

Bilan de Fréquentation

des Bureaux et Points d'Information Touristique

Novembre 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

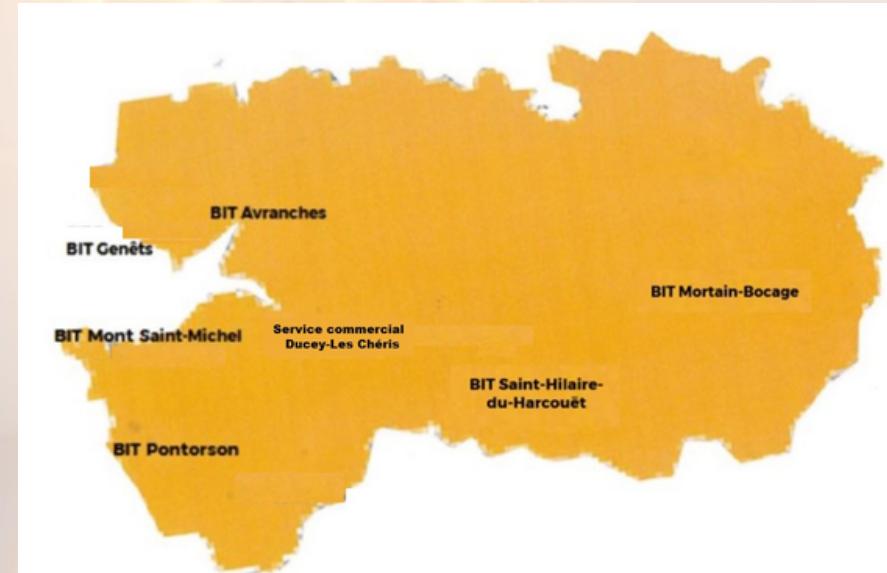
www.ot-montsaintmichel.com



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 novembre 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 - Novembre 2025

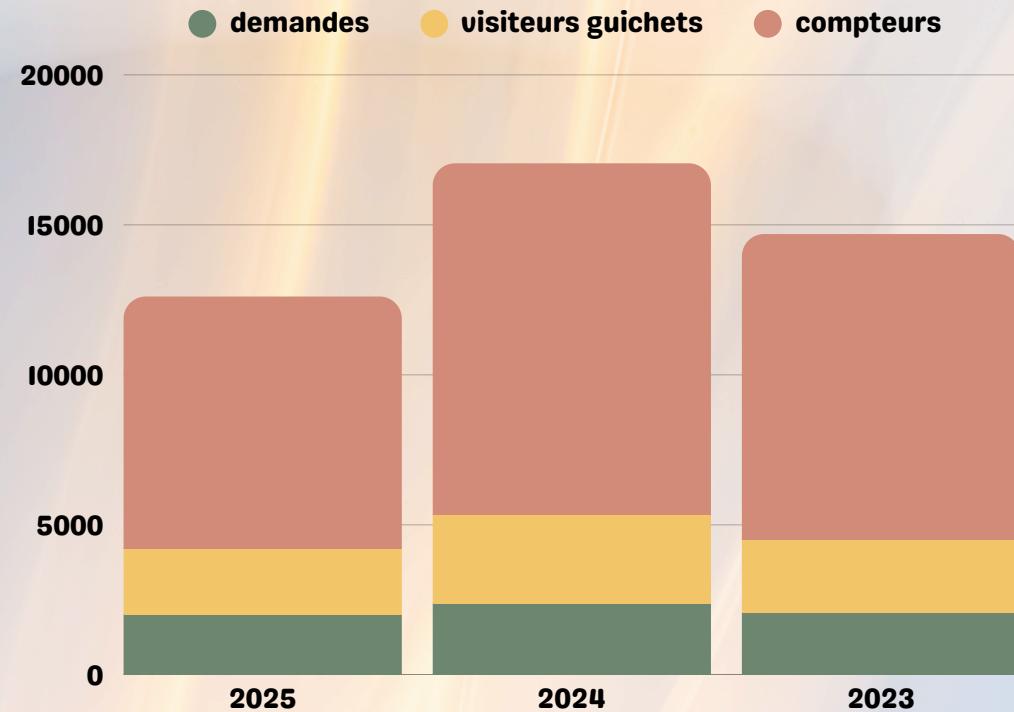
1 996 demandes

soit **-16% 2024 et -4% /2023**

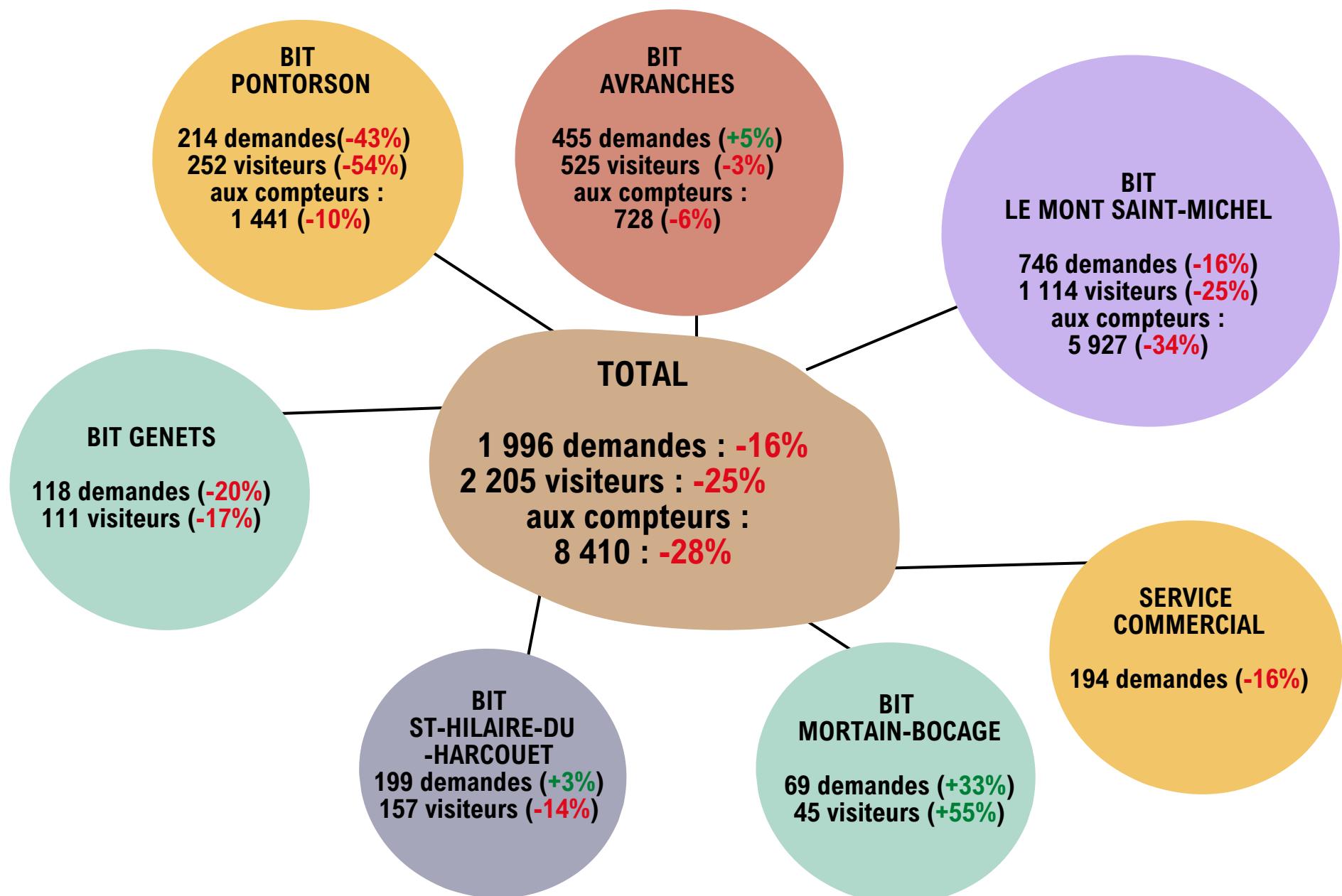
Le nombre de demandes est globalement en baisse de 16% par rapport à 2024 ainsi que le nombre de visiteurs enregistrés aux guichets (-25%). Toutefois, cette tendance ne concerne pas les BIT d'Avranches, Saint-Hilaire-du-Harcouët et Mortain-Bocage.

2 205 visiteurs enregistrés aux guichets
soit **-25%/2024 et -10% /2023**

8 410 visiteurs aux compteurs de portes
soit **-28%/2024 et -17% /2023**

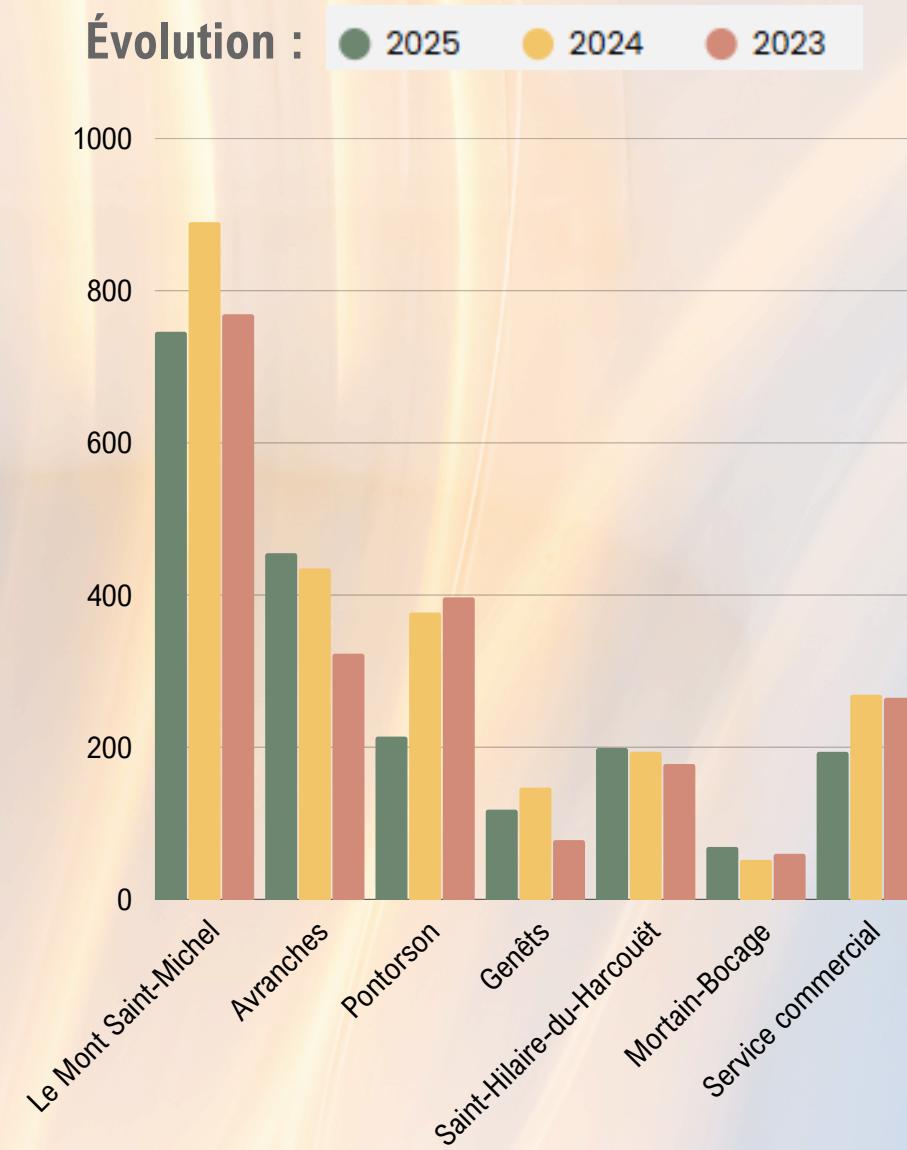
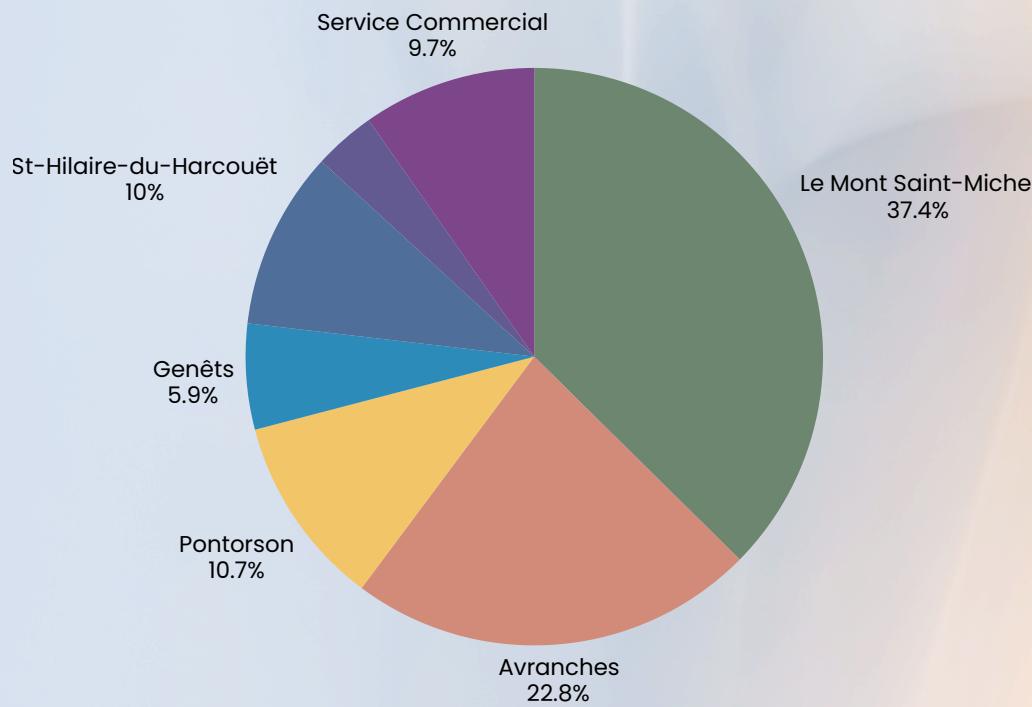


Détail par bureau et Point d'Information Touristique



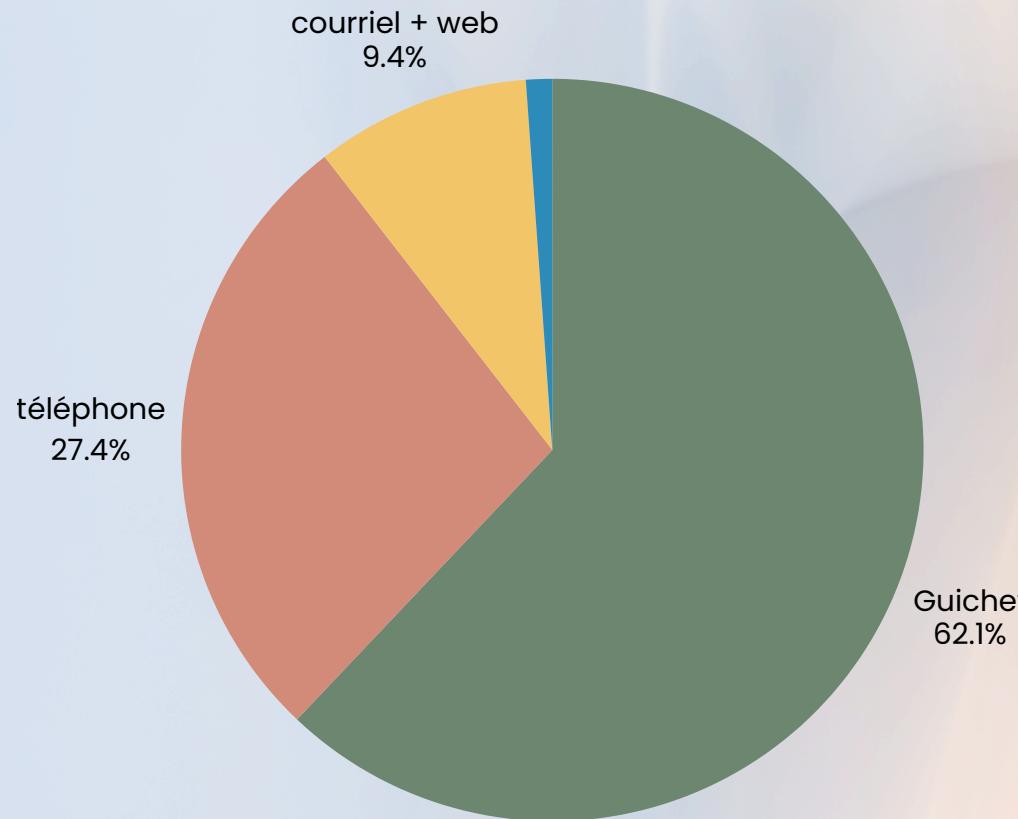
Répartition des demandes par bureau, Point d'Information Touristique et Service commercial

Le BIT du Mont Saint-Michel a traité environ 37% des demandes, suivi du BIT d'Avranches (23%) et du BIT de Pontorson(11%). Le Service commercial traite 10% des demandes.

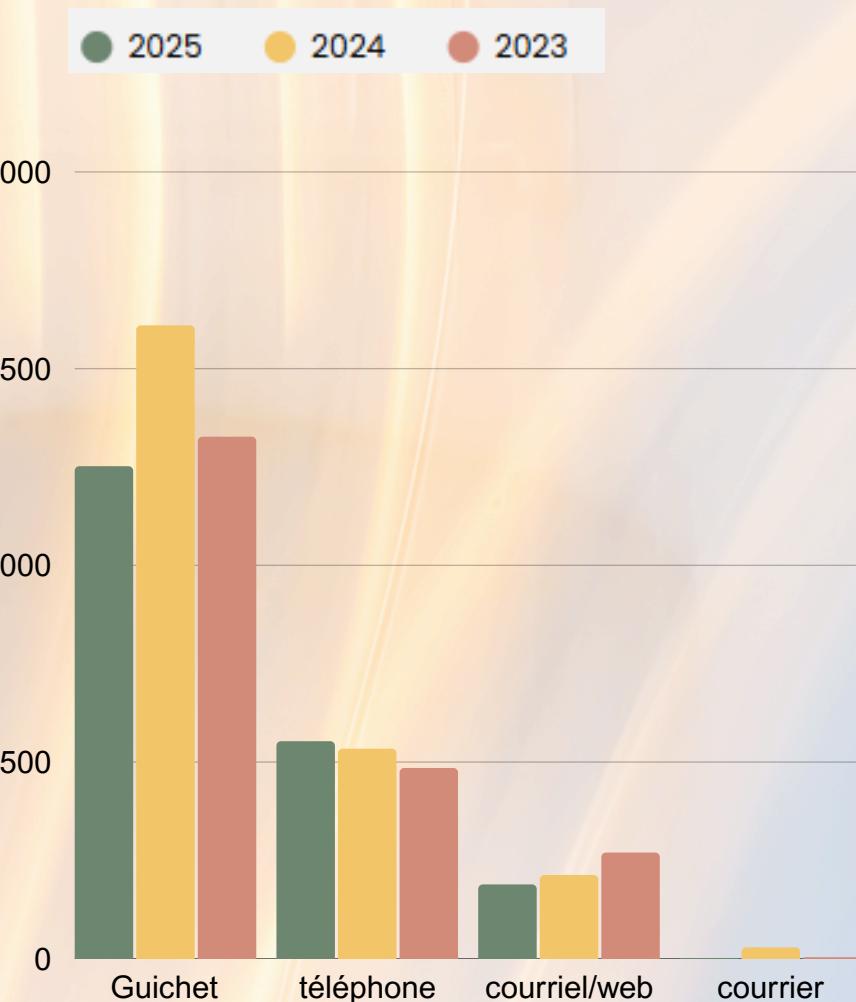


Répartition des demandes par mode de contact

Ce mois-ci, nous constatons une baisse des demandes aux guichets (-22%) et des mail+web (-11%) par rapport à novembre 2024. En revanche, les contacts par téléphone sont en hausse de 4%/2024.



Évolution :



Site internet

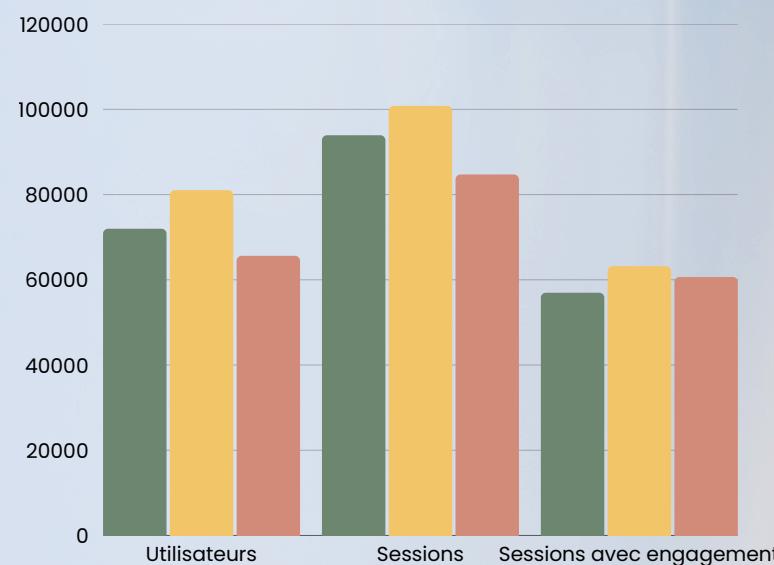


La fréquentation du site internet en novembre 2025 (71 984 utilisateurs) est en baisse de 11% par rapport à 2024, ainsi que le nombre de sessions (93 925 : -7%) et le nombre de pages vues (209 770 : -11%).

Pics de fréquentation enregistrés :

- 👍 dimanche 9 nov.. avec 4 592 utilisateurs.
- 👎 vendredi 28 nov. avec 1 723 utilisateurs.

Évolution :

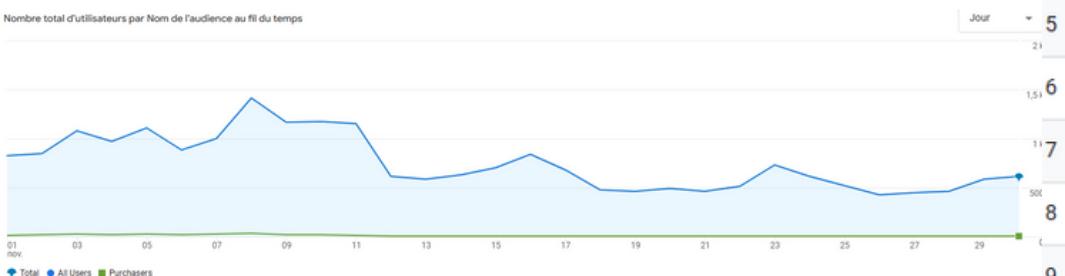


Les utilisateurs actifs sont à 71% français, les 29% d'étrangers sont issus à 18% des États-Unis, 10% de l'Espagne, à 6% de l'Allemagne, de la Belgique, du Royaume-Uni et de l'Italie.



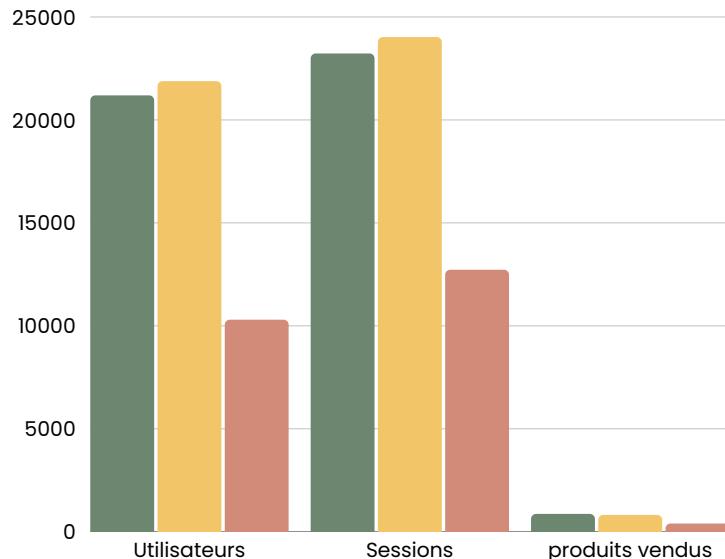
Site de réservation en ligne

La fréquentation du site de réservation en ligne en novembre 2025 (21 192 utilisateurs) et le nombre de sessions (23 227) sont inférieures à 2024 de 3%.
 Pic de fréquentation enregistré le samedi 8 novembre avec 1 412 utilisateurs.



Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023

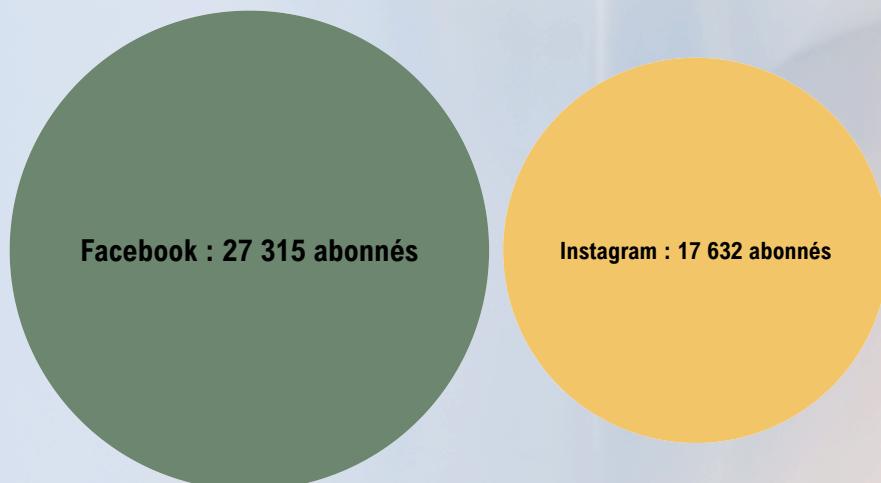


Les utilisateurs actifs sont à 90% français, les 10% d'étrangers sont issus à 18% de la Belgique, 14% de l'Allemagne, 10% des États-Unis et à 6% de l'Espagne, du Canada et à 5% de l'Indonésie.

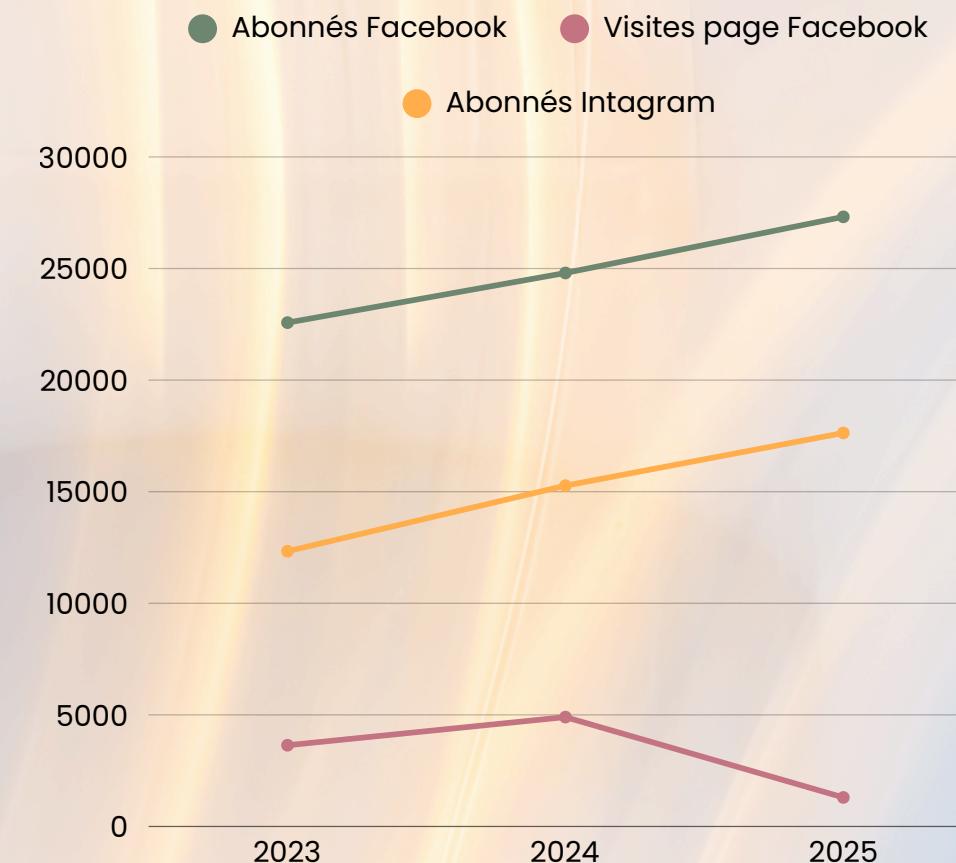


Réseaux sociaux

En novembre, le nombre d'abonnés est sensiblement le même pour Facebook et en augmentation de 0.5% pour Instagram par rapport à M-1, il est en hausse de 10% pour Facebook et de 16% pour Instagram par rapport à N-1. En revanche, le nombre de visites de la page Facebook est en baisse de 73% par rapport à 2024.



Évolution :



Origine des visiteurs : Top 5

Français : 72%

Étrangers : 28%

Évolution 2025/2024 :

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

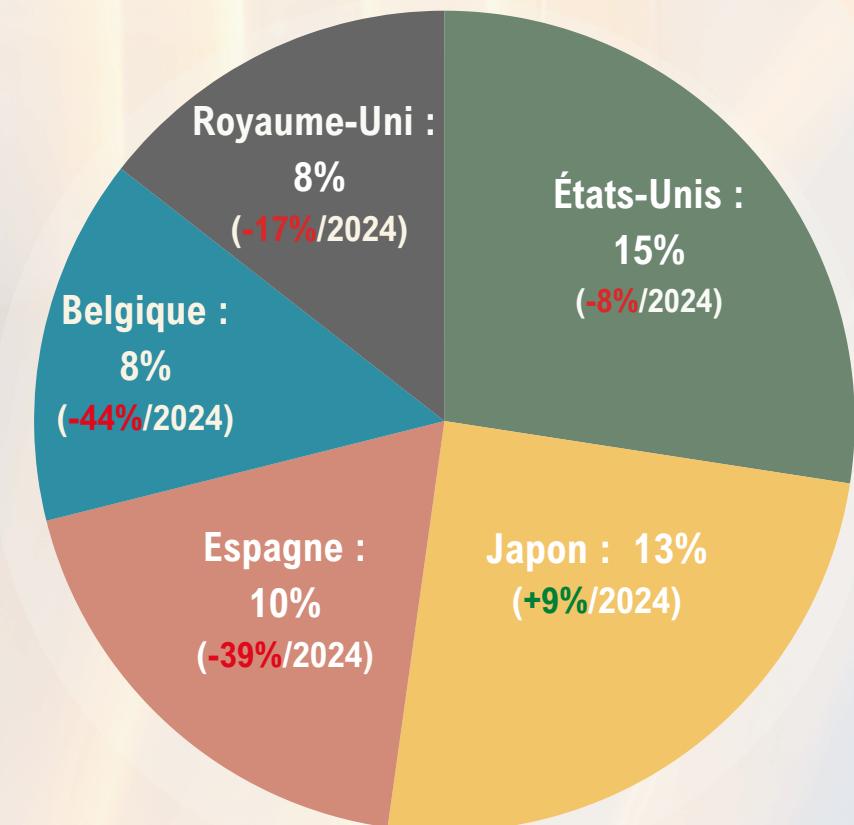
1 Territoire de l'OT

2 Ile de France

3 Bretagne

4 Normandie (hors Manche)

5 Pays de La Loire

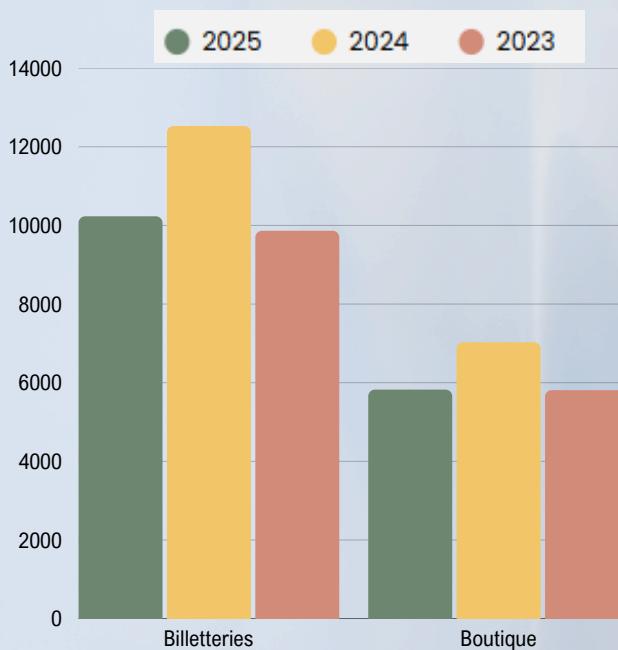


En novembre 2025, les visiteurs français sont moins nombreux (-27%) qu'en 2024. On enregistre aussi une diminution des clientèles européennes (-28%) et des clientèles internationales (-9%).

Volume global d'activité : Novembre 2025

Bureaux d'Information Touristique

Le volume d'activité global des BIT (Billetteries et boutique hors ventes en ligne et réceptif) est inférieur de 18% à celui de 2024 mais est en augmentation de 3% par rapport à 2023 (23% si on retire les ventes du CIT et du Moulin de la Sée).



Analyse

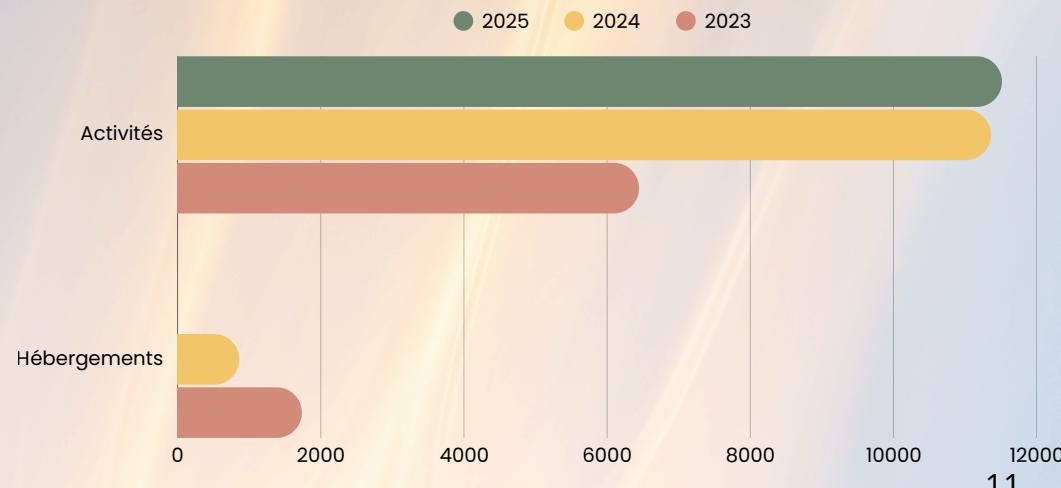
Les ventes de billetteries sont en 2025 en baisse de 18%/2024, et en hausse de 4%/2023 (53% si on ne tient pas compte des ventes du CIT et du Moulin de la Sée). Les ventes en boutique présentent en 2025 une baisse de 17%/2024 et sont identiques à celles de 2023 (+1% sans le CIT et le Moulin de la Sée).

Vente en ligne et réceptif

Les ventes en ligne sont en baisse de -4%/2024 mais en hausse de 30%/2023. Le chiffre d'affaires du service réceptif (réservations) en baisse de 56 %/2024 mais est 3 fois plus élevé qu'en 2023 : 10 dossiers traités pour 2026 (7 excursions scolaire/jeune public et 3 groupes d'adultes).

- CA vente en ligne : 11 878 € (-4%)
- CA service réceptif : 8 846 € (-56% / 2024)

Évolution CA en ligne

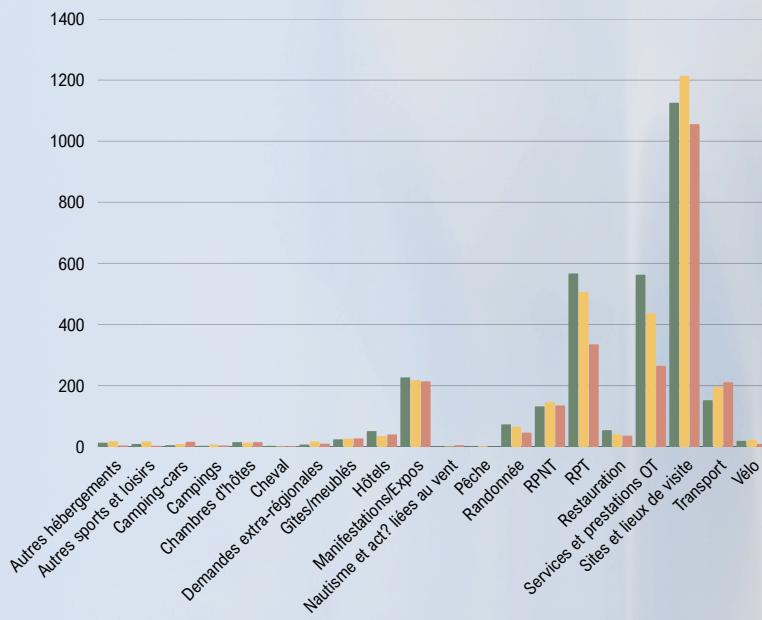


Nature des demandes RIET

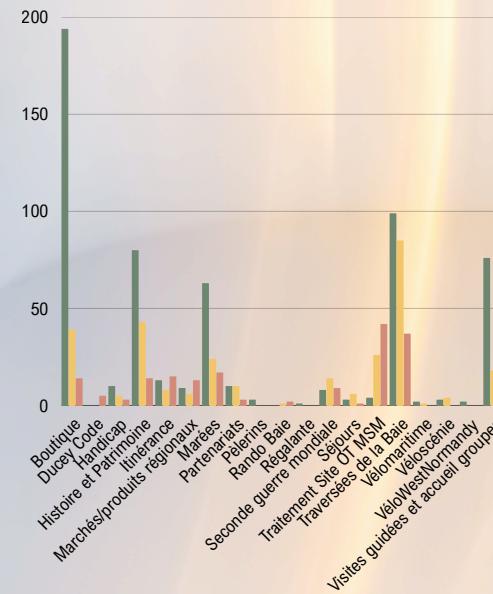
(Réseau d'Informations Économiques du Tourisme)

● 2025 ● 2024 ● 2023

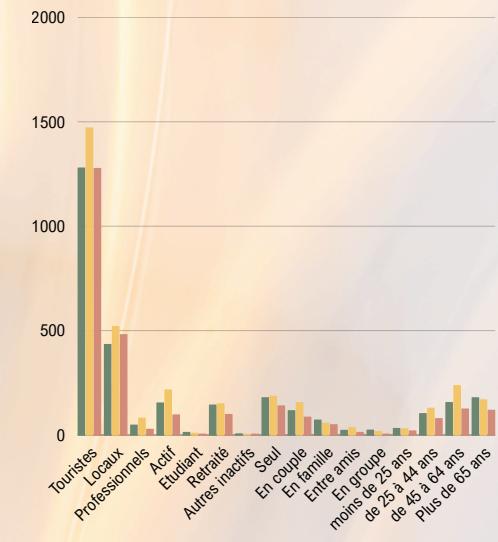
Nature des demandes



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

Type de public majoritairement accueilli dans les bureaux : Touristes, retraités, seul, tranche d'âge + de 65 ans.