

Bilan de Fréquentation

des Bureaux et Points d'Information Touristique

Octobre 2025



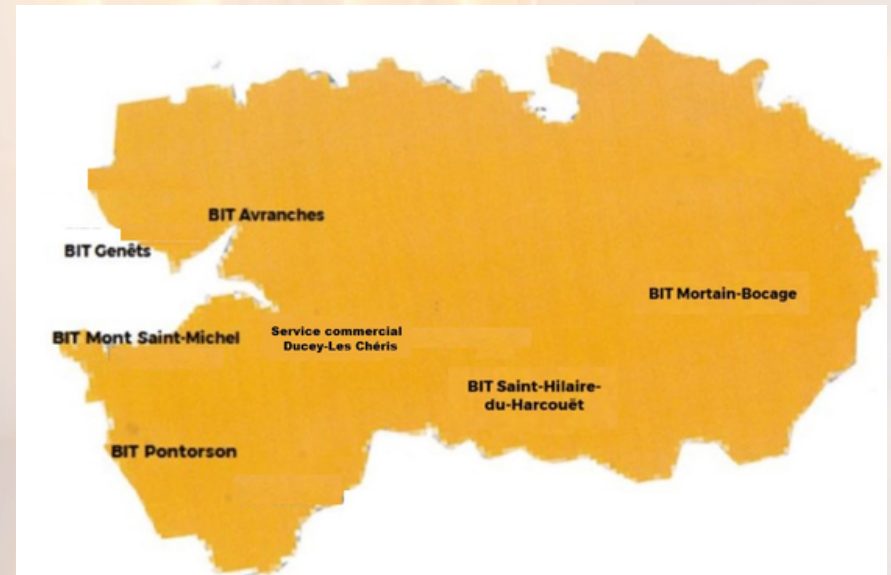
Avranches : 02 33 58 00 22 - Le Mont-Saint-Michel : 02 33 60 14 30 - Pontorson : 02 33 60 20 65
Genêts : 02 33 89 64 00 - Saint-Hilaire-du-Harcouët : 02 33 79 38 88 - Mortain-Bocage : 02 33 59 19 74

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 d'octobre 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 - Octobre 2025

4 015 demandes

soit **-13%** 2024 et **-19%**/2023

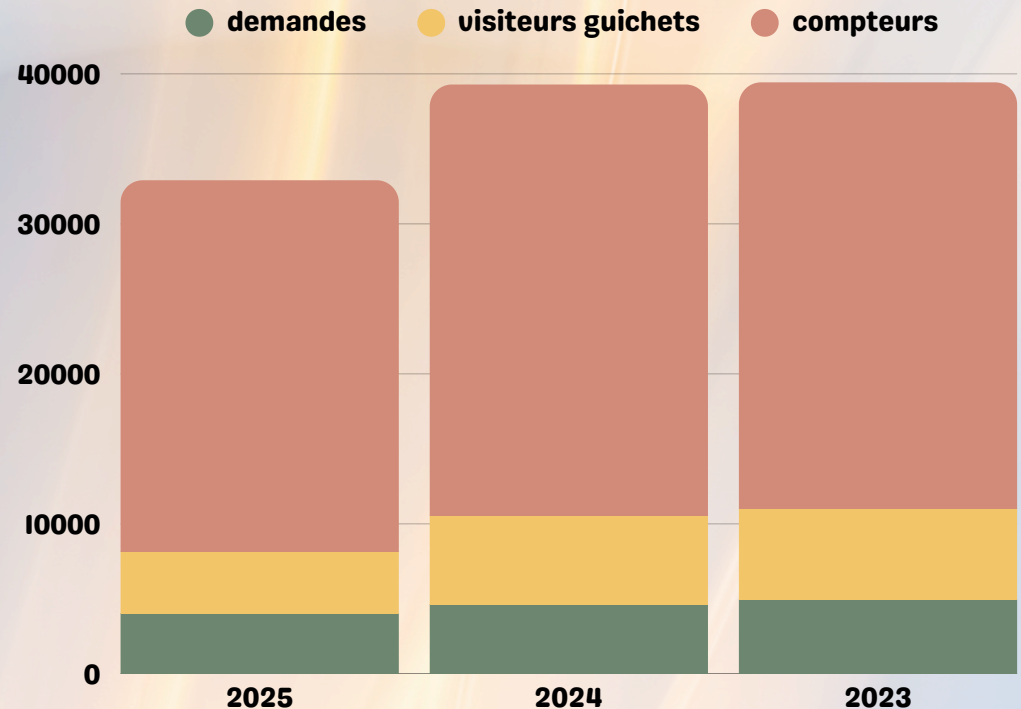
4 131 visiteurs enregistrés aux guichets

soit **-30%**/2024 et **-32%** /2023

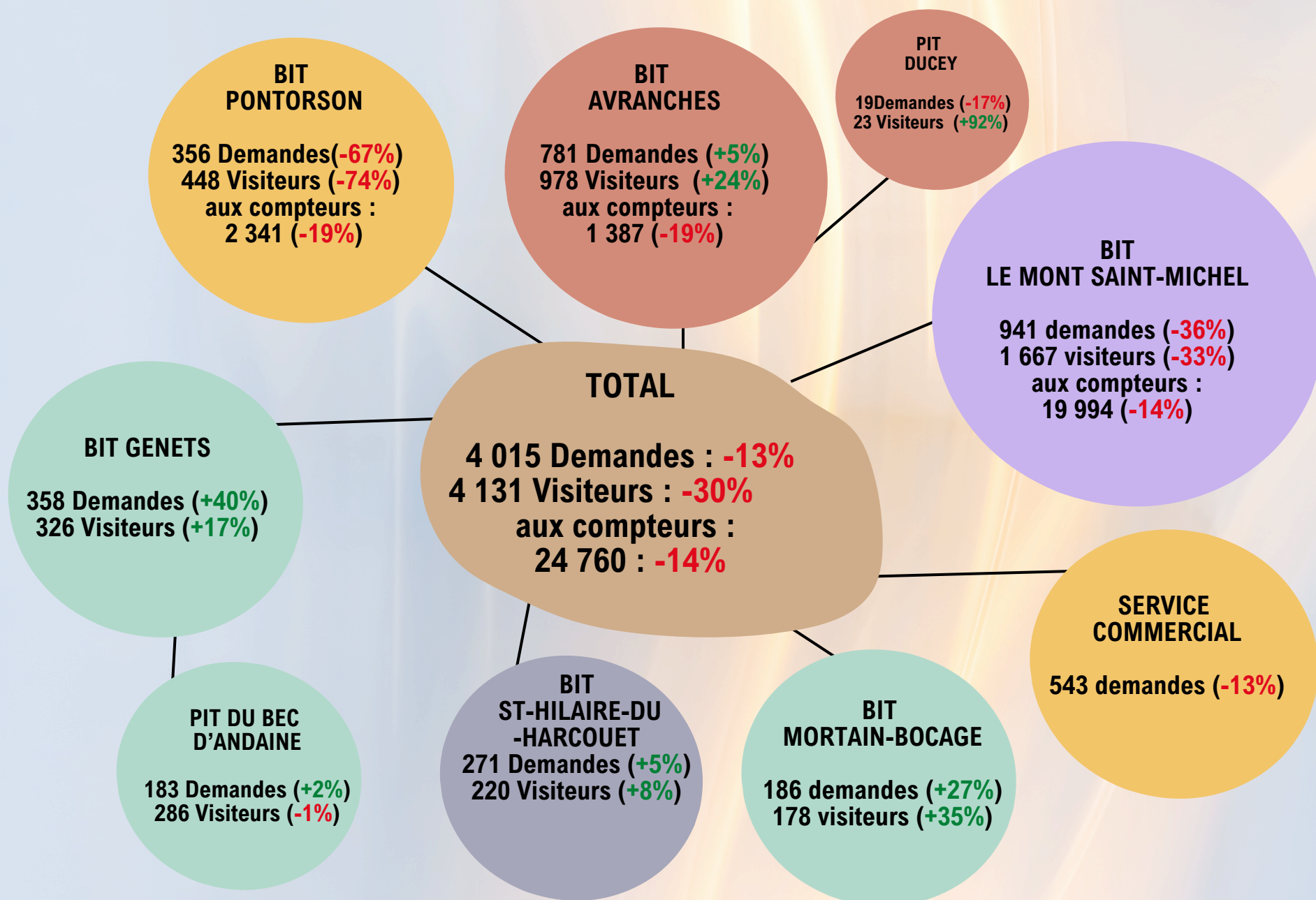
24 760 visiteurs aux compteurs de portes

soit **-14%**/2024 et **-13%**/2023

Le nombre de demandes est globalement en baisse de 13% par rapport à 2024 ainsi que le nombre de visiteurs enregistrés aux guichets (-30%). Cette tendance est confirmée principalement dans les BIT du Mont Saint-Michel et de Pontorson.

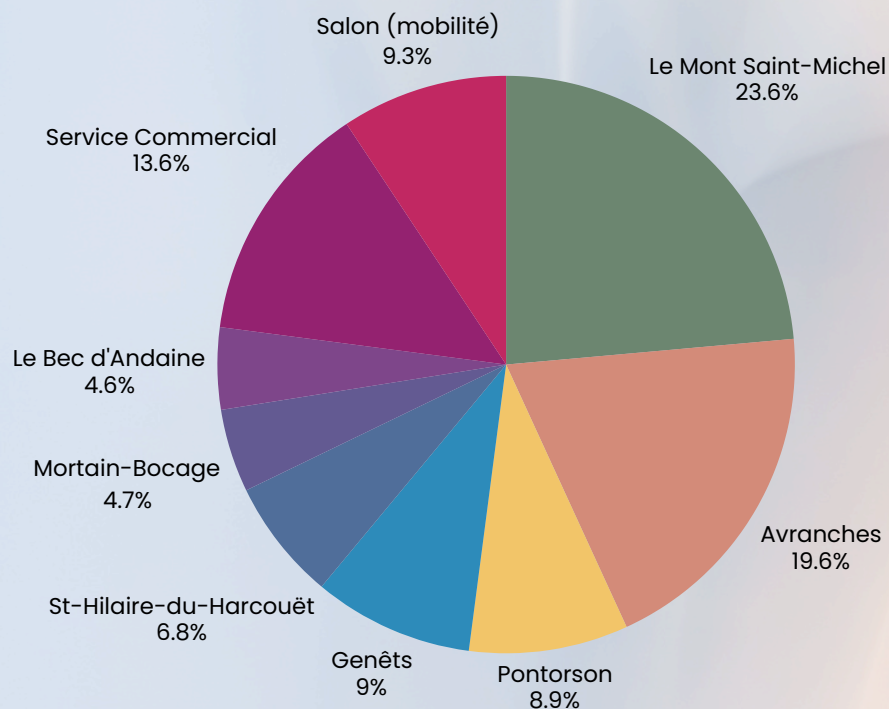


Détail par bureau et Point d'Information Touristique

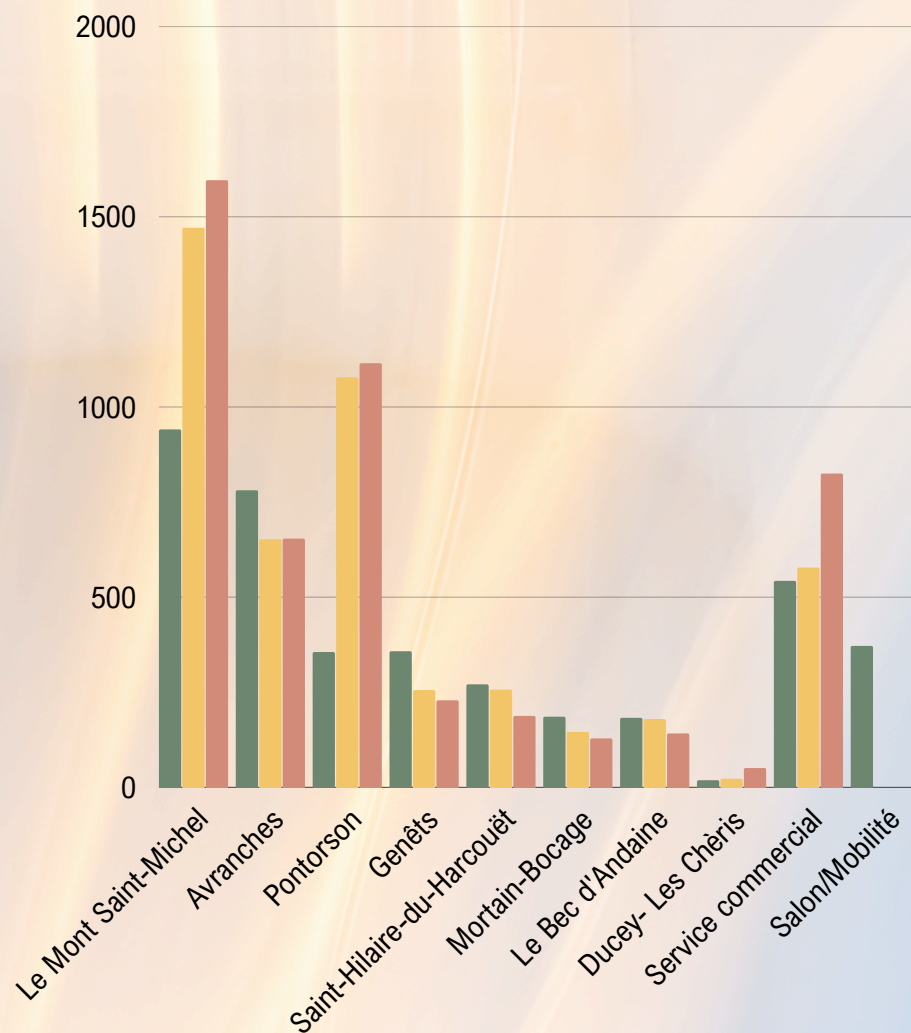


Répartition des demandes par bureau, Point d'Information Touristique et Service commercial

Le BIT du Mont Saint-Michel a traité environ 24% des demandes, suivi du BIT d'Avranches (20%) et du BIT de Genêts (9%). A noter que 9% des demandes ont été réalisées sur le salon de la Normandie par Marie du BIT de Saint-Hilaire et Yann du BIT de Pontorson. Le Service commercial traite 14% des demandes.

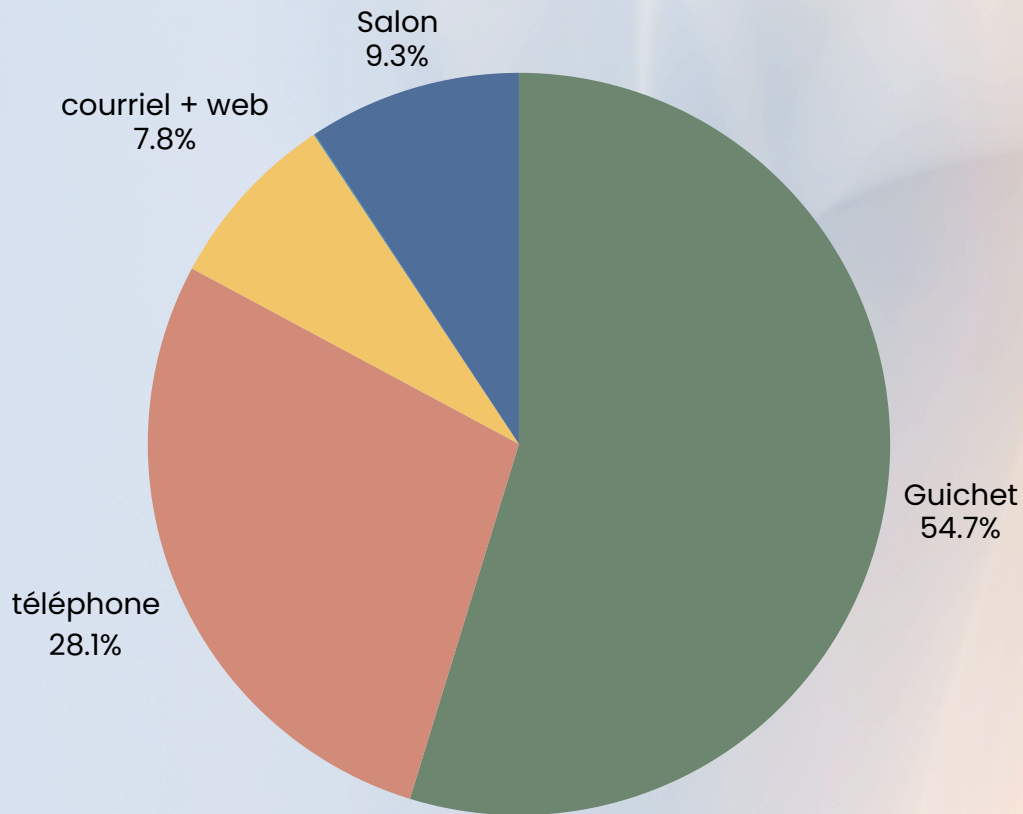


Évolution : ● 2025 ● 2024 ● 2023

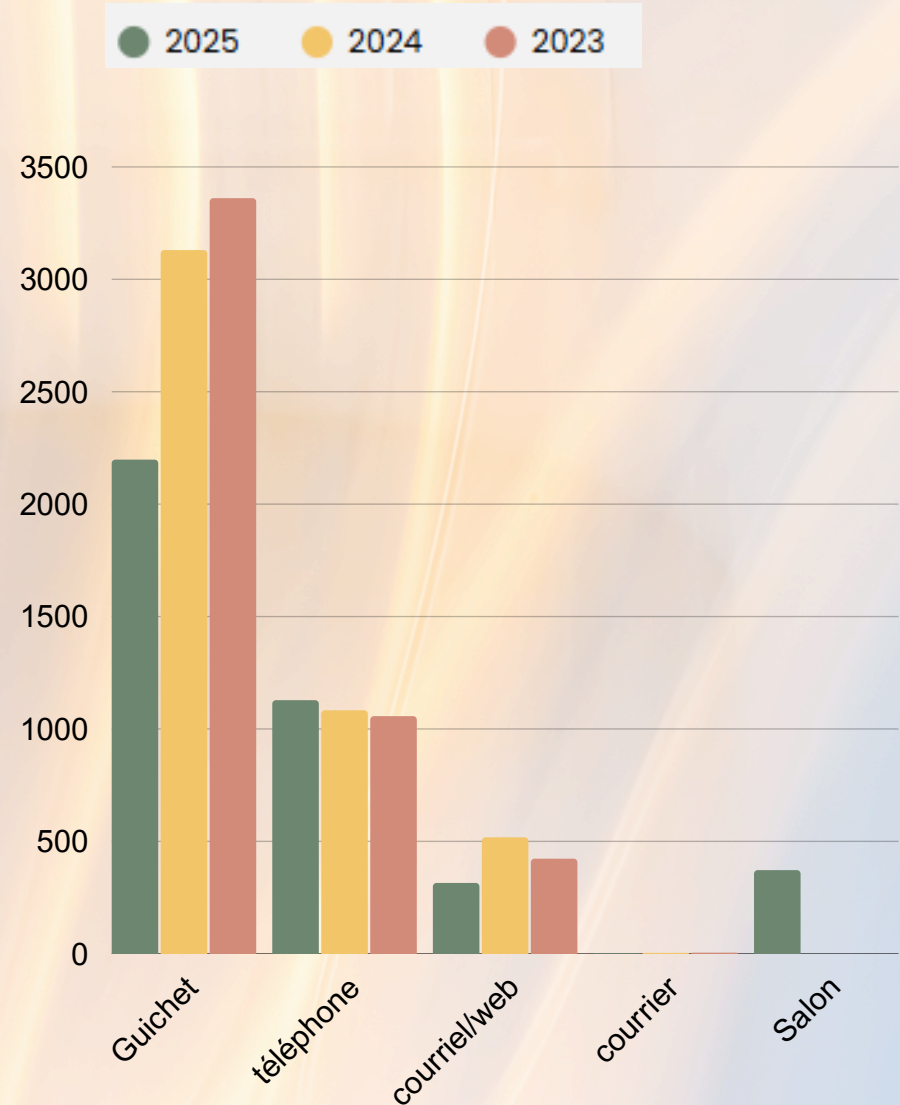


Répartition des demandes par mode de contact

Ce mois-ci, nous constatons une baisse des demandes aux guichets (-30%) et des mail+web (-31%) par rapport à octobre 2024. En revanche, les contacts par téléphone sont en hausse de 4%/2024 et 372 demandes, réalisées lors du salon de la Normandie, ont été comptabilisées en 2025.



Évolution :



Site internet

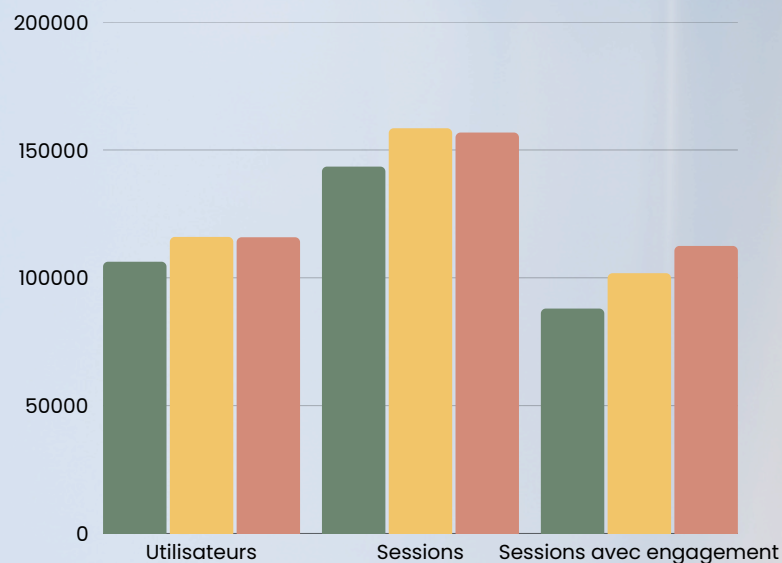
La fréquentation du site internet en octobre 2025 (106 281 utilisateurs) est en baisse de 8% par rapport à 2024, ainsi que le nombre de sessions (143 493 : -9%) et le nombre de pages vues (344 310 : -13%).

Pics de fréquentation enregistrés :

- 👍 dimanche 26 oct. avec 6 661 utilisateurs.
- 👎 vendredi 31 oct. avec 2 794 utilisateurs.

Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023



Les utilisateurs actifs sont à 72% français, les 28% d'étrangers sont issus à 20% des États-Unis, 10% de l'Espagne, à 9% de l'Allemagne, de la Belgique et du Royaume-Uni et à 6% de l'Italie.

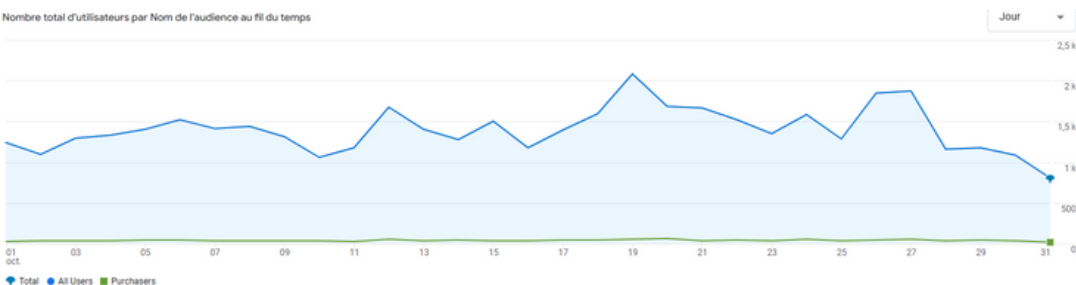


Site de réservation en ligne

Top 10 des ventes en ligne (en nbre d'art. vendus) :

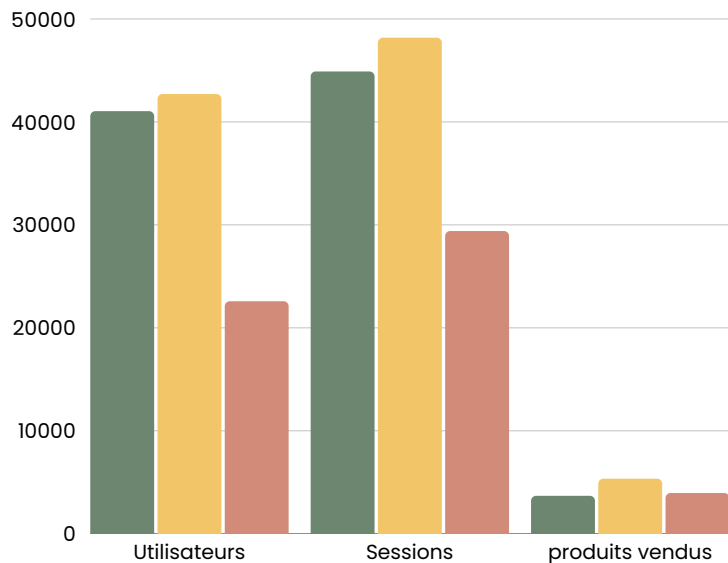
1	e-billet journée BASSE SAISON pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel
2	Balade en baie autour du Mont Saint Michel avec découverte des sables mouvants
3	Balade 'Découverte de la Baie, anecdotes et sables mouvants'
4	Ducey Code au château des Montgomery
5	Histoire de grèves
6	La petite balade: sortie sables mouvants
7	Visite découverte Mont Saint-Michel : village et abbaye
8	La terrifiante nuit au Ducey Code
9	Promenade en baie aux abords du Mont Saint-Michel
10	La petite Balade & Les Sables Mouvants

La fréquentation du site de réservation en ligne en octobre 2025 (41 046 utilisateurs) est inférieure à 2024 de 4%, le nombre de sessions (44 901) de 7%. Pic de fréquentation enregistré le dimanche 19 octobre avec 2081 utilisateurs.

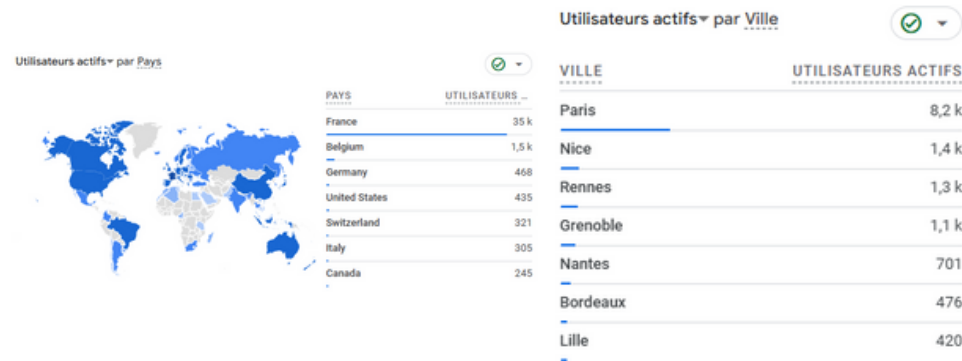


Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023

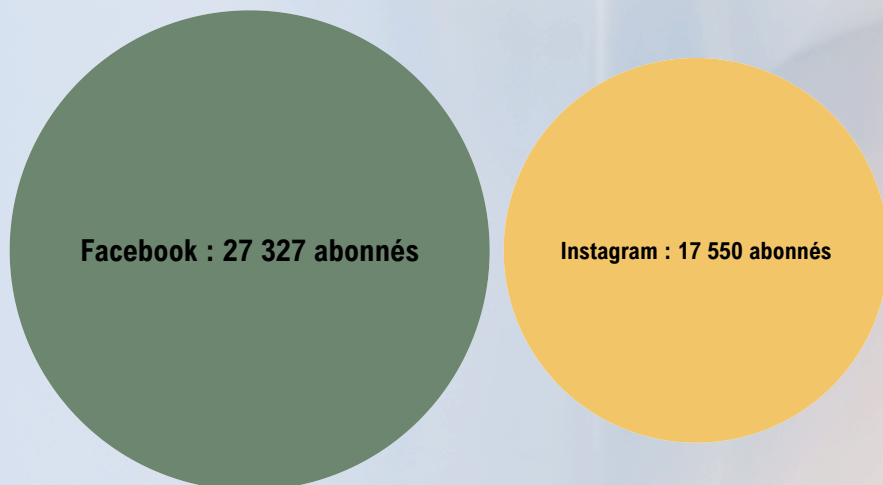


Les utilisateurs actifs sont à 88% français, les 12% d'étrangers sont issus à 30% de la Belgique, 9% de l'Allemagne et des États-Unis, à 6% de la Suisse et de l'Italie.

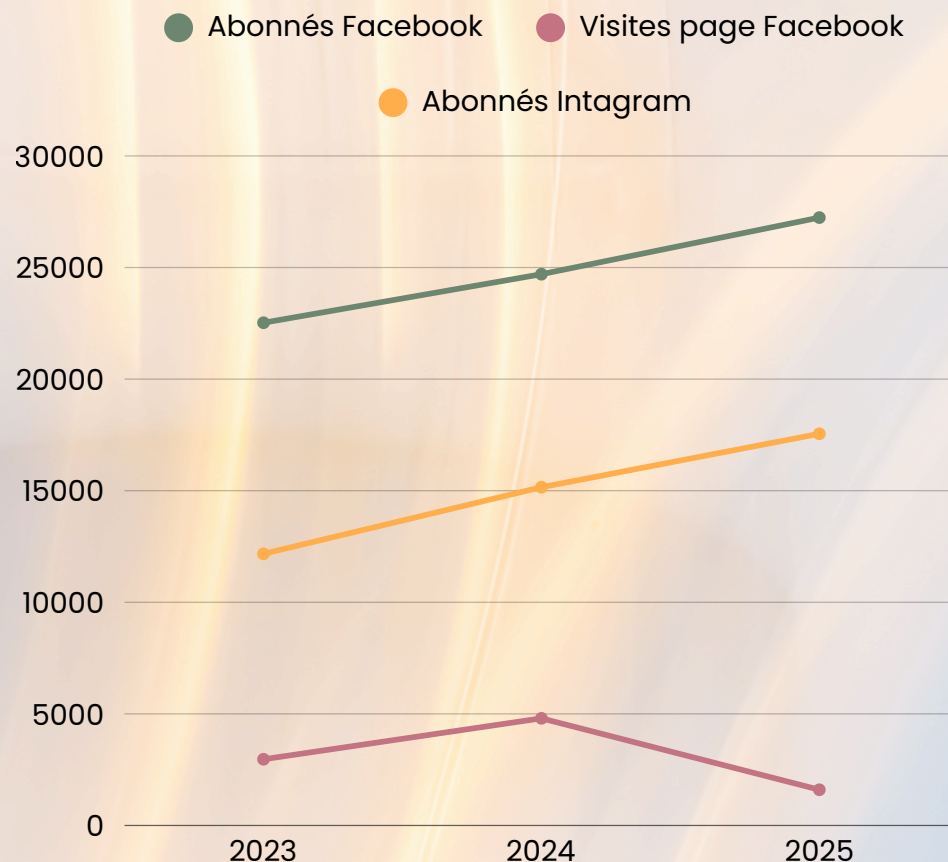


Réseaux sociaux

En octobre, le nombre de personnes qui suivent nos publications est le même pour Facebook et Instagram par rapport à M-1 et en hausse 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 33% par rapport à 2024.



Évolution :



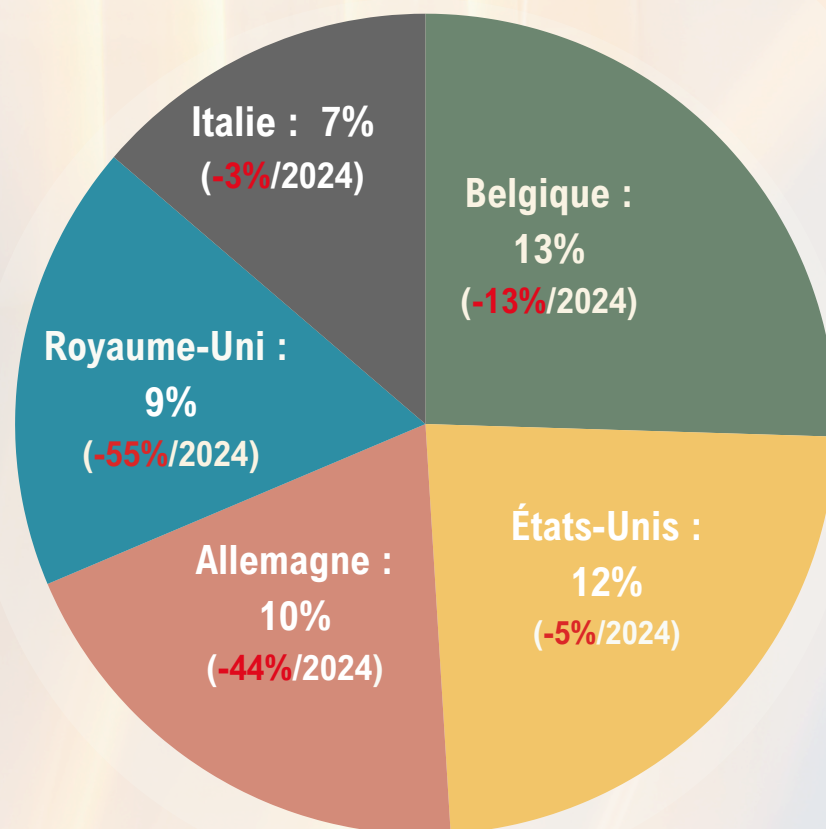
Origine des visiteurs : Top 5

Français : 73%

Étrangers : 27%

Évolution 2025/2024 :

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



1 Territoire de l'OT

2 Ile de France

3 Pays de La Loire

4 Bretagne

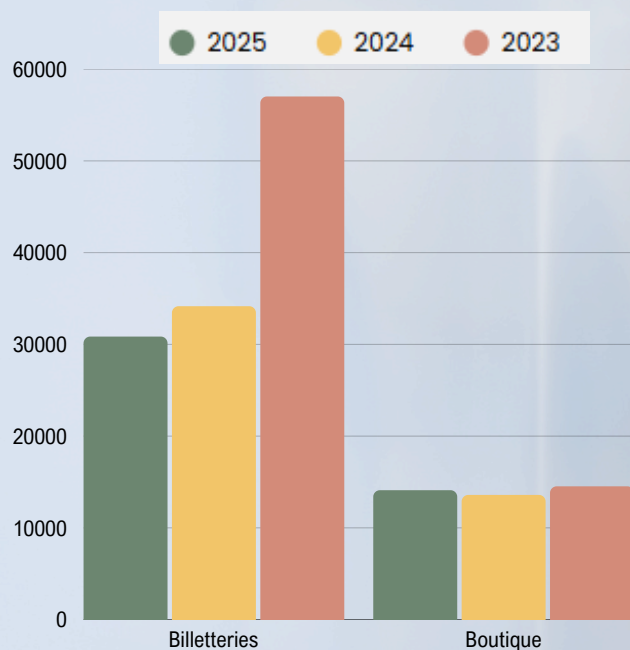
5 Normandie (hors Manche)

En octobre 2025, les visiteurs français sont moins nombreux (-29%) qu'en 2024. On enregistre aussi une diminution des clientèles européennes (-38%) et des clientèles internationales (-15%).

Volume global d'activité : Octobre 2025

Bureaux d'Information Touristique

Le volume d'activité global des BIT (Billetteries et boutique hors ventes en ligne et réceptif) est inférieur de 6% à celui de 2024 et de 37% par rapport à 2023 (10% si on retire les ventes du CIT et du Moulin de la Sée).



Analyse

Les ventes de billetteries sont en octobre 2025 en baisse de 10%/2024, et de 46%/2023 (taux ramené à 14% si on ne tient pas compte des ventes du CIT et du Moulin de la Sée). Les ventes en boutique présentent en 2025 une augmentation de 4%/2024 et de 1%/2023.

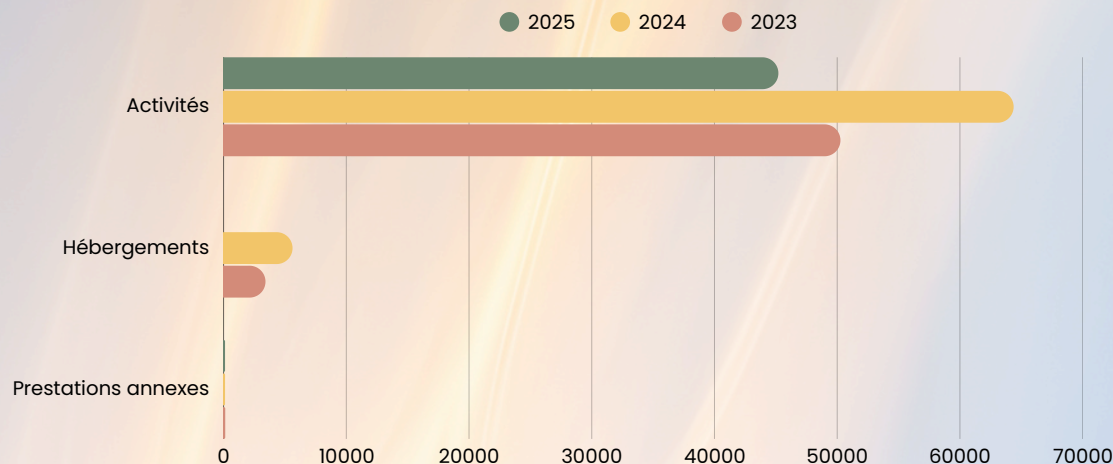
Vente en ligne et réceptif

Les ventes en ligne sont en baisse (-33%/2024 et de -51%/2023). Le chiffre d'affaires du service réceptif (réservations) représente plus du double de celui de 2024 et moitié moins que celui de 2023 : 9 dossiers traités (tous excursions scolaire/jeune public, dont 8 pour 2026).

● CA vente en ligne : 46 668 € (-33%)

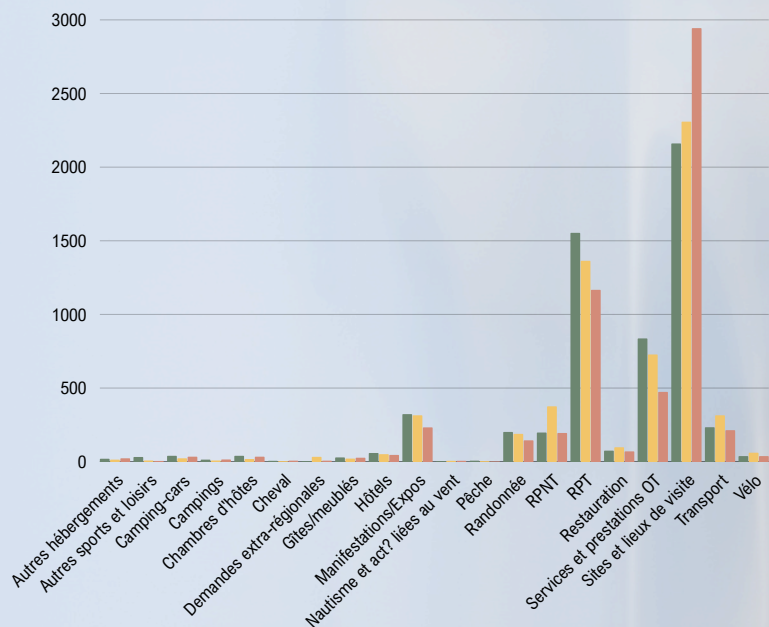
● CA service réceptif : 6 964 € (X2 / 2024))

Évolution CA en ligne

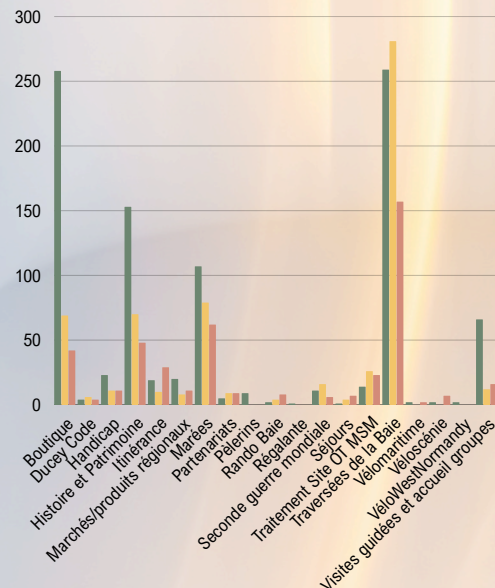


● 2025 ● 2024 ● 2023

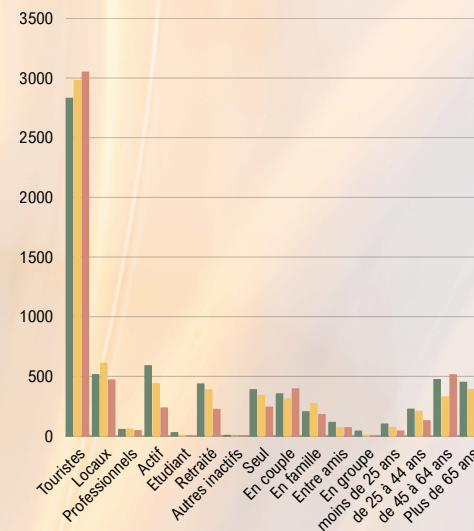
Nature des demandes



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

Type de public majoritairement accueilli dans les bureaux : Touristes, retraités, seuls, tranche d'âge 45-64 ans et plus.