

Bilan de Fréquentation

des Bureaux et Points d'Information Touristique

Décembre 2025



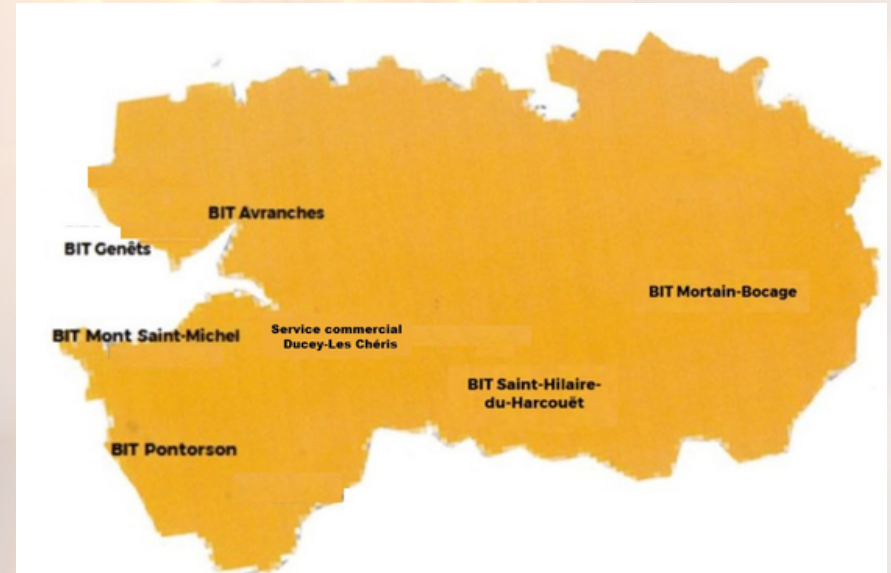
Avranches : 02 33 58 00 22 - Le Mont-Saint-Michel : 02 33 60 14 30 - Pontorson : 02 33 60 20 65
Genêts : 02 33 89 64 00 - Saint-Hilaire-du-Harcouët : 02 33 79 38 88 - Mortain-Bocage : 02 33 59 19 74

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 décembre 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 - Décembre 2025

2 354 demandes

soit **-7%** 2024 et **-10%**/2023

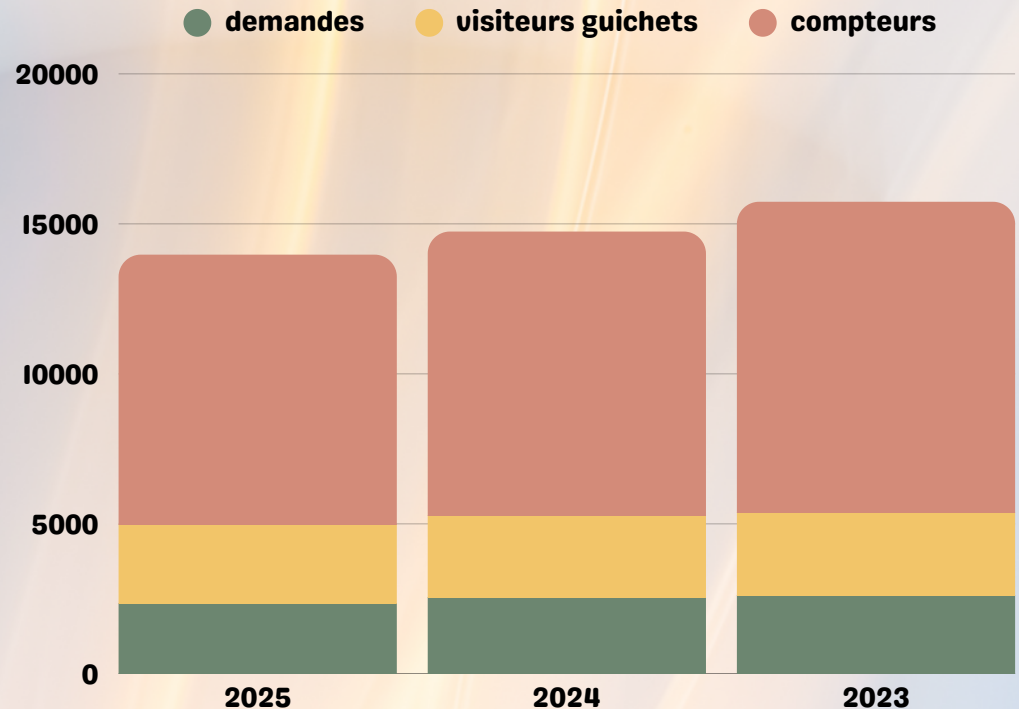
2 609 visiteurs enregistrés aux guichets

soit **-5%**/2024 et **-6%** /2023

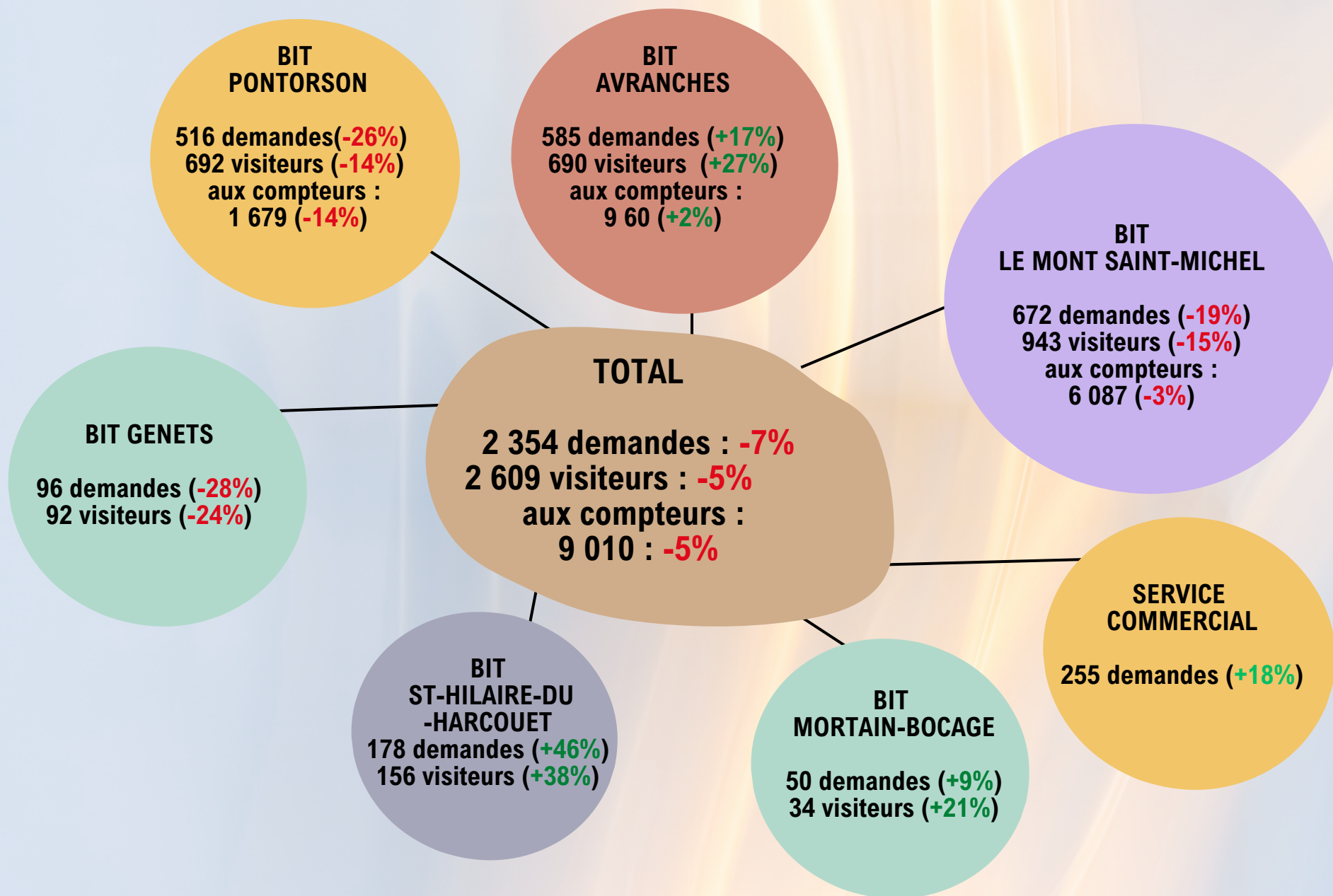
9 010 visiteurs aux compteurs de portes

soit **-5%**/2024 et **-13%**/2023

Le nombre de demandes est globalement en baisse de 7% par rapport à 2024 ainsi que le nombre de visiteurs enregistrés aux guichets (-5%). Cette tendance est confirmée principalement dans les BIT du Mont Saint-Michel, de Pontorson et de Genêts.



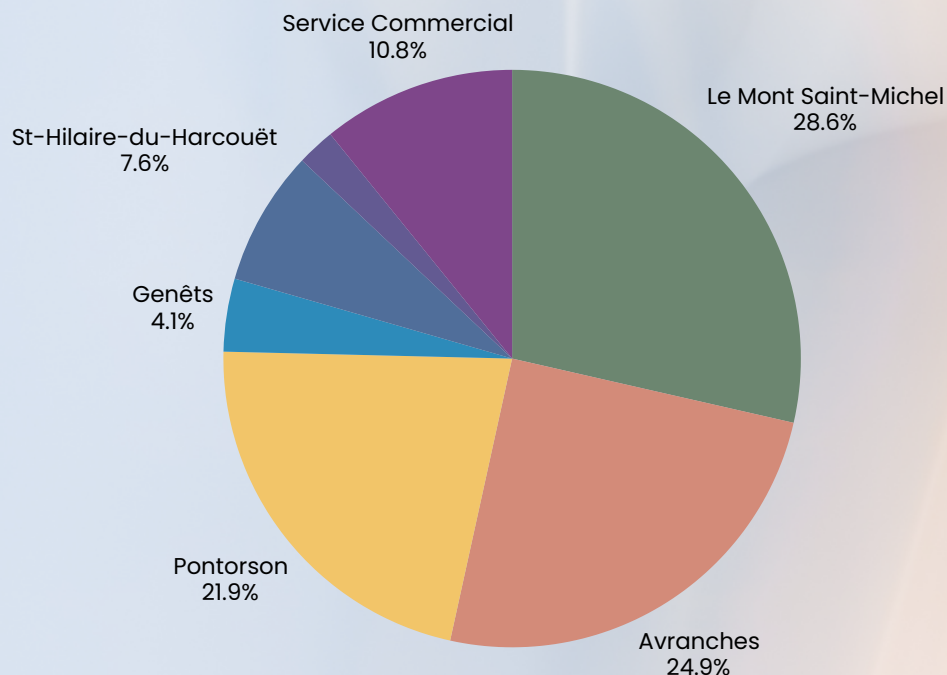
Détail par bureau et Point d'Information Touristique



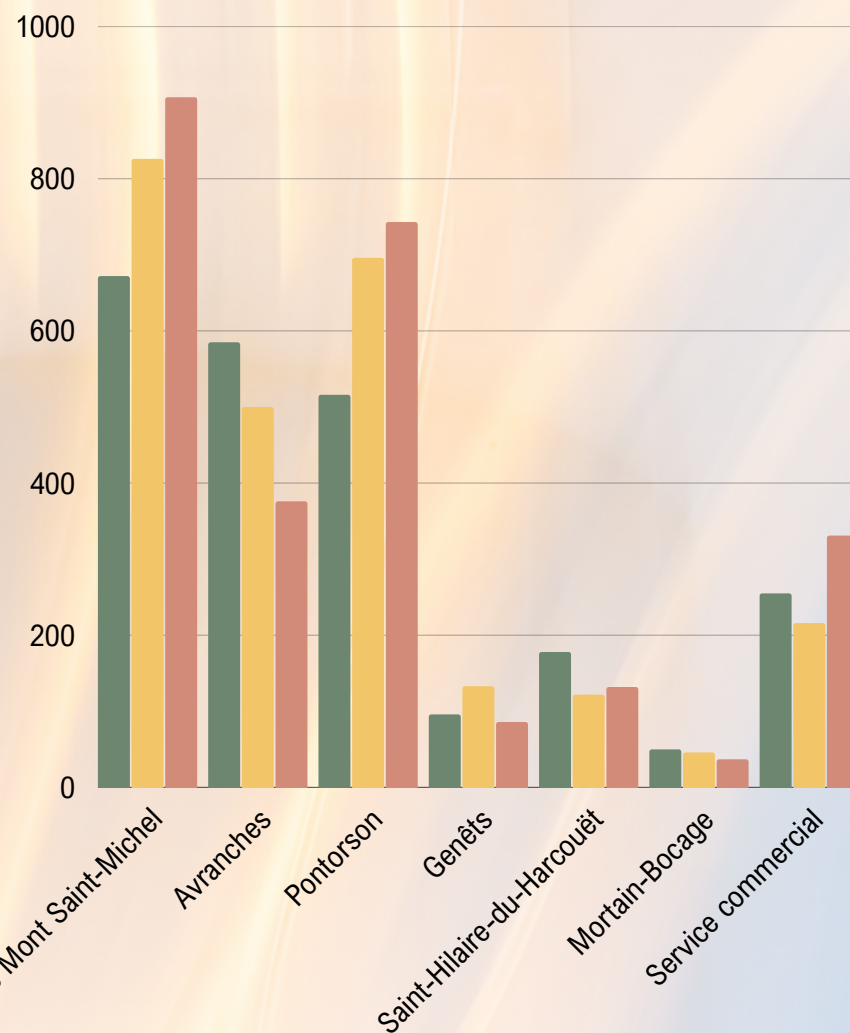
Répartition des demandes par bureau, Point d'Information Touristique et Service commercial

Le BIT du Mont Saint-Michel a traité environ 29% des demandes, suivi du BIT d'Avranches (25%) et du BIT de Pontorson (22%; *les chiffres de fréquentation sur tourinsoft (demandes et visiteurs) ont dû être redressés car ils n'étaient pas cohérents*).

Le Service commercial traite 11% des demandes.

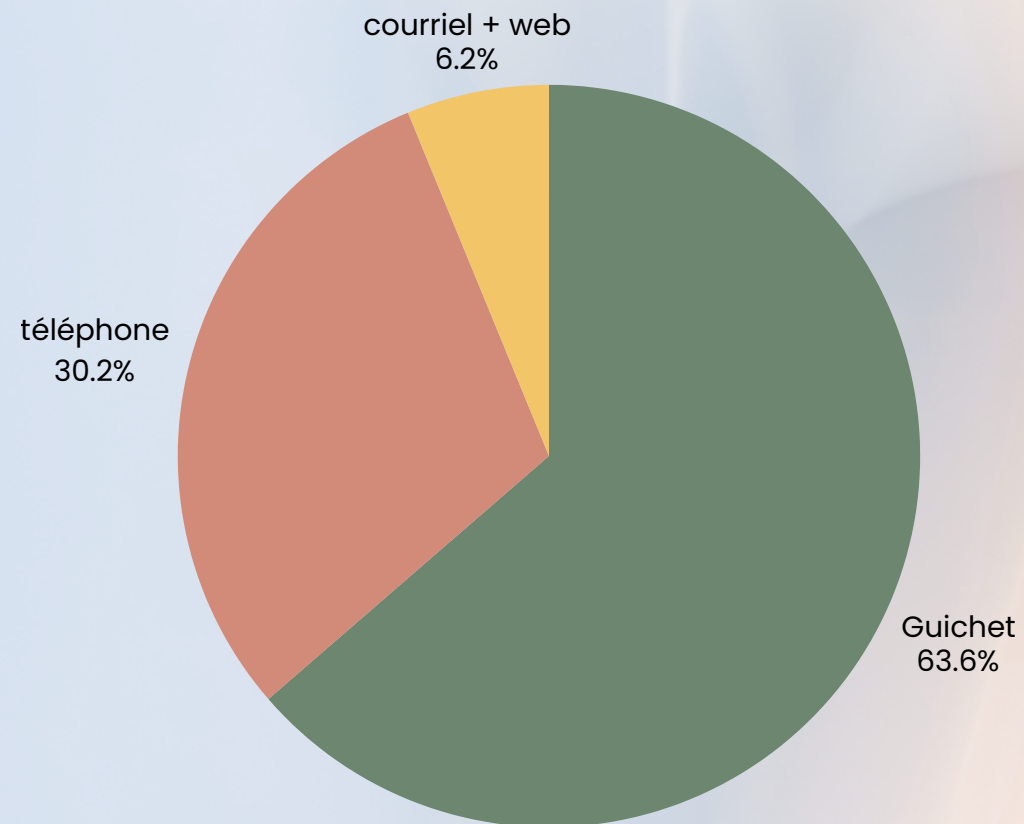


Évolution : ● 2025 ● 2024 ● 2023

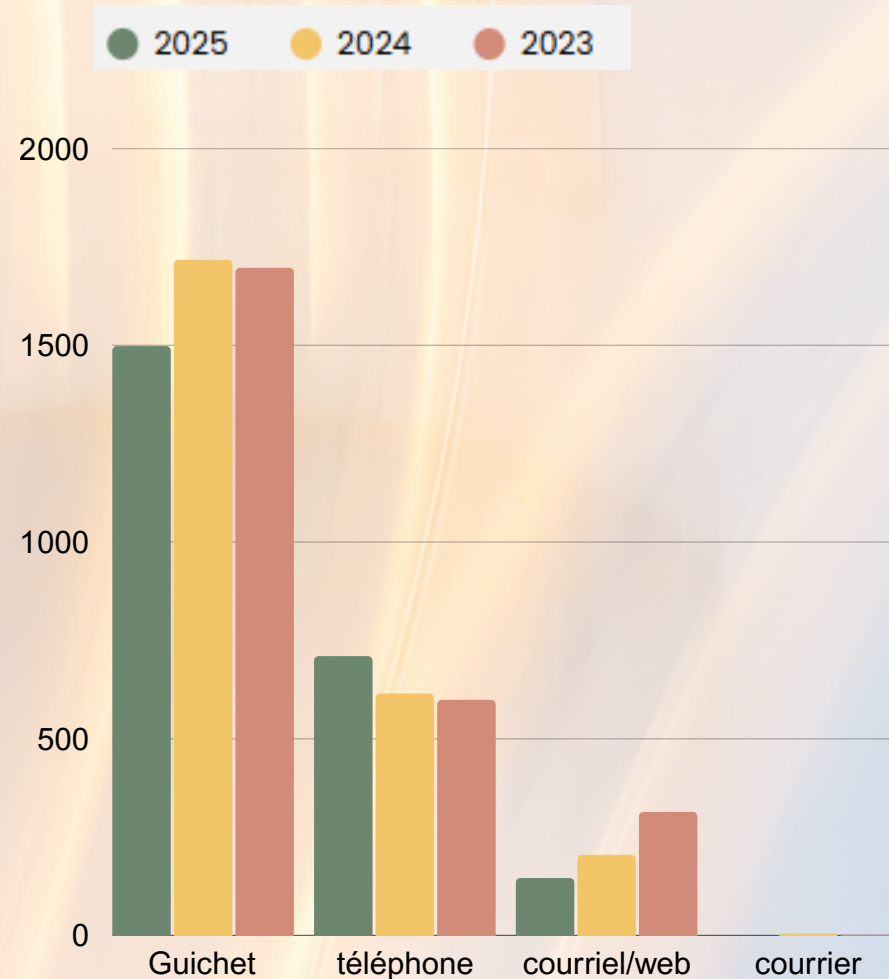


Répartition des demandes par mode de contact

Ce mois-ci, nous constatons une baisse des demandes aux guichets (-13%) et des mail+web (-29%) par rapport à décembre 2024. En revanche, les contacts par téléphone sont en hausse de 15%/2024.



Évolution :



Site internet

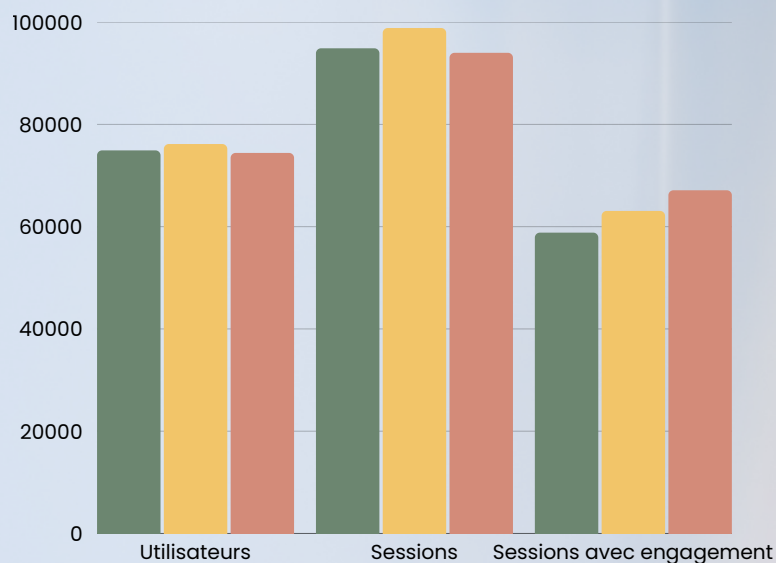
La fréquentation du site internet en décembre 2025 (74 916 utilisateurs) est en baisse d'environ 2% par rapport à 2024, ainsi que le nombre de sessions (94 883 : -4%) et le nombre de pages vues (221 133 : -9%).

Pics de fréquentation enregistrés :

- 👍 dimanche 28 déc. avec 5 624 utilisateurs.
- 👎 vendredi 5 déc. avec 1 791 utilisateurs.

Évolution :

● 2025 ● 2024 ● 2023



Les utilisateurs actifs sont à 73% français, les 27% d'étrangers sont issus à 21% des États-Unis, 11% de l'Espagne, à 8% de l'Allemagne, de la Belgique et 7% du Royaume-Uni et de l'Italie.



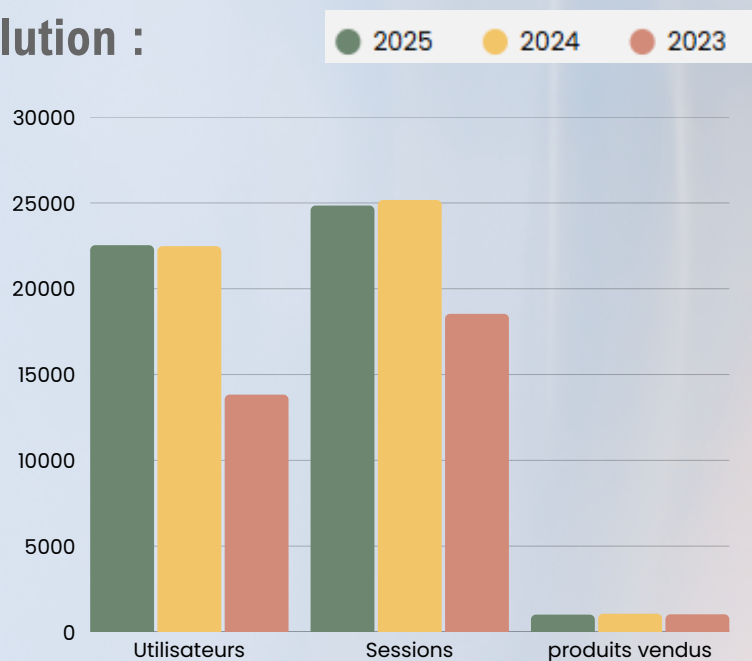
Site de réservation en ligne

La fréquentation du site de réservation en ligne en décembre 2025 (22 539 utilisateurs) est équivalente à 2024, le nombre de sessions (25 172) est inférieur de 1%.

Pic de fréquentation enregistré le dimanche 28 décembre avec 1 426 utilisateurs.



Évolution :



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

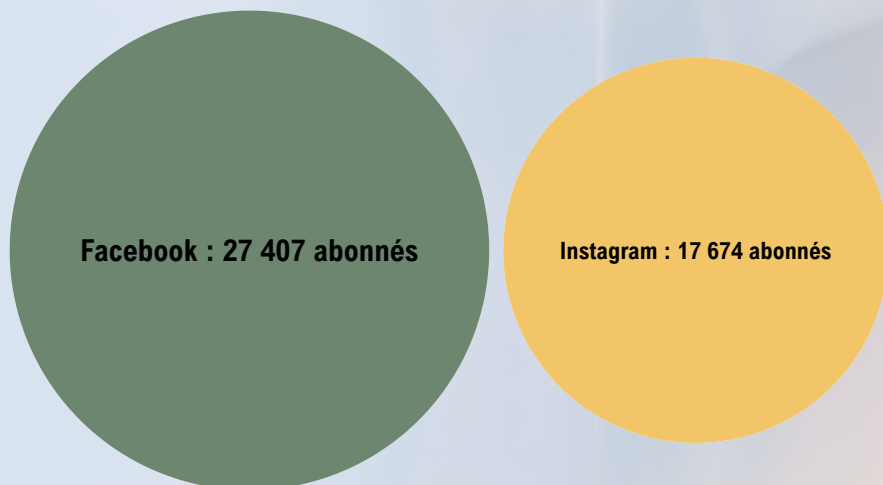
1	e-billet journée BASSE SAISON pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel
2	Balade : sur les sables à deux pas de la Merveille
3	Balade 'Découverte de la Baie, anecdotes et sables mouvants'
4	La balade du doyen
5	Visite découverte Mont Saint-Michel : village et abbaye
6	La petite balade: sortie sables mouvants
7	Découverte des sables mouvants
8	Sur les chemins du Paradis Traversée traditionnelle départ Genêts (aller retour)
9	Visite du village et de l'Abbaye
10	Escapade hivernale, l'immensité des grèves

Les utilisateurs actifs sont à 91% français, les 9% d'étrangers sont issus à 18% de la Belgique, 12% de l'Allemagne, 11% des États-Unis, de l'Indonésie et de la Suisse et à 8% du Canada.

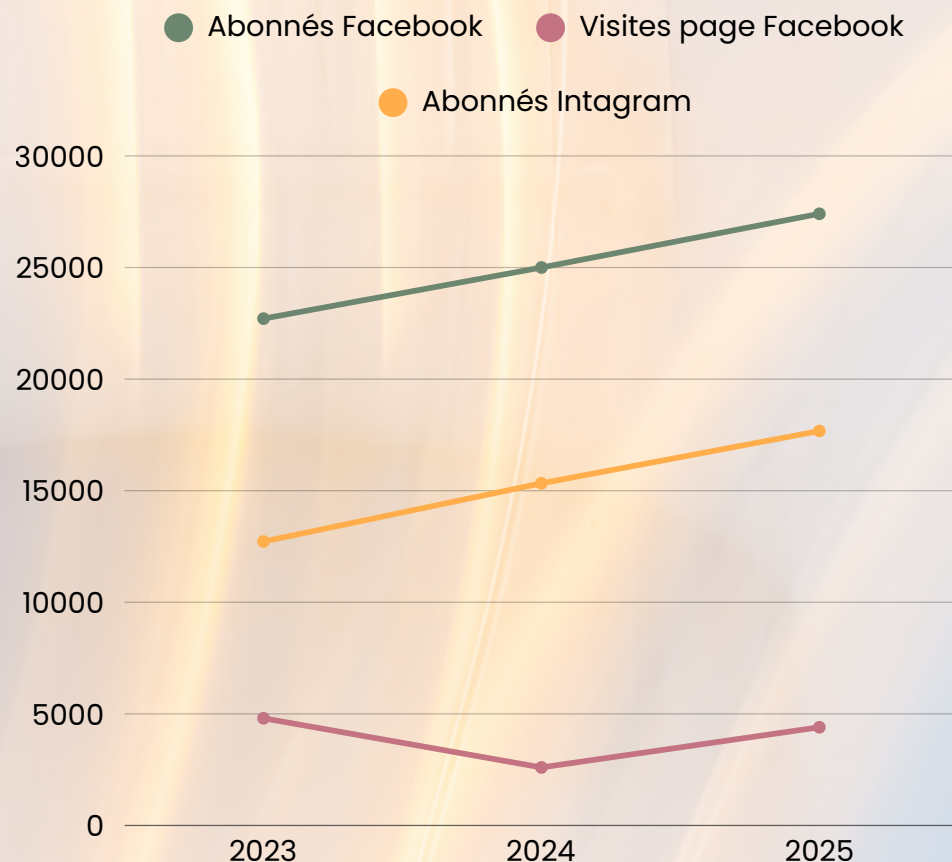


Réseaux sociaux

En décembre, le nombre de personnes qui suivent nos publications est pratiquement le même pour Facebook et Instagram par rapport à M-1 et en hausse de 10% pour Facebook et 15% pour Instagram par rapport à N-1. En revanche, le nombre de visites de la page Facebook est en hausse de 69% par rapport à décembre 2024.



Évolution :



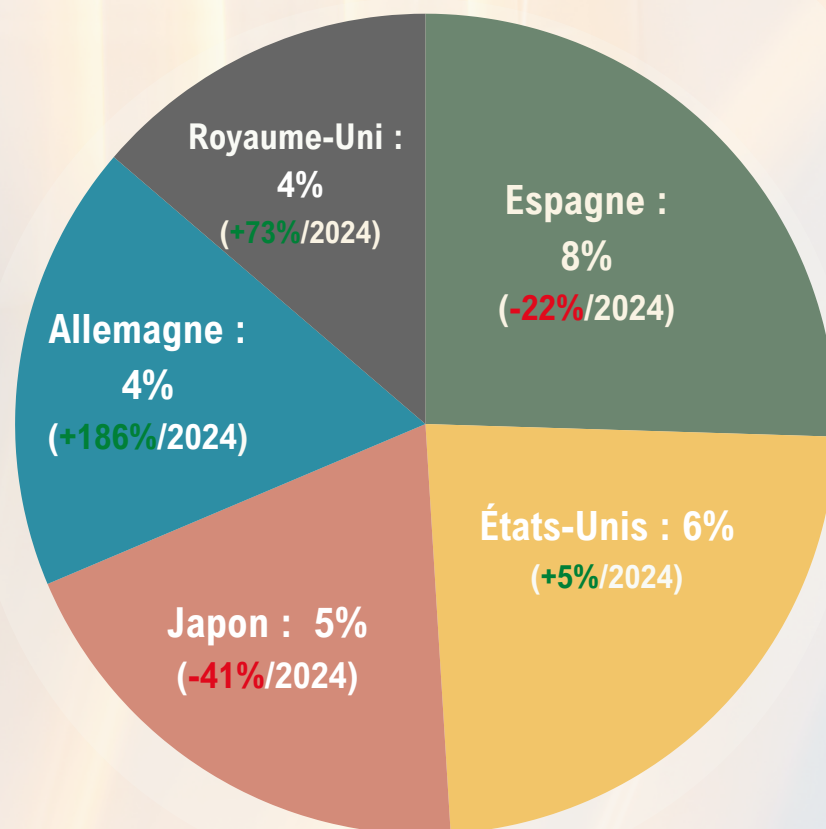
Origine des visiteurs : Top 5

Français : 78%

Étrangers : 22%

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 Pays de La Loire

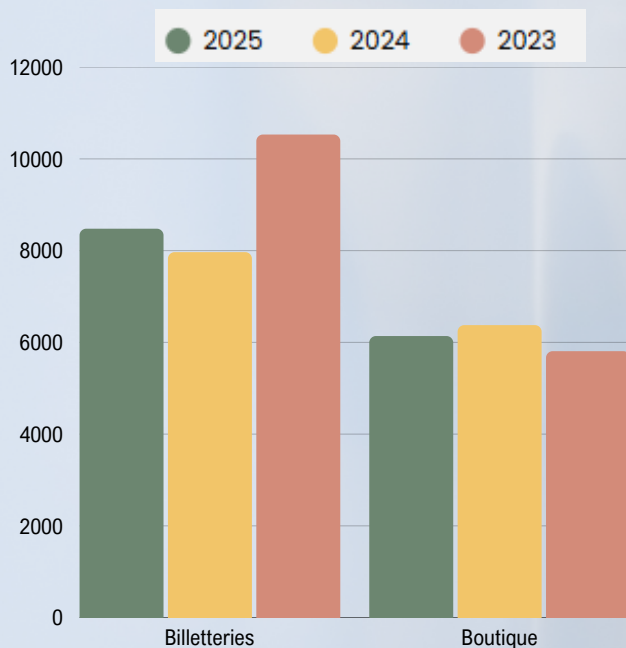
5 Normandie (hors Manche)

En décembre 2025, les visiteurs français sont moins nombreux (-17%) qu'en 2024. On enregistre aussi une diminution des clientèles européennes (-20%) et des clientèles internationales (-19%).

Volume global d'activité : Décembre 2025

Bureaux d'Information Touristique

Le volume d'activité global des BIT (Billetteries et boutique hors ventes en ligne et réceptif) est supérieur de 2% à celui de 2024 et est inférieur de 11% à 2023 (si on retirait les ventes du CIT et du Moulin de la Sée, il serait supérieur de 8%).



Analyse

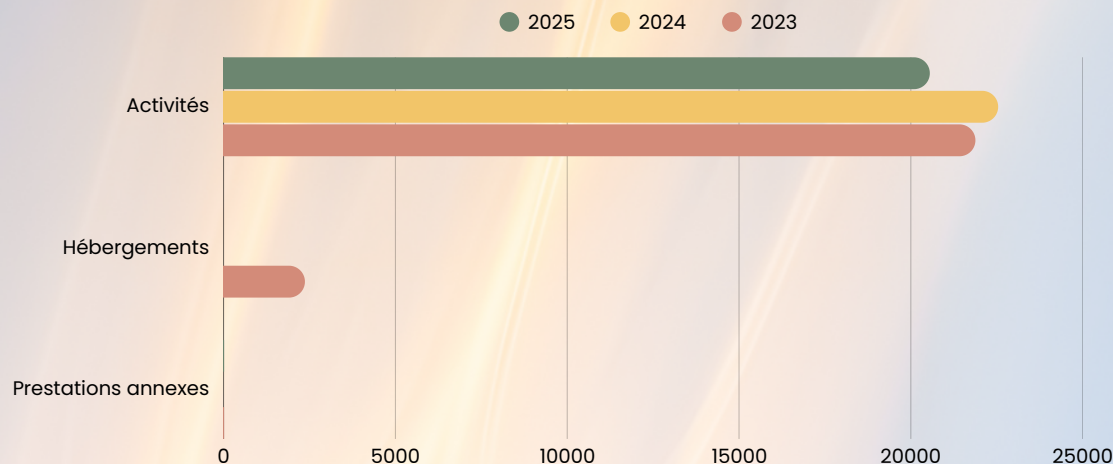
Les ventes de billetteries sont en 2025 en hausse de 6%/2024, mais en baisse de 19%/2023 (si on ne tient pas compte des ventes du CIT et du Moulin de la Sée, les ventes de billetteries sont en hausse de 9%). Les ventes en boutique présentent en 2025 une baisse de 4%/2024 et une hausse de 6%/2023.

Vente en ligne et réceptif

Les ventes en ligne sont en baisse (-7%/2024 et de -14%/2023). Le chiffre d'affaires du service réceptif (réservations) est en hausse de 52% par rapport à décembre 2024 et est 2,5 fois plus élevé qu'en décembre 2024 : 12 dossiers traités pour 2026 (9 excursions scolaire/jeune public, 2 groupes seniors, 1 entreprise).

- CA vente en ligne : 20 895 € (-7%)
- CA service réceptif : 25 050 € (x2,5 / 2024)

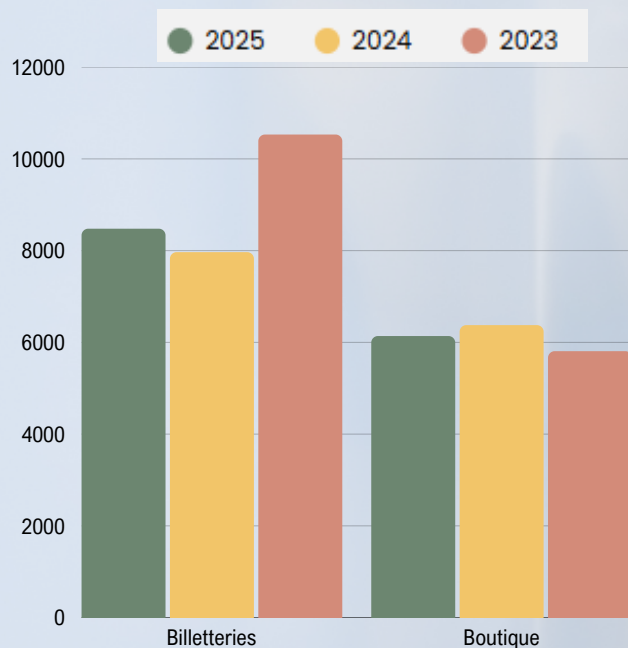
Évolution CA en ligne



Volume global d'activité : Décembre 2025

Bureaux d'Information Touristique

Le volume d'activité global des BIT (Billetteries et boutique hors ventes en ligne et réceptif) est en hausse de 2% par rapport à celui de 2024 et en baisse de 11% par rapport à 2023 (mais en hausse de 8% si on retire les ventes du CIT et du Moulin de la Sée du CA 2023).



Analyse

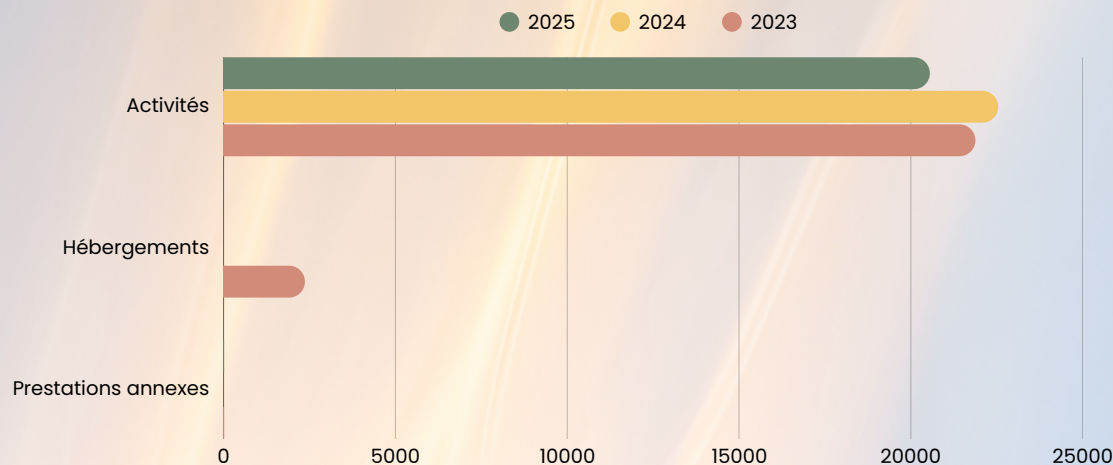
Les ventes de billetteries sont en 2025 en hausse de 6%/2024, mais en baisse de 19%/2023 (si on ne tenait pas compte des ventes du CIT et du Moulin de la Sée dans le CA de 2023, les ventes de billetteries seraient en hausse de 9%). Les ventes en boutique présentent en 2025 une baisse de 4%/2024 et une hausse de 6%/2023.

Vente en ligne et réceptif

Les ventes en ligne sont en baisse (-7%/2024 et de -14%/2023). Le chiffre d'affaires du service réceptif (réservations) est en hausse de 52% par rapport à décembre 2024 et est 2,5 fois plus élevé qu'en décembre 2024 : 12 dossiers traités pour 2026 (9 excursions scolaire/jeune public, 2 groupes seniors, 1 entreprise).

- CA vente en ligne : 20 895 € (-7%)
- CA service réceptif : 25 050 € (x2,5 / 2024)

Évolution CA en ligne

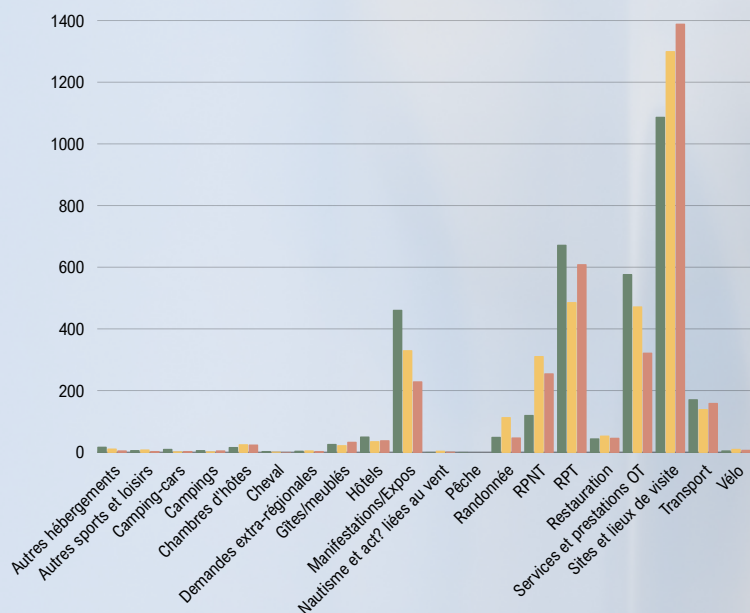


Nature des demandes RIET

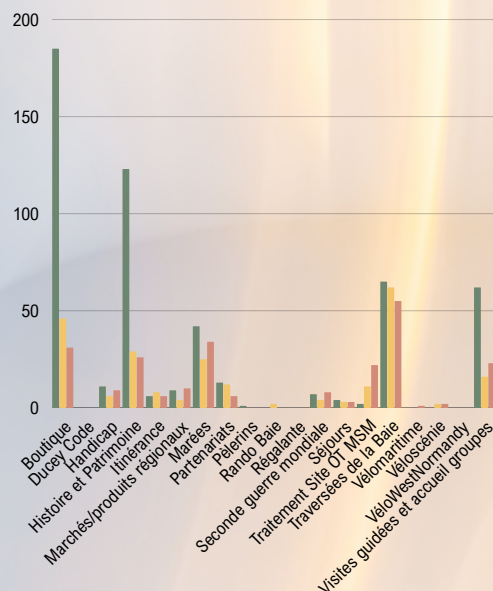
(Réseau d'Informations Économiques du Tourisme)

● 2025 ● 2024 ● 2023

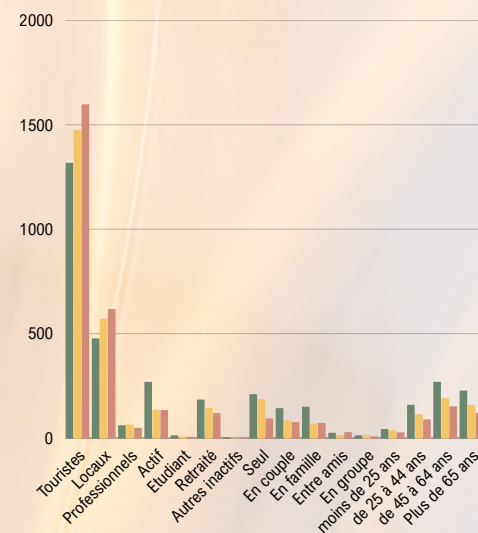
Nature des demandes



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, Histoire et Patrimoine, Traversées de la baie.

Type de public majoritairement accueilli dans les bureaux : Touriste, actif, seul, tranche d'âge 45-64 ans.