

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

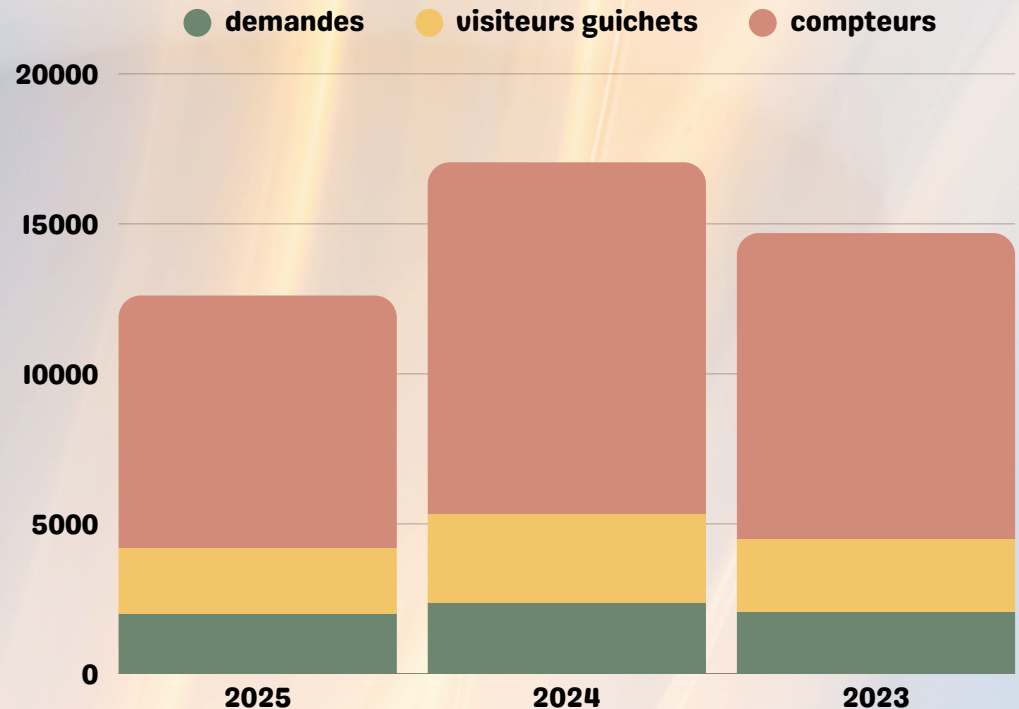
2 205 visiteurs enregistrés aux guichets

soit **-25%**/2024 et **-10%** /2023

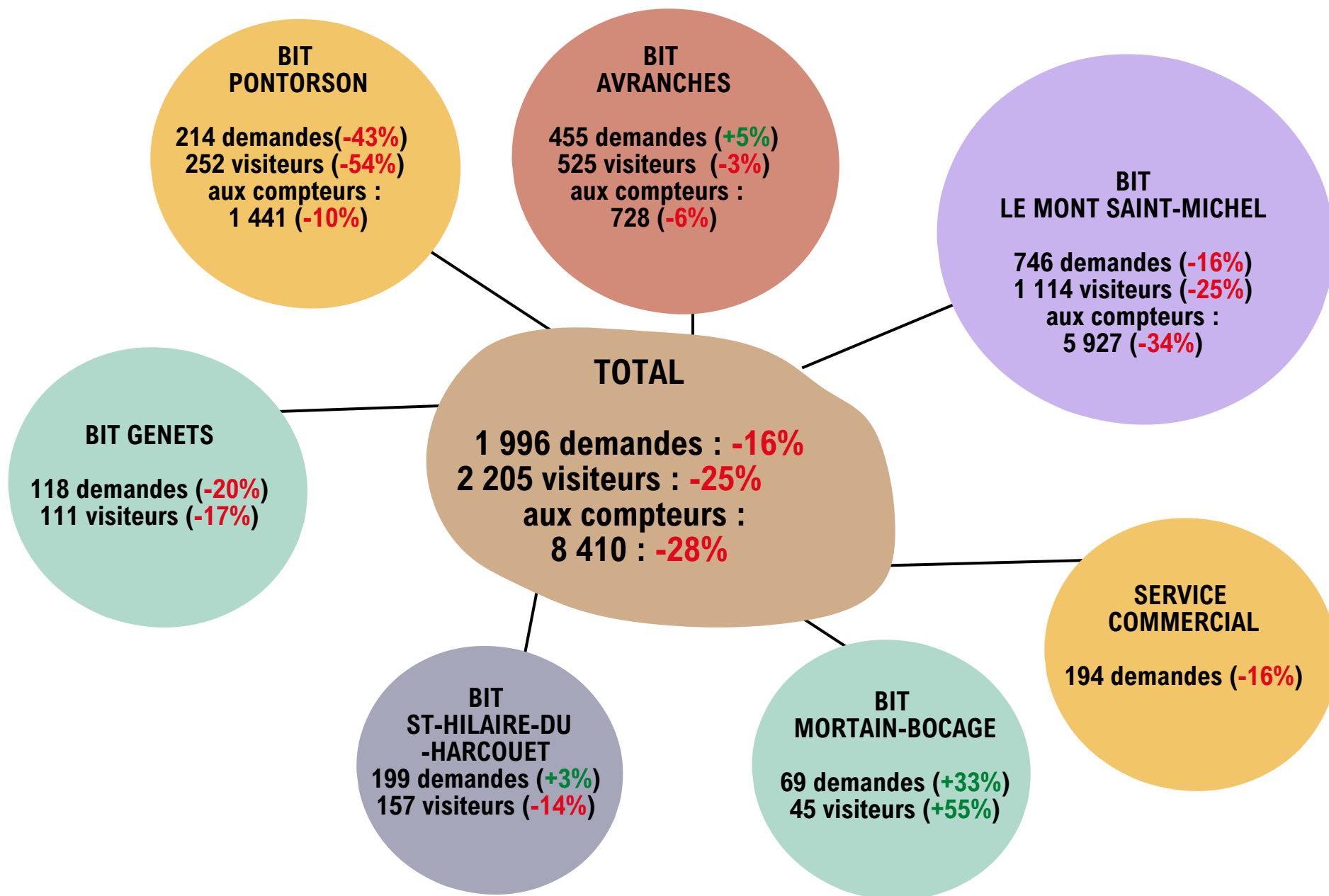
8 410 visiteurs aux compteurs de portes

soit **-28%**/2024 et **-17%**/2023

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.

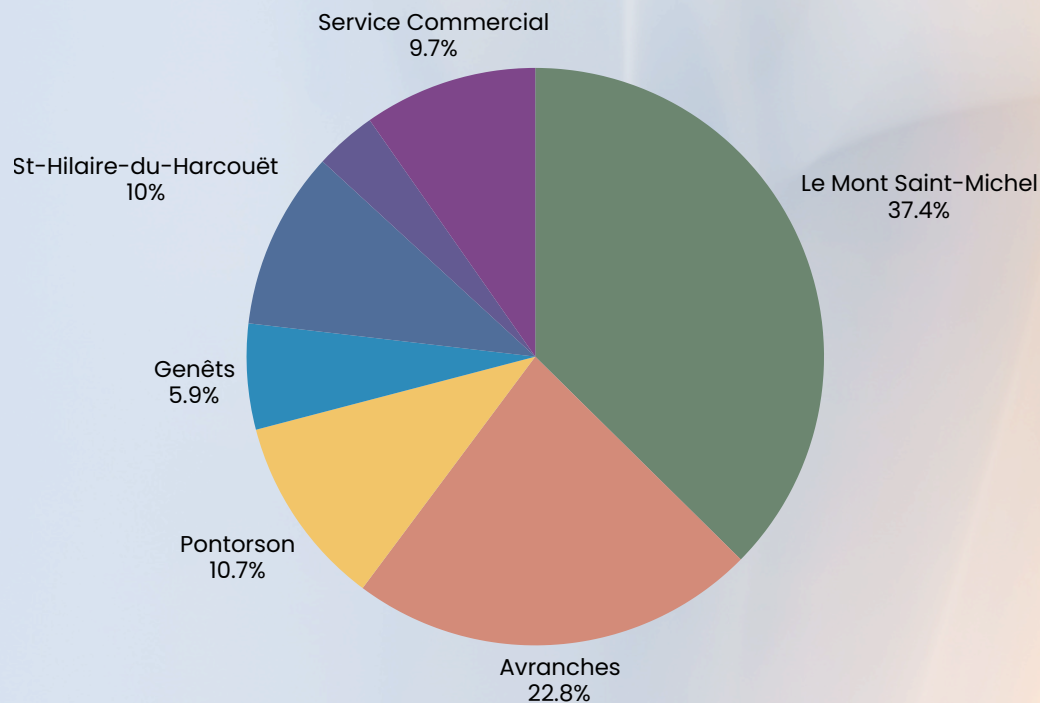


Détail par bureau et Point d'Information Touristique

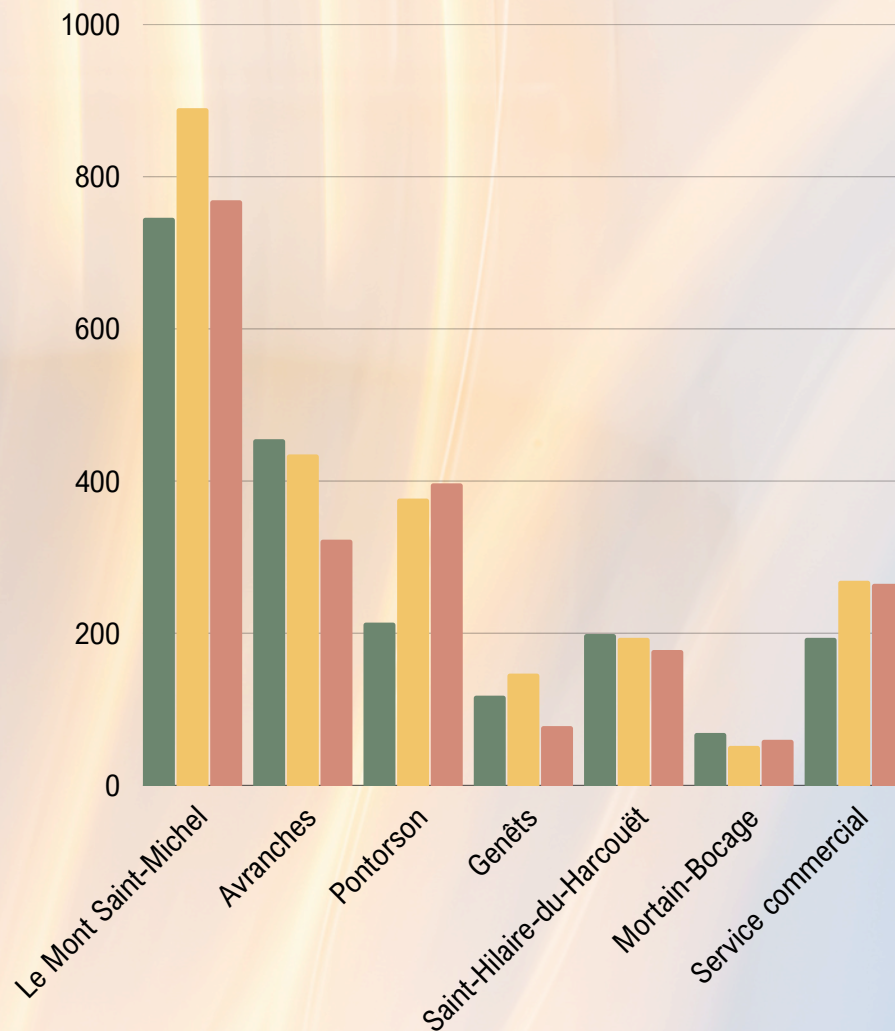


Répartition des demandes par bureau, Point d'Information Touristique et Service commercial

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.

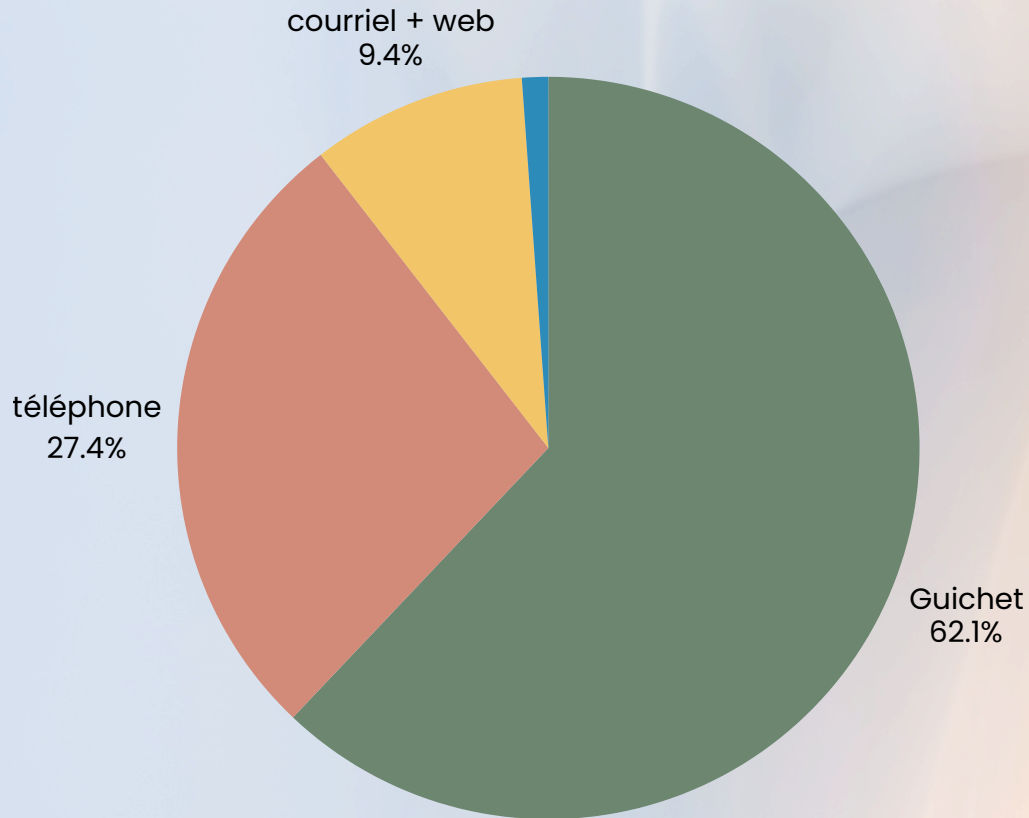


Évolution : ● 2025 ● 2024 ● 2023

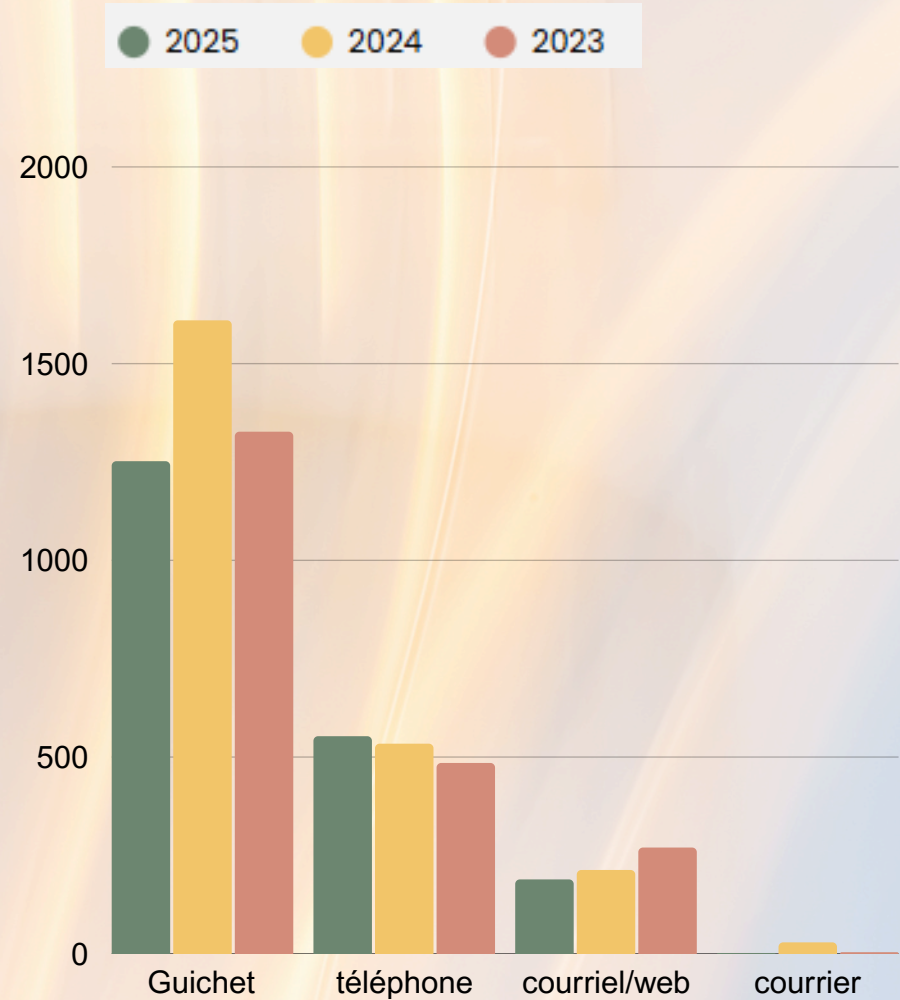


Répartition des demandes par mode de contact

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

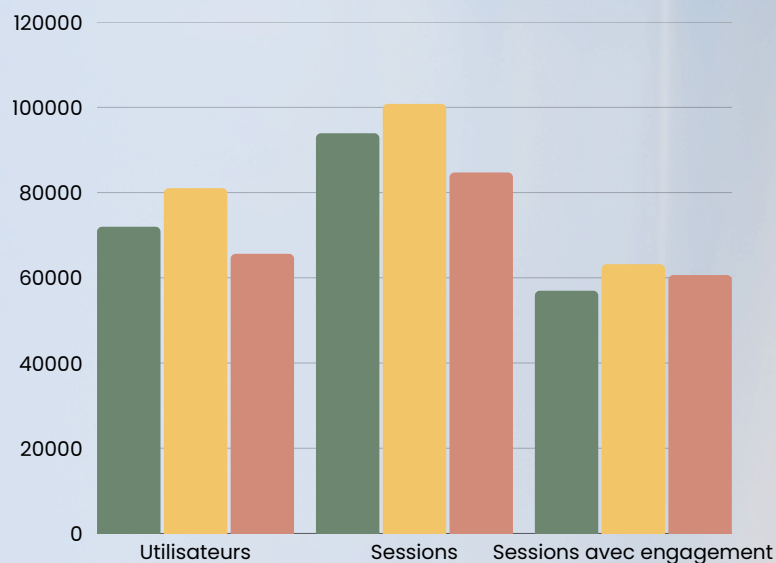
La fréquentation du site internet en novembre 2025 (71 984 utilisateurs) est en baisse de 11% par rapport à 2024, ainsi que le nombre de sessions (93 925 : -7%) et le nombre de pages vues (209 770 : -11%).

Pics de fréquentation enregistrés :

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

Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023



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.

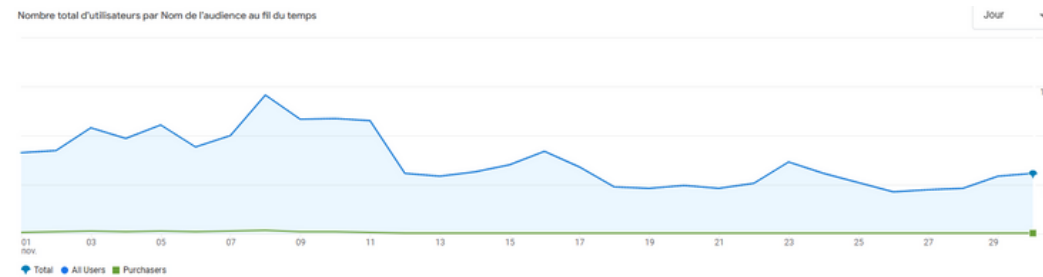


Site de réservation en ligne

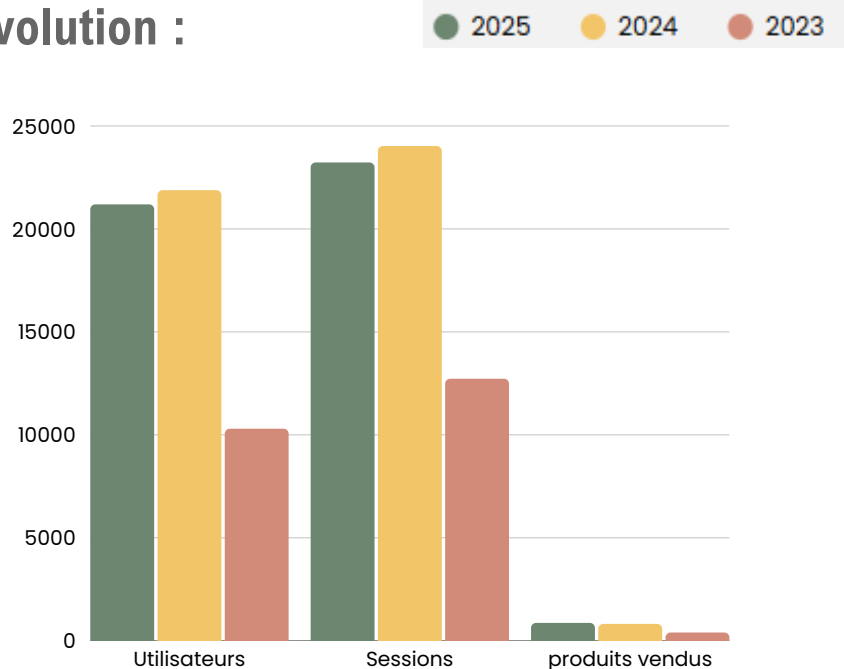
Top 10 des ventes en ligne (en nbre d'art. vendus) :

1	e-billet journée BASSE SAISON pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel
2	La petite balade: sortie sables mouvants
3	Ville en scène : MOSAIK - COMPAGNIE KAFIG
4	Petite balade au soleil couchant autour du Mont Saint-Michel
5	La balade du doyen
6	Promenade en baie - au départ du Mont Saint-Michel
7	Balade : sur les sables à deux pas de la Merveille
8	Découverte des sables mouvants
9	Petite balade autour du Mont Saint-Michel
10	Visite découverte Mont Saint-Michel : village et abbaye

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 :

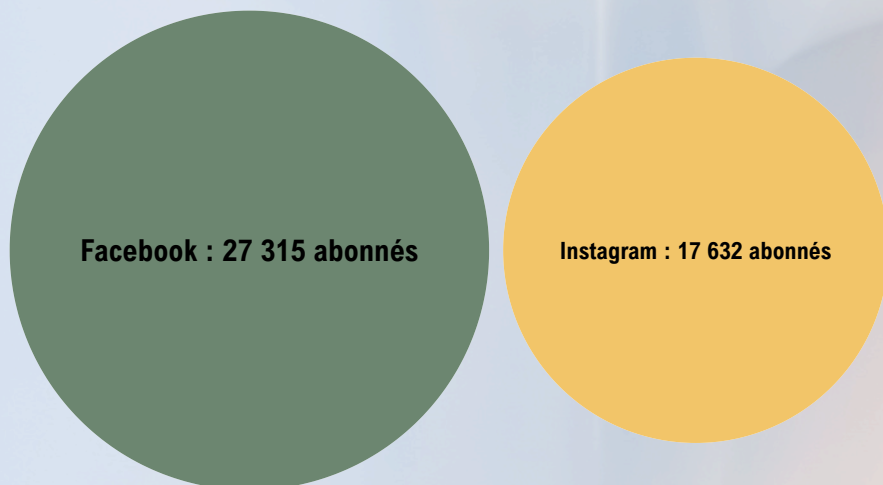


Les utilisateurs actifs sont à 90% français, les 10% d'étrangers sont issus à 18% de la Belgique, 14% de l'Allemagne, 10% des États-Unis et à 6% de l'Espagne, du Canada et à 5% de l'Indonésie.

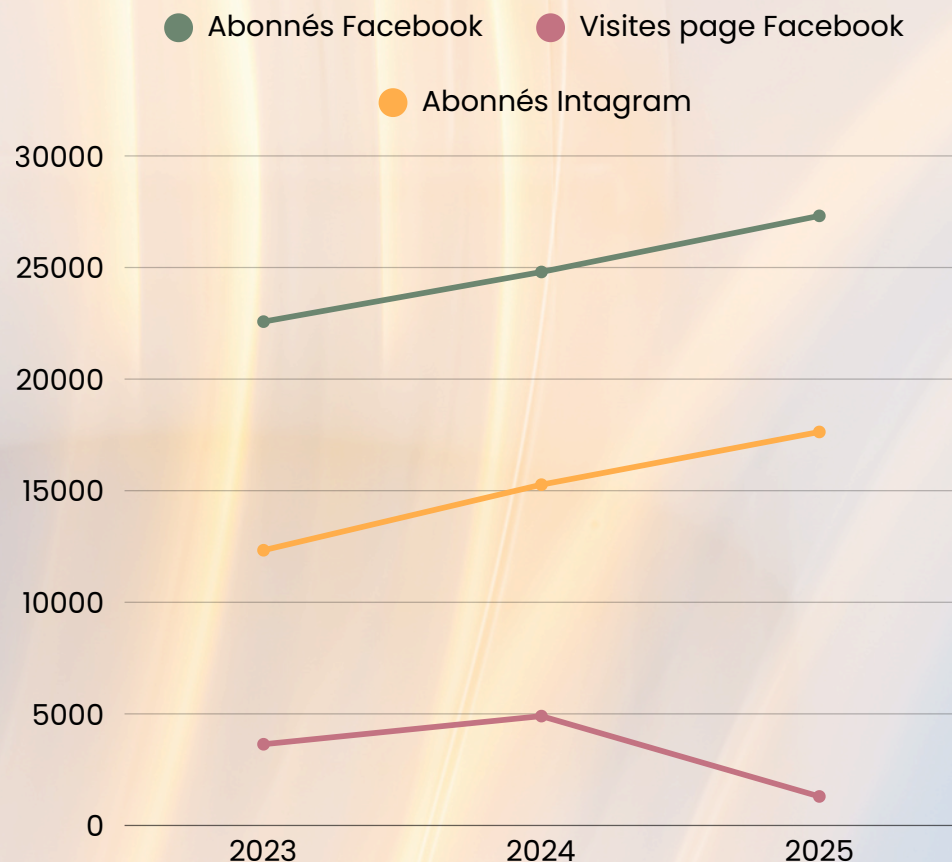


Réseaux sociaux

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

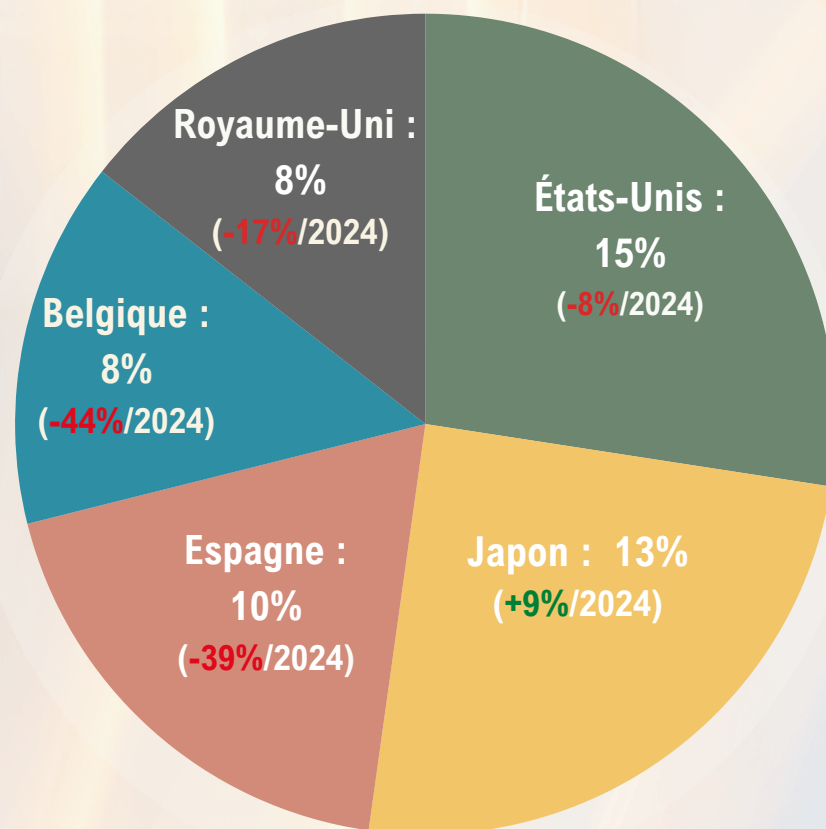
1 Territoire de l'OT

2 Ile de France

3 Bretagne

4 Normandie (hors Manche)

5 Pays de La Loire

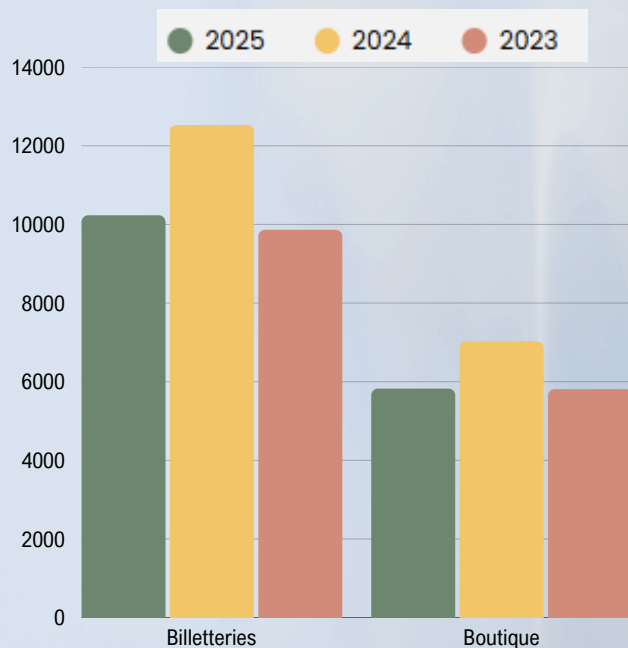


En novembre 2025, les visiteurs français sont moins nombreux (-27%) qu'en 2024. On enregistre aussi une diminution des clientèles européennes (-28%) et des clientèles internationales (-9%).

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

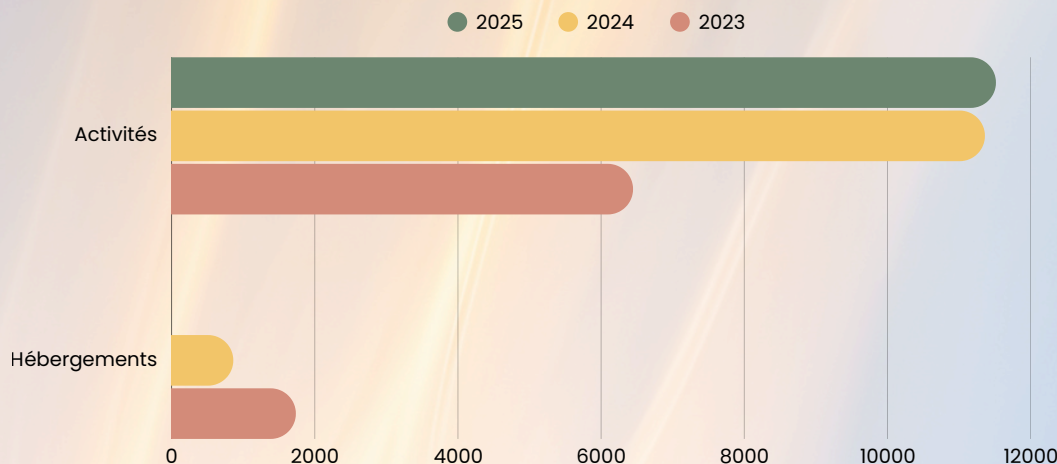
Les ventes de billetteries sont en 2025 en baisse de 18%/2024, et en hausse de 4%/2023 (53% si on ne tient pas compte des ventes du CIT et du Moulin de la Sée). Les ventes en boutique présentent en 2025 une baisse de 17%/2024 et sont identiques à celles de 2023 (+1% sans le CIT et le Moulin de la Sée).

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).



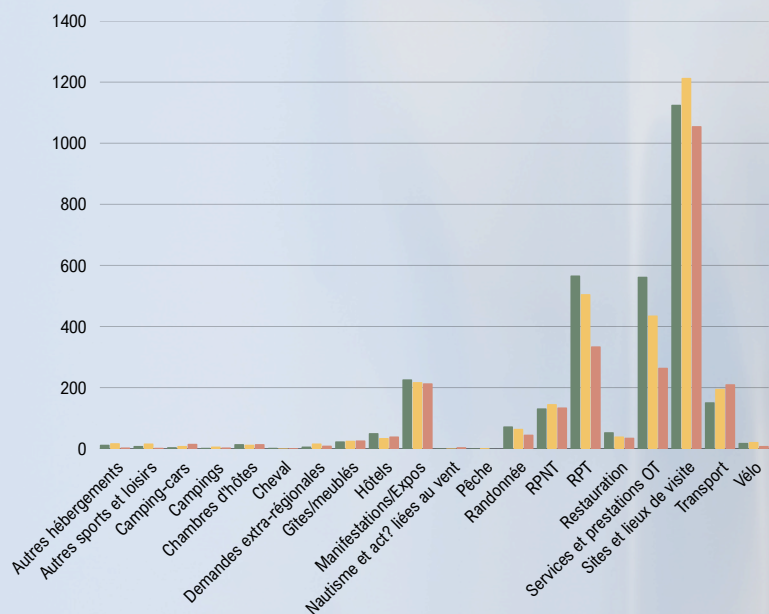
Évolution CA en ligne



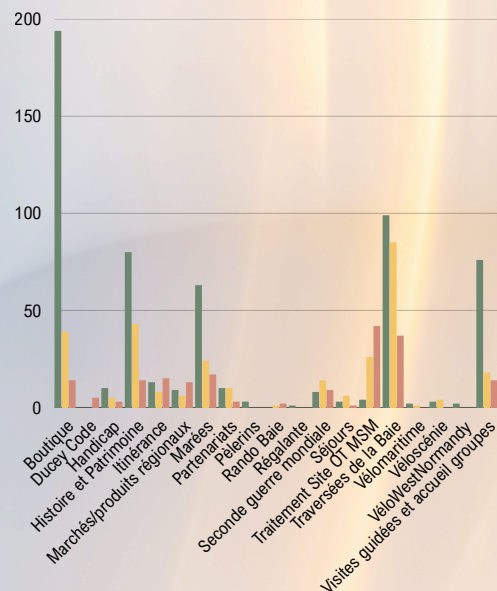
Nature des demandes RIET (Réseau d'Informations Économiques du Tourisme)

● 2025 ● 2024 ● 2023

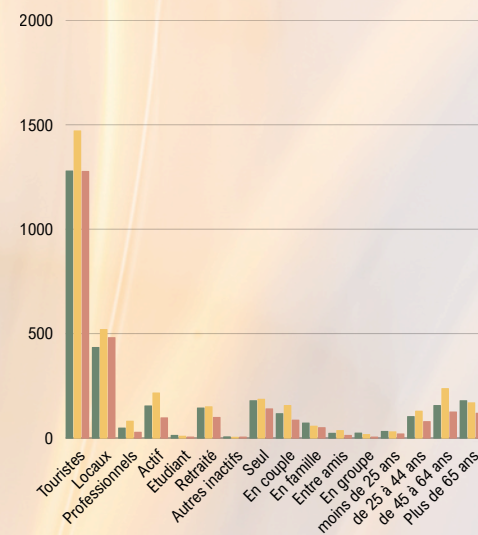
Nature des demandes



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.