

# Bilan de Fréquentation

## des Bureaux et Points d'Information Touristique

# Année 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](http://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.
- 3 PIT saisonniers (points d'information touristique).
- 1 service commercial/billetteries, basé à Ducey-Les Chéris.



Ce bilan a pour objectif de présenter la fréquentation annuelle 2025 des BIT 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 - Année 2025

63 510 demandes

soit **-6%** 2024 et **-20%**/2023

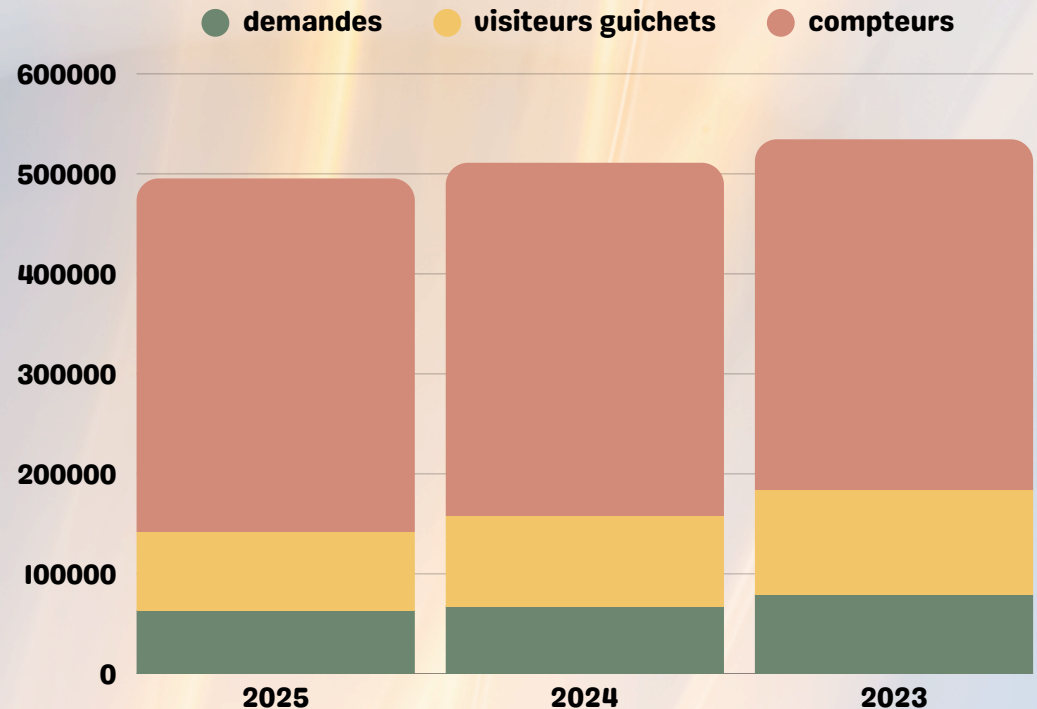
78 754 visiteurs enregistrés aux guichets

soit **-13%**/2024 et **-25%** /2023

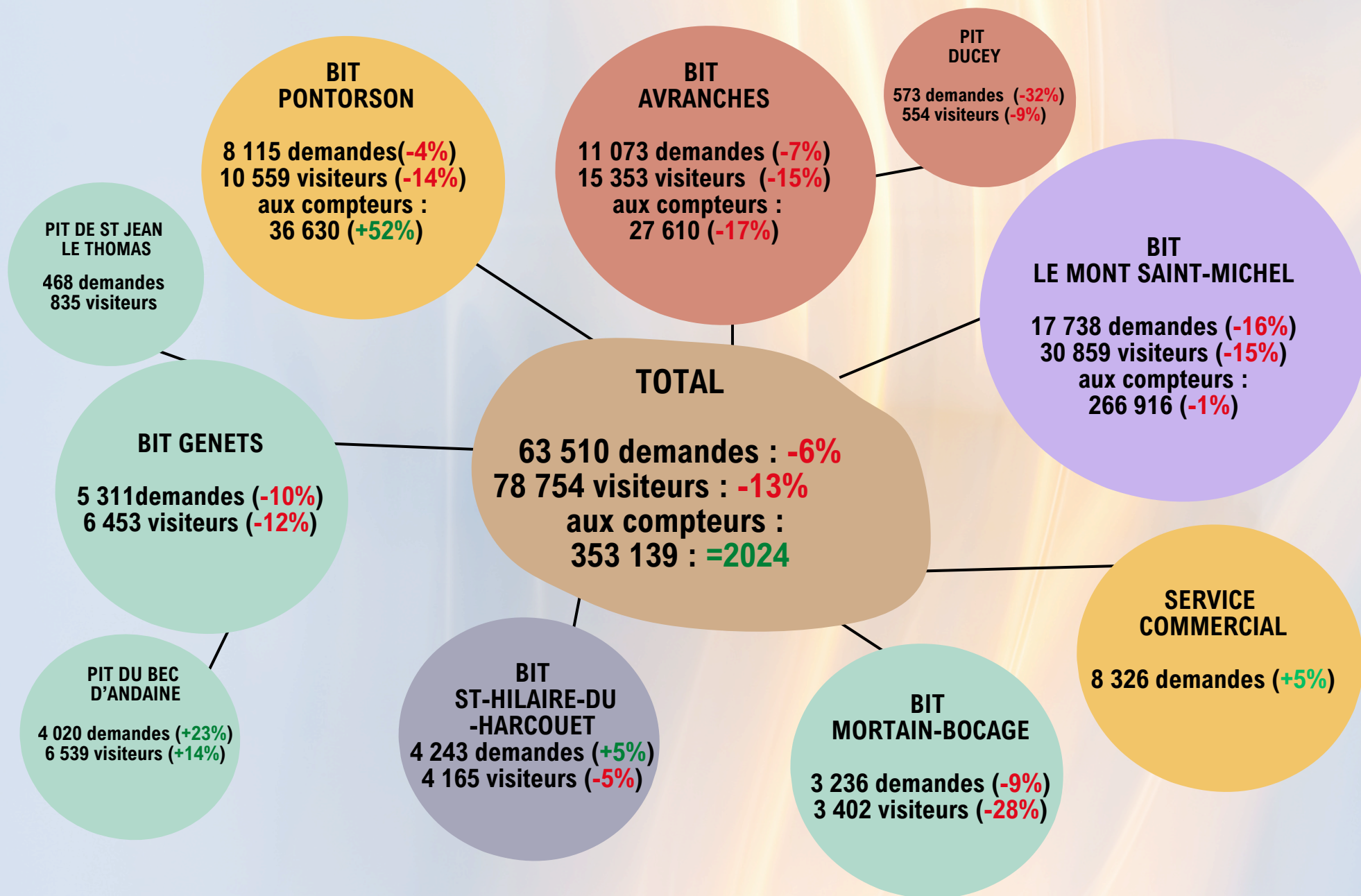
353 139 visiteurs aux compteurs de portes

soit **=**/2024 et **+1%**/2023

Le nombre de demandes est globalement en baisse de 6% par rapport à 2024 ainsi que le nombre de visiteurs enregistrés aux guichets (-13%). Cette tendance est confirmée pratiquement dans tous les BIT.



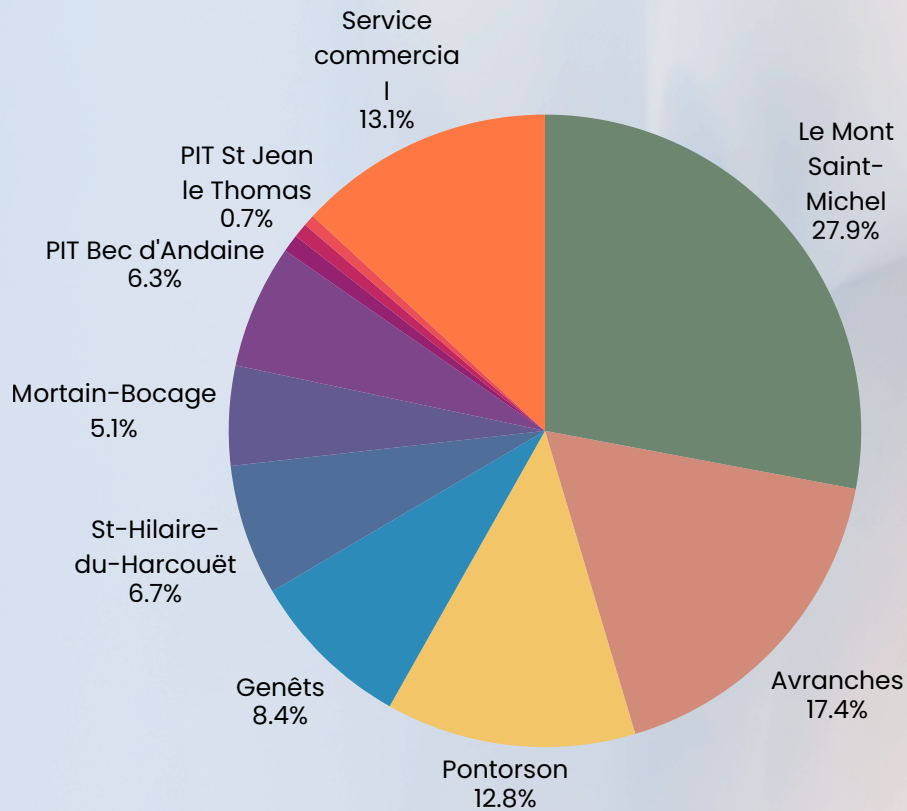
# Détail par bureau et Point d'Information Touristique



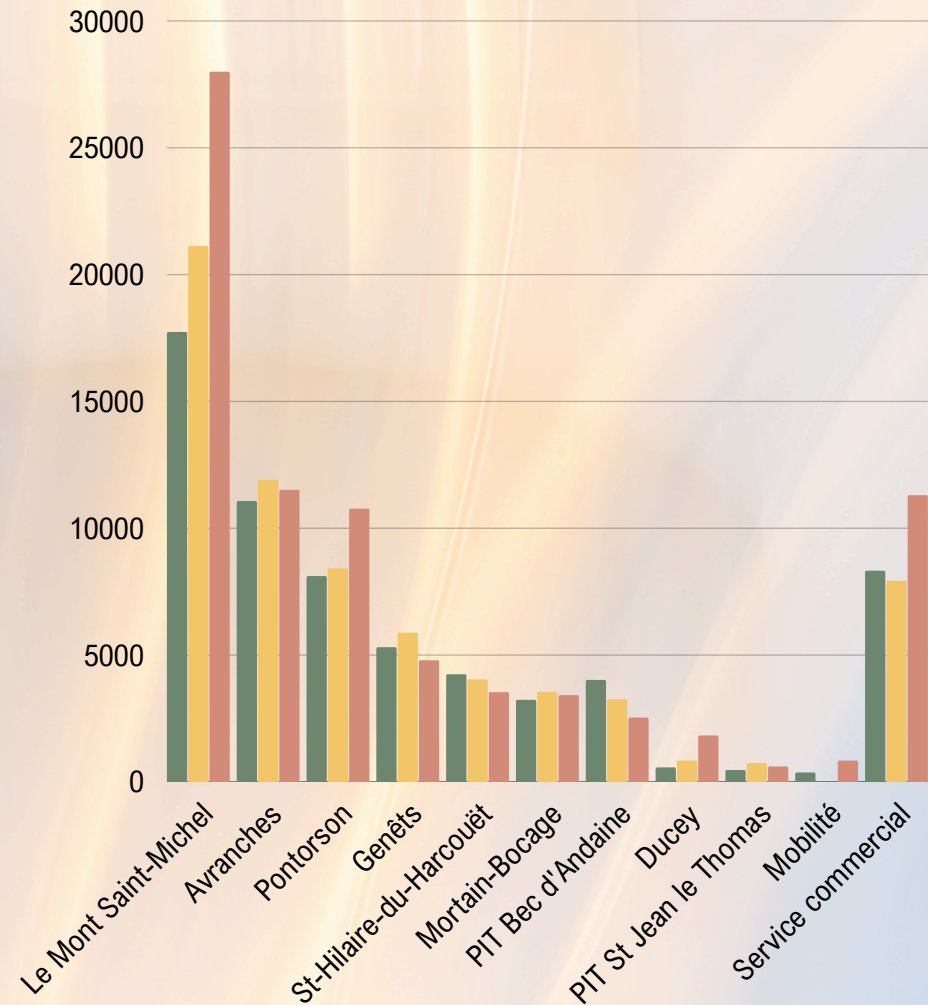
# Répartition des demandes par bureau, Point d'Information Touristique et Service commercial

Le BIT du Mont Saint-Michel a traité environ 28% des demandes, suivi du BIT d'Avranches (17%) et du BIT de Pontorson (13%).

Le Service commercial traite 13% des demandes.

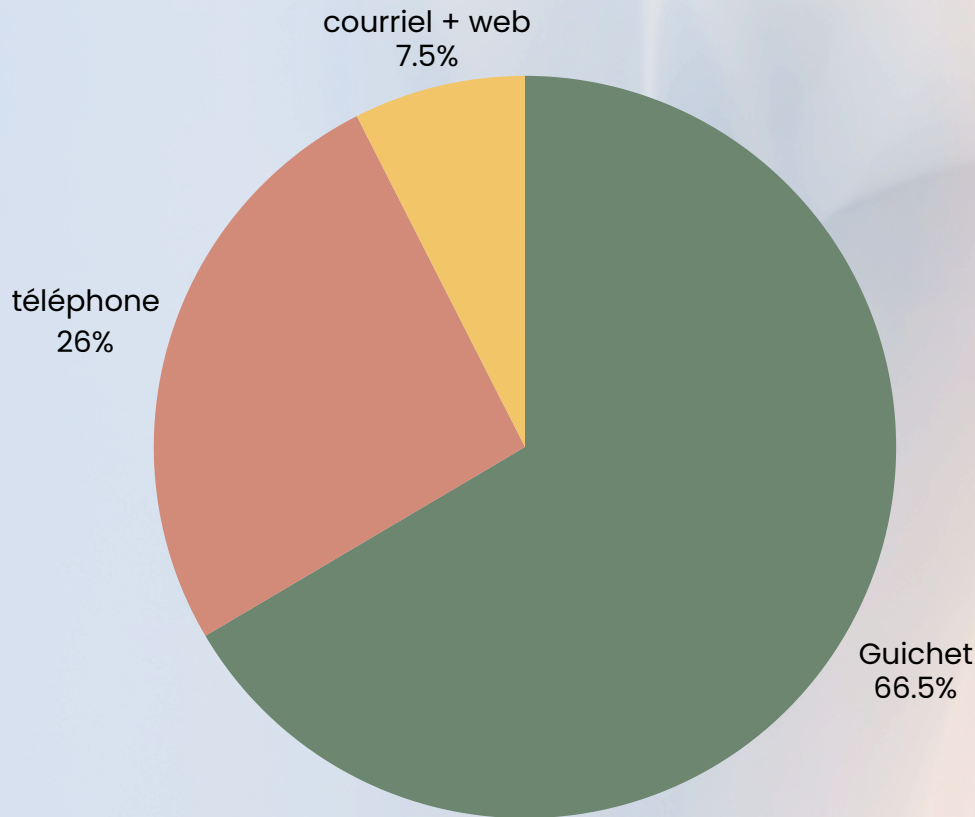


Évolution : ● 2025 ● 2024 ● 2023

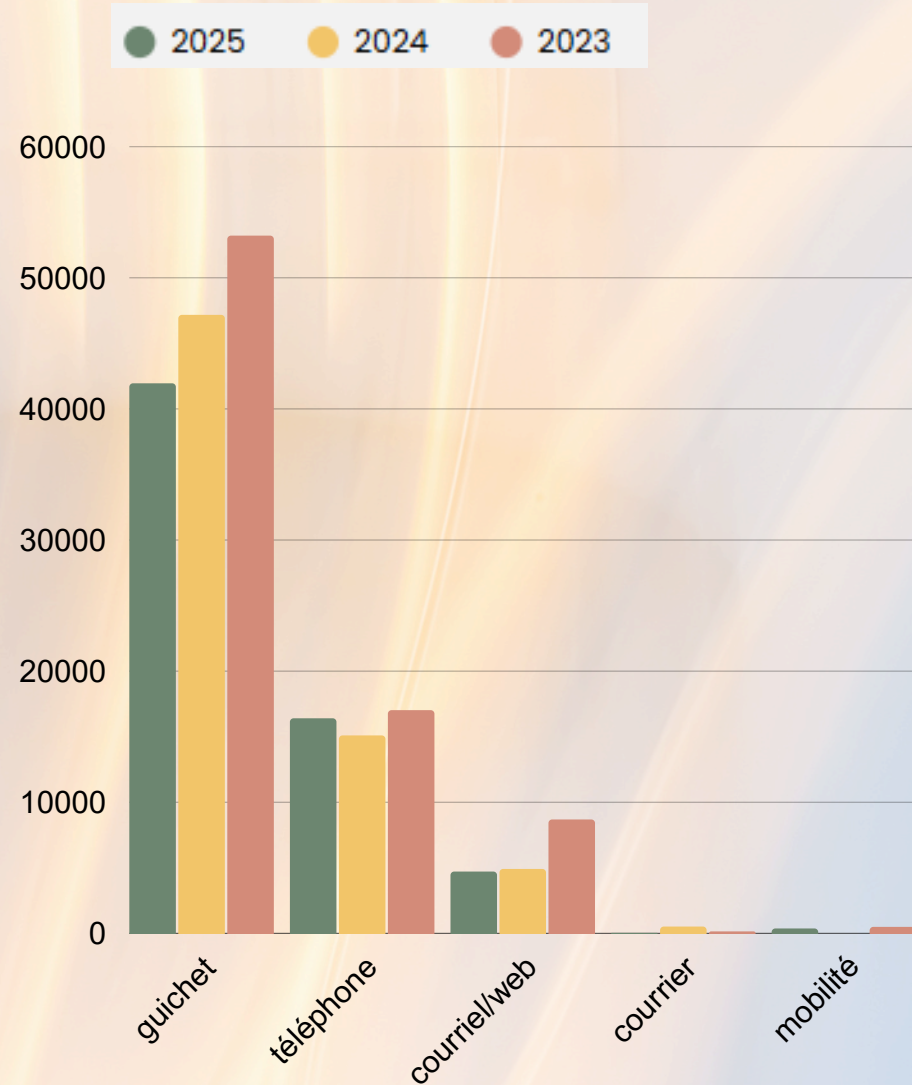


# Répartition des demandes par mode de contact

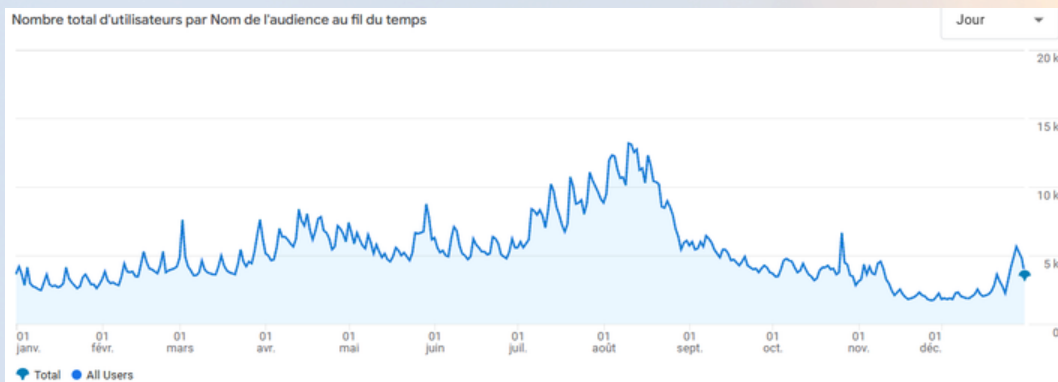
En 2025, nous constatons une baisse des demandes aux guichets (-11%) et des mail+web (-4%) par rapport à 2024. En revanche, les contacts par téléphone sont en hausse de 9%/2024.



## Évolution :





# Site internet

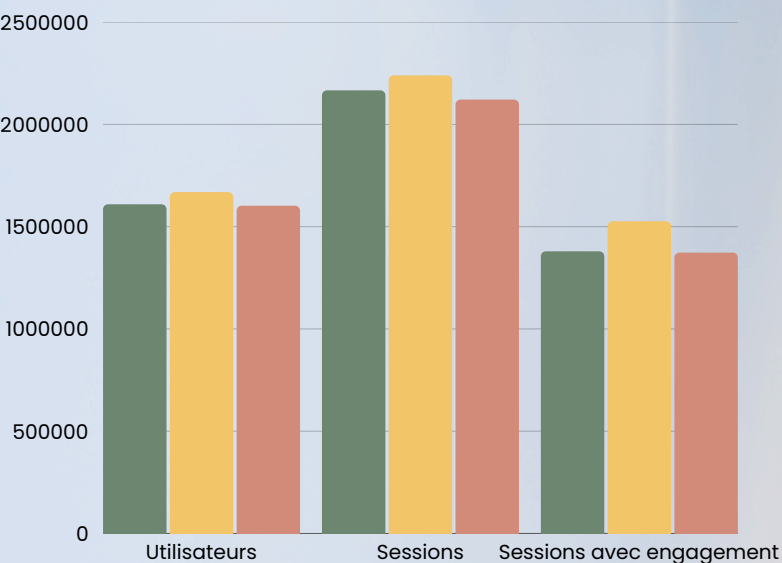
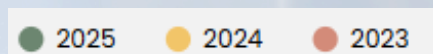


La fréquentation du site internet en 2025 (1 609 463 utilisateurs) est en baisse d'environ 4% par rapport à 2024, ainsi que le nombre de sessions (2 166 490 : -3%) et le nombre de pages vues (5 459 044 : -6%).

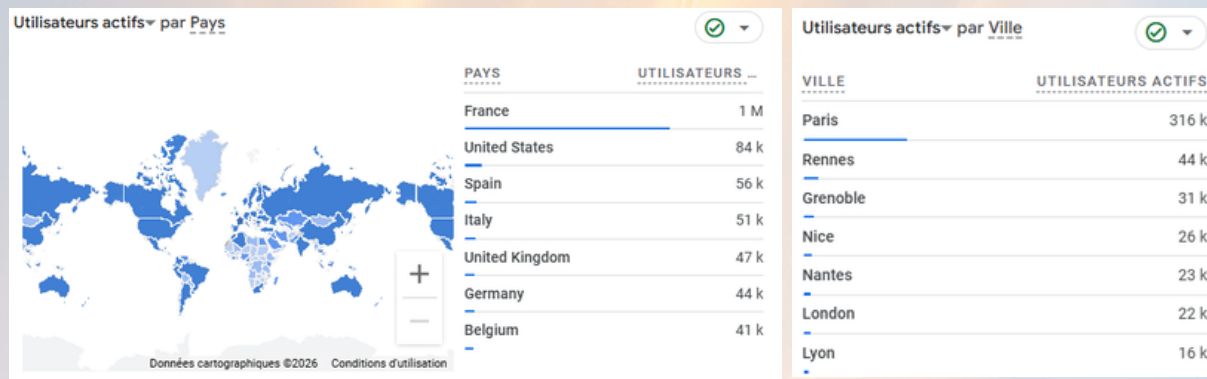
Pics de fréquentation enregistrés :

-  dimanche 10 août avec 13 204 utilisateurs.
-  vendredi 28 nov. avec 1 723 utilisateurs.

## Évolution :



Les utilisateurs actifs sont à 68% français, les 32% d'étrangers sont issus à 17% des États-Unis, 12% de l'Espagne, à 11% de l'Italie, 10% du Royaume-Uni, 9% de l'Allemagne et de la Belgique.



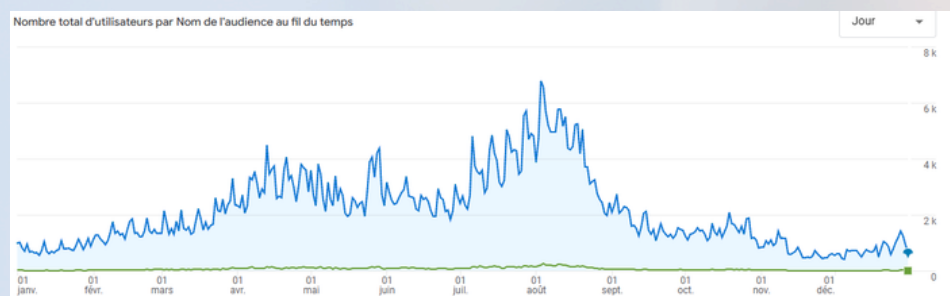
# Site de réservation en ligne

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

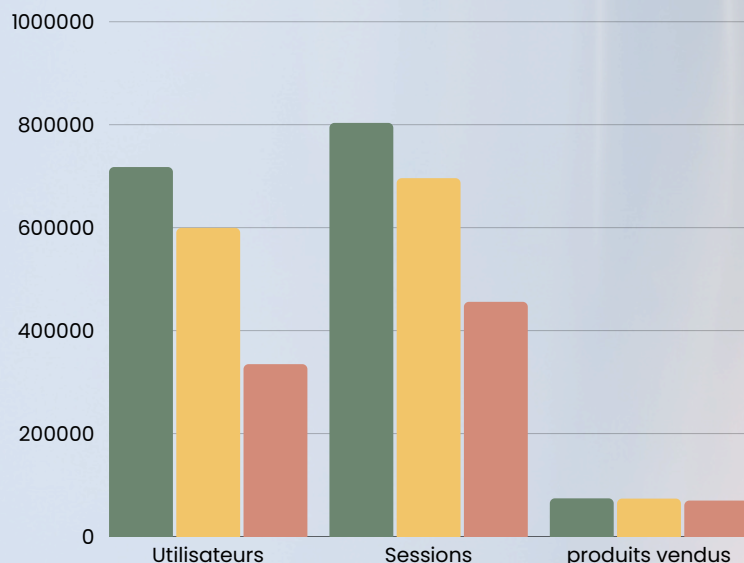
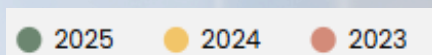
1	Balade autour du Mont Saint Michel, découverte des sables mouvants
2	e-billet HAUTE SAISON pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel
3	Visite découverte Mont Saint-Michel : village et abbaye
4	Petite balade ludique et sables mouvants
5	Promenade en baie - au départ du Mont Saint-Michel
6	Ducey Code au château des Montgommery
7	e-billet pour 1 entrée Adulte (26 ans et +) à l'Abbaye du Mont-Saint-Michel
8	Balade en baie autour du Mont Saint Michel avec découverte des sables mouvants
9	Traversée commentée, aller-retour à pied, au départ du Bec d'Andaine à Genêts
10	Balade 'Découverte de la Baie et ses sables mouvants'

La fréquentation du site de réservation en ligne en 2025 (717 752 utilisateurs) est équivalente à 2024, le nombre de sessions (25 172) est supérieure de 20% par rapport à 2024, le nombre de visites (803 502) de 15%, le nombre de produits vendus (74 715) d'1%.

Pic de fréquentation enregistré le dimanche 3 août avec 6 774 utilisateurs.



Évolution :



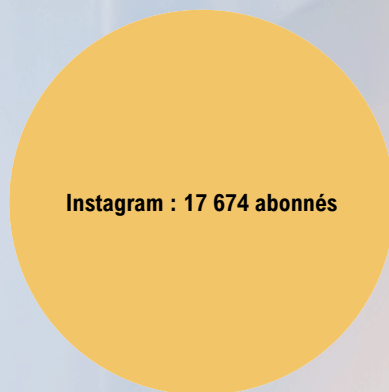
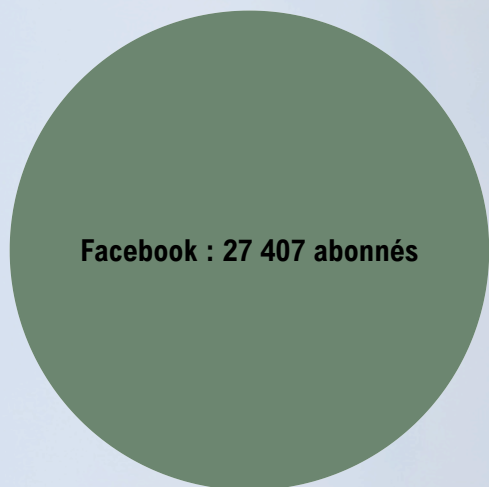
Les utilisateurs actifs sont à 87% français, les 13% d'étrangers sont issus à 19% de la Belgique, 11% de l'Italie, 11% de l'Allemagne, 10% des États-Unis, et 7% de la Suisse et du Canada.



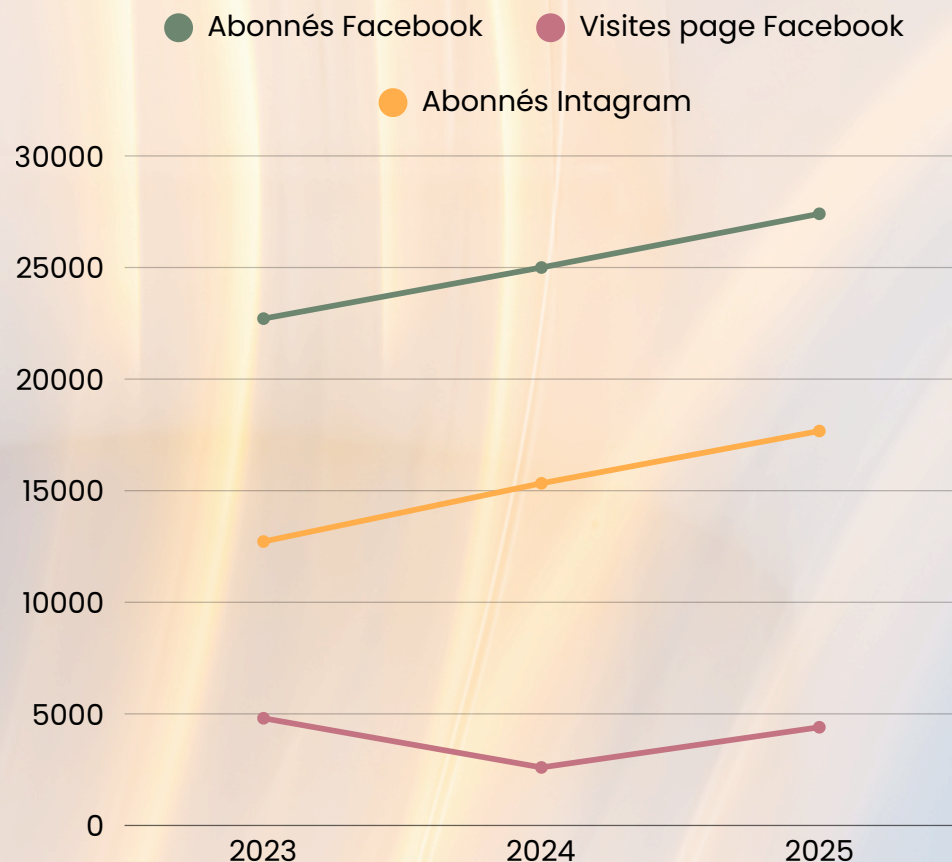
# Réseaux sociaux

En 2025, le nombre de personnes qui suivent nos publications est en hausse de 10% pour Facebook et 15% pour Instagram par rapport à 2024.

Le nombre de visites de la page Facebook est en hausse de 69% par rapport à 2024 pour atteindre pratiquement celui de 2023 (-1%).



## Évolution :



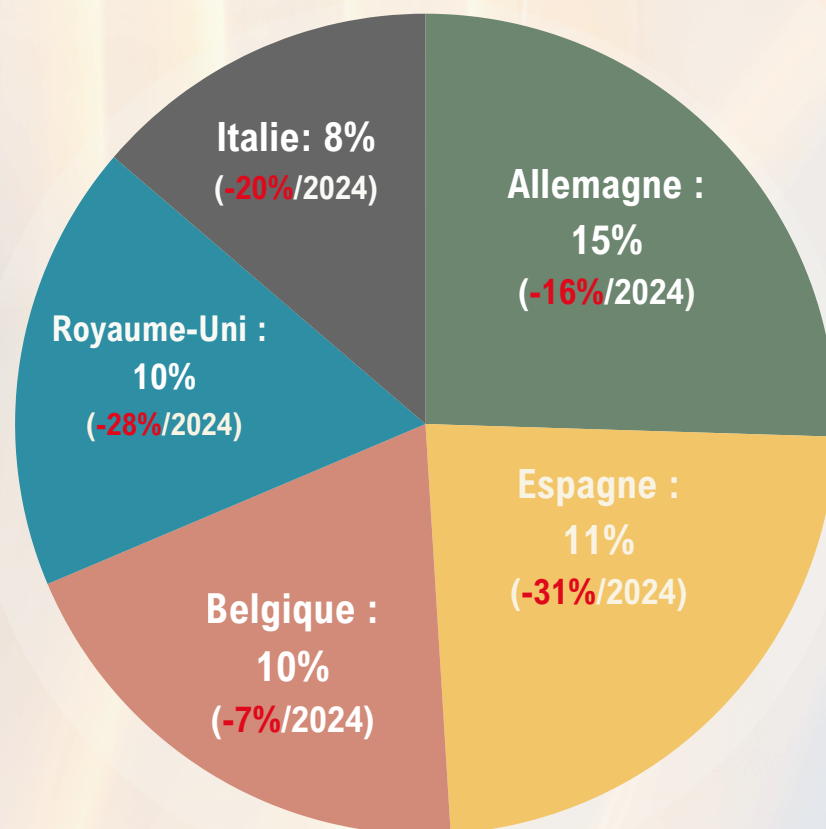
# Origine des visiteurs : Top 5

**Français : 69%**

**Étrangers : 31%**

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)**

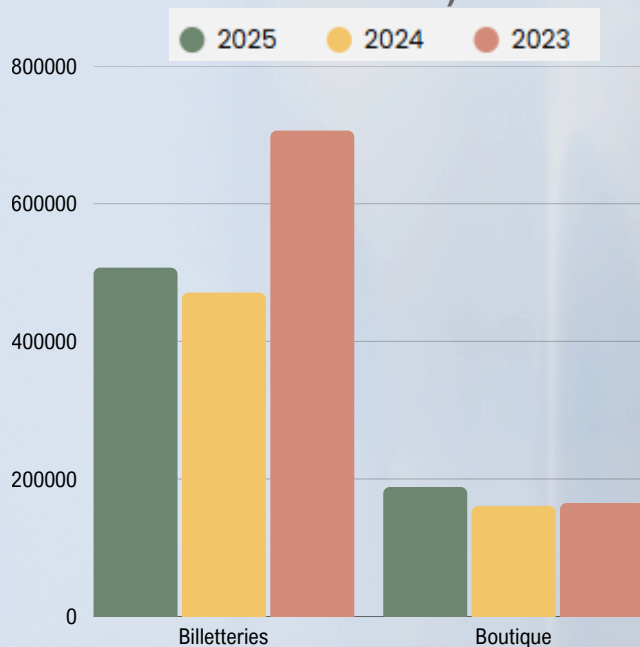
**5 Pays de La Loire**

En 2025, les visiteurs français sont moins nombreux (-13%) qu'en 2024. On enregistre aussi une diminution des clientèles européennes (-19%) et des clientèles internationales (-2%).

# Volume global d'activité : Année 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 10% par rapport à celui de 2024 et en baisse de 20% par rapport à 2023 (mais en hausse de 12% 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 8%/2024, mais en baisse de 28%/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 hausse de 17%/2024 et une hausse de 14%/2023.

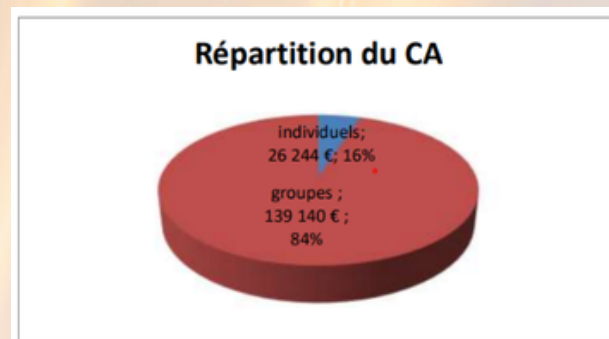
## Réceptif et Vente en ligne

Le service réceptif a traité au total 156 dossiers (dont 38 dossiers transmis à des agences réceptives partenaires) pour un CA de 141 821€ (marge bénéficiaire : 20 865€).

Répartition : 16 dossiers individuels (5,08%), 135 dossiers groupes (94,55%); séjours 13%, 87% d'excursions/visites.

Type de public : scolaires 45%, CE/associations 14%, entreprises 20%, personnes âgées 7%, personnes handicapées 1%, familles/amis 3%, bons cadeau 11%.

Nationalités des demandes : 83% de français (top 3 : Bretagne / Normandie / Pays de la Loire) et 17% d'étrangers (top 3 : Belgique, Allemagne et Royaume-Uni, Pologne).

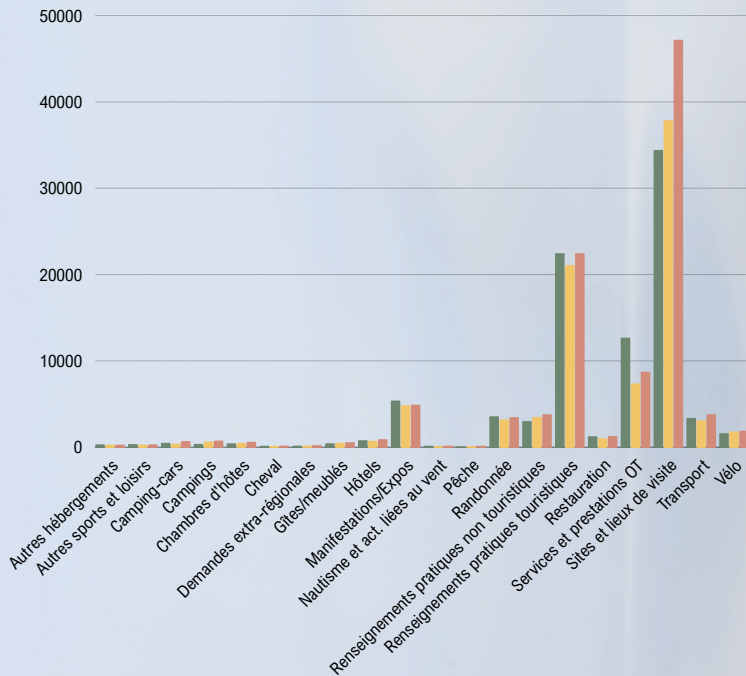


● CA vente en ligne : 1 174 926 € (+7%/2024)

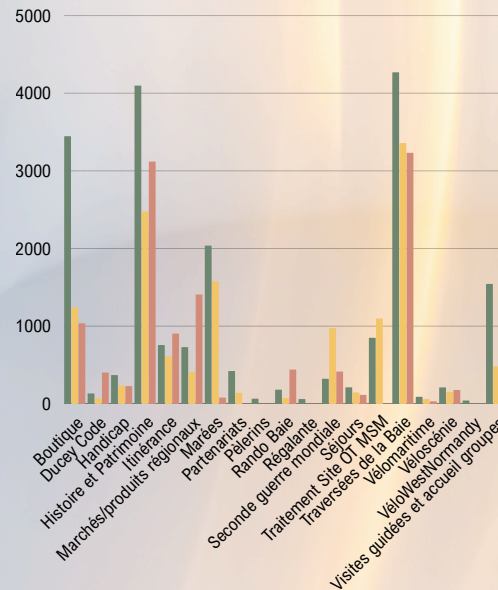
# Nature des demandes RIET (Réseau d'Informations Économiques du Tourisme)

● 2025 ● 2024 ● 2023

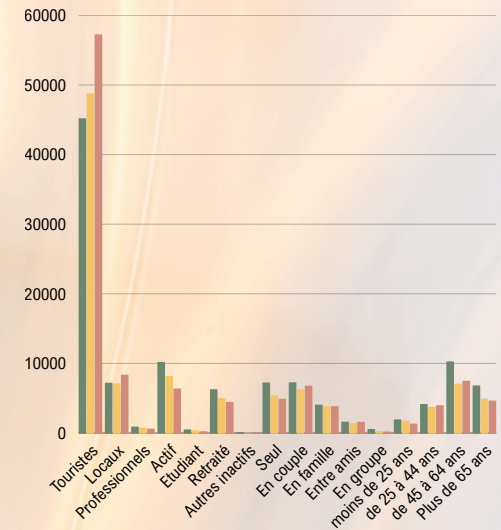
## Nature des demandes



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

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

