenoble	1,4 k
Lyon	489
Nantes	428
Caen	395

Réseaux sociaux

En septembre, le nombre de personnes qui suivent nos publications est le même pour Facebook et en augmentation 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 37% par rapport à 2024.



Évolution :



Origine des visiteurs : Top 5

Français : 67%

Étrangers : 33%

Évolution 2025/2024 :

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

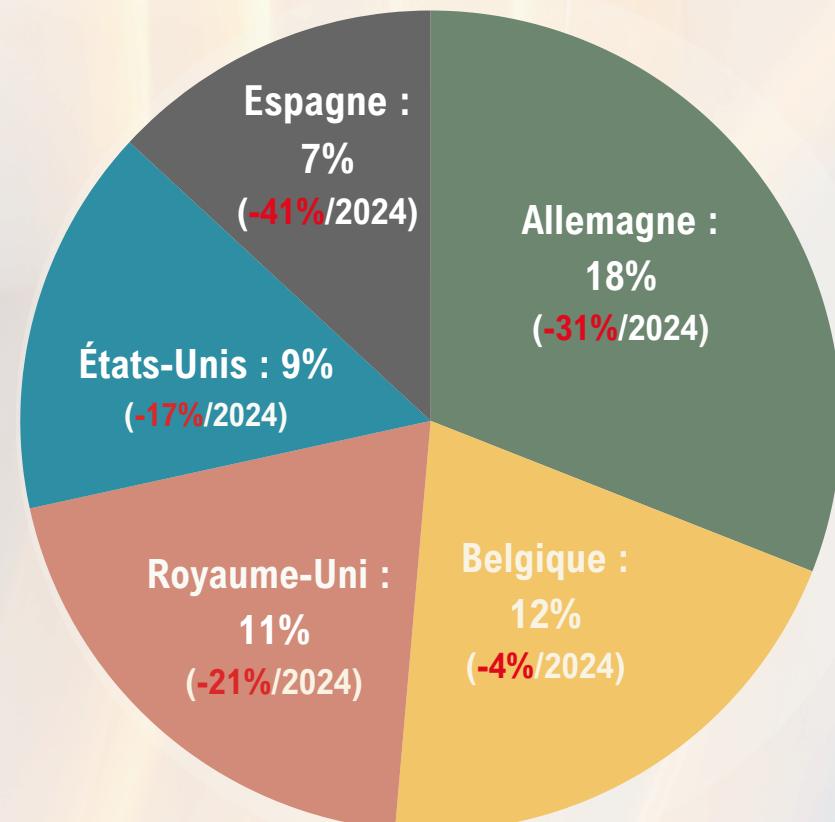
1 Territoire de l'OT

2 Pays de La Loire

3 Normandie (hors Manche)

4 Bretagne

5 Ile de France

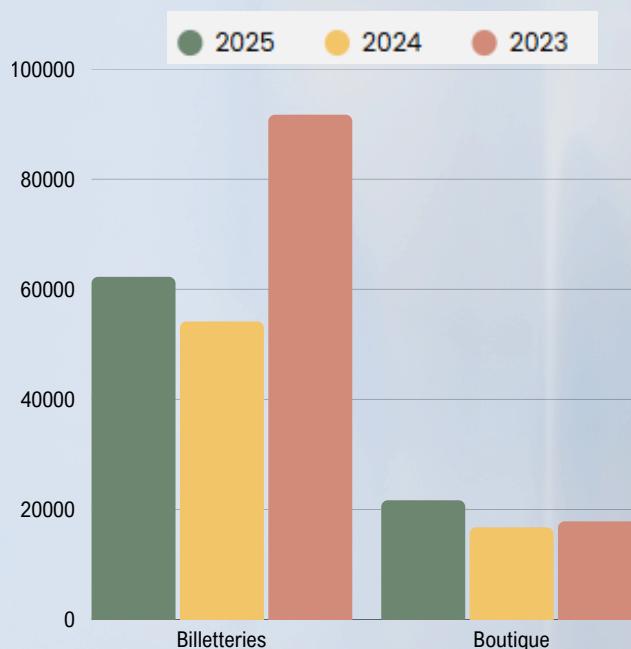


En septembre 2025, les visiteurs français sont moins nombreux (-21%) qu'en 2024. On enregistre aussi une diminution des clientèles européennes (-23%) et des clientèles internationales (-6%).

Volume global d'activité : Septembre 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 23% par rapport à 2023.



Analyse

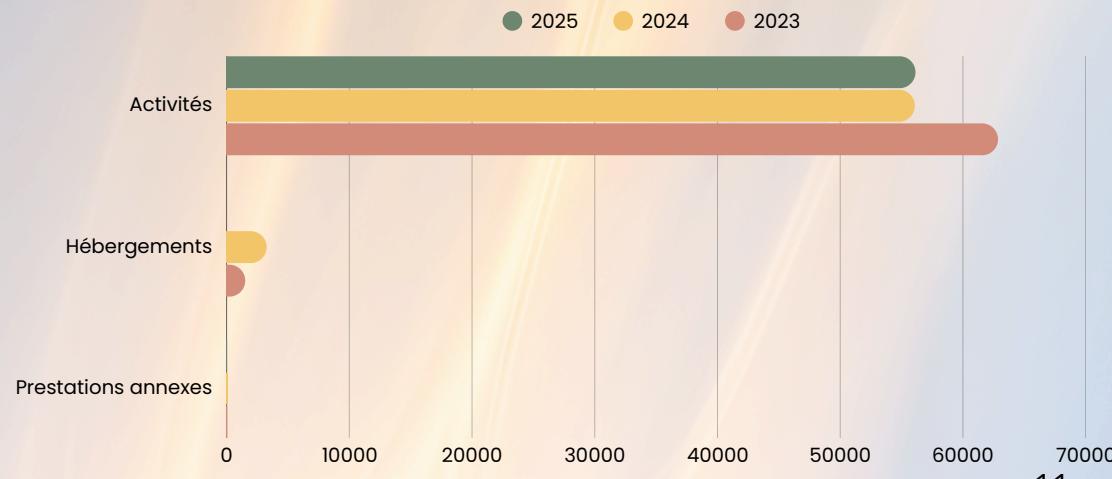
Les ventes de billetteries sont en 2025 en hausse de 15%/2024, mais en baisse de 32%/2023 (*en 2023, les ventes du CIT et du Moulin de la Sée, entre autres, étaient intégrées au CA de l'office du Tourisme). Les ventes en boutique présentent en 2025 une augmentation de 29%/2024 et de 21%/2023.

Vente en ligne et réceptif

Les ventes en ligne sont en légère baisse (-3%)/2024 et de -13%/2023. Le chiffre d'affaires du service réceptif (réservations) est en baisse de 11%/2024 et de 85%/2023 : 6 dossiers traités (2 excursions scolaire/jeune public + 4 excursions groupes/entreprises).

- CA vente en ligne : 57 635 € (-3%)
- CA service réceptif : 7 311 € (-11%)

Évolution CA en ligne

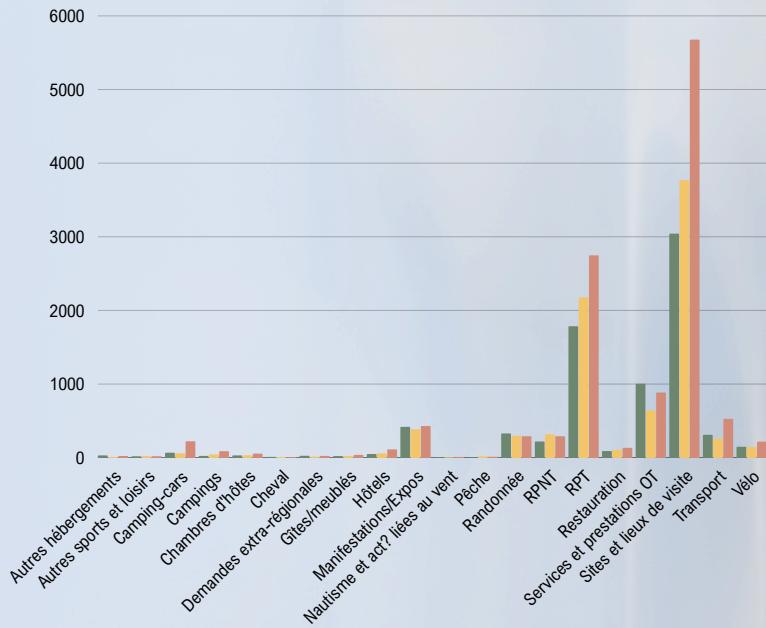


Nature des demandes RIET

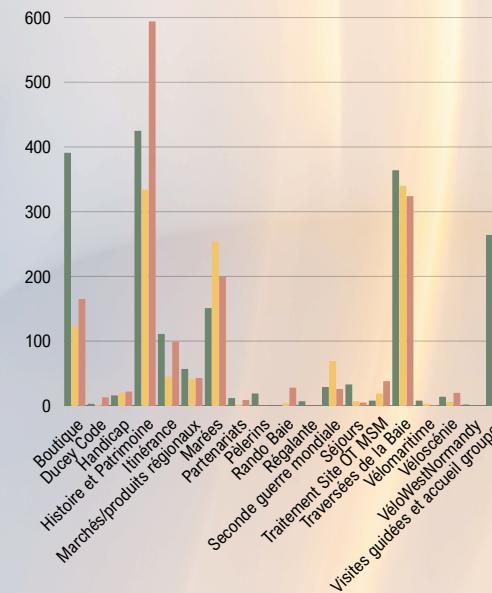
(Réseau d'Informations Économiques du Tourisme)

● 2025 ● 2024 ● 2023

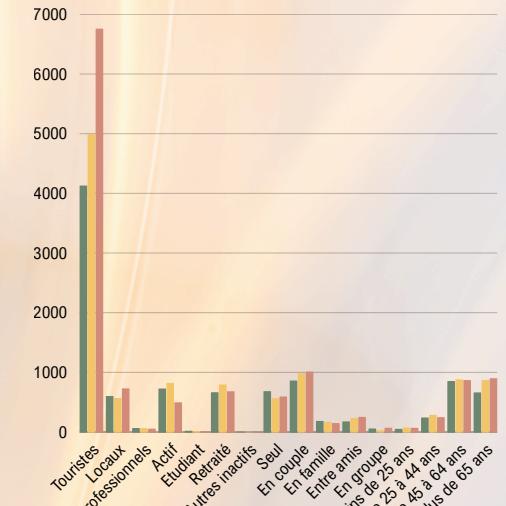
Nature des demandes



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, Boutique, Traversées de la baie.

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