

4^{ème} TRIMESTRE 2010**Édito**

Madame, Monsieur,

L'année 2010 s'achève sur des résultats satisfaisants : taux d'occupation moyen de l'hôtellerie : + 5 %, revenu moyen par chambre disponible : + 3% Sans brader ses tarifs, Monaco a su rebondir dès la sortie de la crise économique et financière en capitalisant sur son positionnement qualitatif et son image mondiale.

Le tourisme d'affaires reprend des couleurs et le tourisme individuel loisir continue de jouer son rôle moteur pour le plus grand bénéfice de notre industrie touristique. En particulier en provenance des marchés émergents.

Les croisières affichent une progression spectaculaire de 33% en nombre de croisiéristes accueillis. Quant au tourisme d'excursion, non hébergé, il affiche également une croissance à deux chiffres. Le Musée Océanographique confirme cette tendance avec une progression du nombre de ses visiteurs de 14%.

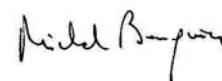
Le trimestre écoulé, objet du présent rapport, confirme les orientations stratégiques de la Feuille de Route, notamment par un accent particulier sur la conquête de nouvelles clientèles des marchés émergents.

L'Inde, la Russie et les Emirats Arabes Unis furent le théâtre d'opérations cibles avec notamment l'organisation de dîners "Monaco Private Label", d'opérations de relations publiques et de promotion commerciale à New Delhi, Bombay, Dubai, Abu Dhabi et St Petersburg.

Avec la reprise significative du tourisme d'affaires le Grimaldi Forum et la DTC forment une alliance nouvelle destinée à développer la communication sur les marchés européens. Une nouvelle campagne publicitaire commune orientée vers la presse professionnelle verra le jour au cours du premier trimestre 2011.

2011 sera une année exigeante. La Feuille de Route jouera plus que jamais son rôle fédérateur.

Je vous souhaite une excellente nouvelle année



Michel BOUQUIER
mbouquier@gouv.mc

Décembre 2010

OBJECTIF A

DEVENIR LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE TOURISME RESPONSABLE

Orientation 1 – Accompagner la Fondation Prince Albert II dans son développement

- La ville de Gênes a rendu hommage à S.A.S. le Prince Albert II de Monaco pour son engagement au soutien de l'Environnement le mardi 19 novembre. A cette occasion Son Altesse Sérénissime a reçu deux importants diplômes, celui de l'Accademia Ligure di Scienze e Lettere et celui de la Società Geografica Italiana, qui l'ont nommé « membre honoraire » en reconnaissance son activité et de celle de sa Fondation (www.fpa2.mc) pour la protection de l'environnement et le développement durable. La Cérémonie de remise des diplômes s'est déroulée à Palazzo Ducale, en présence de 200 invités.

La Direction du Tourisme et des Congrès de Monaco, par le biais de son Bureau italien, qui est aussi le siège légal de l'Associazione italiana de la Fondation Prince Albert II de Monaco s'est associé à cette cérémonie en assurant la promotion de la destination.

<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/G%C3%AAnes-rend-hommage-%C3%A0-S.A.S.-le-Prince-Albert-II-de-Monaco-pour-son-engagement-en-faveur-de-l%27environnement>

- Le **Bureau de Tokyo** a participé à la soirée de gala de Bird Life Asia organisée le 29 octobre au Grand Hyatt de Tokyo en présence de S.A.S. le Prince Souverain, La Fondation Prince Albert II et l'Ambassadeur de Monaco au Japon. 10 chefs d'entreprises ont été conviés par notre Bureau de représentation.
- Constitution d'un consortium entre la Direction du Tourisme et des Congrès, la **Fondation Prince Albert II, Monte-Carlo SBM** et l'appui du **Yacht Club de Monaco** dans le cadre du tour du monde du catamaran **TURANOR PLANET SOLAR**, fonctionnant à l'énergie solaire, dont le départ a eu lieu de Monaco le 22 septembre 2010.

Les logos des entités monégasques sont présents sur le bateau tout au long de la traversée et les différentes escales prévues -fin novembre à Miami, puis à Sydney, Singapour et Abu Dhabi seront mises à profit pour promouvoir la Principauté sous ses aspects touristiques et éco-responsables.

- **PlanetSolar quitte Monaco et débute son tour du monde**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/PlanetSolar-quitte-Monaco-et-d%C3%A9bute-son-tour-du-monde>
- **Planet Solar de Monaco aux Canaries**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Planet-Solar-de-Monaco-aux-Canaries>
- **Planet Solar à 10 000 km de Monaco**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Planet-Solar-%C3%A0-10-000-km-de-Monaco>
- **Déjà un mois que le TURANOR PlanetSolar a quitté Monaco**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/D%C3%A9j%C3%A0-un-mois-que-le-TURANOR-PlanetSolar-a-quitt%C3%A9-Monaco>

1.3 Développer une stratégie de communication avec la Fondation à destination des organisateurs de manifestations de tourisme d'affaires.

Edition d'une documentation spécifique au tourisme d'affaires sur les « 12 et une pratiques pour l'organisation de vos réunions éco-responsables » : Cette documentation met en lumière les pratiques mises en place par les acteurs touristiques monégasques afin que le tourisme d'affaires puisse être un tourisme éco-responsable.

Orientation 2 - Coordonner les actions pouvant être entreprises conjointement avec les partenaires du tourisme sur la base des engagements de la Principauté pour combattre le réchauffement climatique.

2.2 Sélectionner les mesures les plus marquantes, pour intégration dans la stratégie de communication de la DTC.

Parmi les mesures les plus marquantes ce trimestre, il convient de souligner :

- Participation à la 51^{ème} réunion de la Commission de l'OMT pour l'Europe à Sofia
- Participation à la 4^{ème} conférence internationale du Tourisme Responsable à Mascot, Oman du 10 au 12 octobre 2010.
- Participation à la conférence de la Journée Mondiale du Tourisme Responsable à Londres en novembre.

7 newsletters ont été mises en ligne ce trimestre afin d'informer le public des mesures les plus marquantes prises en principauté dans le domaine du tourisme responsable :

- **Monaco s'engage contre la déforestation**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-s%27engage-contre-la-d%C3%A9forestation>
- **Une exposition sur le thème du changement climatique à Monaco**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Une-exposition-sur-le-th%C3%A8me-du-changement-climatique-%C3%A0-Monaco>
- **Monaco s'engage contre la déforestation**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-s%27engage-contre-la-d%C3%A9forestation>
- **Une conduite exemplaire pour la planète à Monaco**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Une-conduite-exemplaire-pour-la-plan%C3%A8te-%C3%A0-Monaco>
- **Monaco décroche un A + en développement durable**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-d%C3%A9croche-un-A-en-d%C3%A9veloppement-durable>
- **«Tourisme GREEN » décou'verte de la Principauté de Monaco**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/%C2%ABTourisme-GREEN-%C2%BB-d%C3%A9cou%28%99verte-de-la-Principaut%C3%A9-de-Monaco-%C2%BB>
- **Bus test 100 % électrique à Monaco**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Bus-test-100-%C3%A9lectrique-%C3%A0-Monaco>

Orientation 3 - Mettre en place des initiatives en faveur du tourisme durable et responsable via la création de nouveaux outils.

3.2 Rédiger un « Digest » des initiatives engagées (Associations, entreprises privées, Gouvernement,...).

Edition d'un document attestant que les acteurs touristiques se mobilisent avec comme objectif de devenir irréprochables dans la préservation de l'environnement, « Monaco - la référence en matière de tourisme responsable » :

3.5 Rédiger un manuel de comportement éco-responsable.

La « Charte d'éco-responsabilité de la Direction du Tourisme et des Congrès » a été créée et signée par les équipes de la DTC. En signant ce document, l'équipe de la DTC s'est engagée à adopter un comportement éco-responsable et démontre sa mobilisation pour la protection de l'environnement.

3.6 Mettre sur pied un nouveau format de Conférences de Presse.

Voir Conférences de presse point 5.6.2

- 29 octobre - Conférence de presse sur le thème de l'environnement à Tokyo (l'atelier de Joël Robuchon) - 20 journalistes dans le cadre de l'Eco Parade ; organisée par le Bureau de Tokyo.

CONSOLIDER LES RÉSULTATS ACQUIS TOUT EN SÉDUISANT DE NOUVELLES CLIENTÈLES

REGROUPER LES FORCES

- 4.4 Partager avec les partenaires l'adoption d'une signature commune de communication.
- Mise en place de la campagne de communication commune DTC-GFM avec l'agence Comm-Plus.
 - Mise en place de la nouvelle charte graphique du Gouvernement Princier et application pratique adaptée aux besoins de la DTC.
- 4.5 Optimiser partenariats existants pour lancement nouvelles opérations ponctuelles.
- Le **Bureau de Sydney** a organisé une soirée au Waterfront Wharf Restaurant à Sydney dans le cadre de la célébration de la Fête Nationale Monégasque le 19 novembre regroupant 75 personnes représentant un haut potentiel pour la destination - dîner aux couleurs de la Principauté, petit concert et dégustation de champagne Perrier Jouet.
 - Le **Bureau de New-York** a organisé la semaine culinaire dans le cadre de l'opération « Monaco takes New York du 11 au 16 octobre 2010 (voir point 6.11)

LANCER UNE NOUVELLE CAMPAGNE DE COMMUNICATION ET DE RELATIONS PUBLIQUES

- 4.6 Lancer plan de communication innovant sur internet (web 2.0).
- Poursuite de la mise en ligne quotidienne des offres existantes en Principauté « Enchante moi Monaco » sur le site www.visitmonaco.com - entre 80 et 100 offres disponibles chaque semaine publiées en français et en anglais. Cette rubrique a acquis en l'espace de quelque mois une reconnaissance auprès des internautes qui la considère comme une source de « bon plans » en Principauté. La moyenne de lecture est en augmentation constante, soit près de 600 clics de consultation par offre mise en ligne.
- De plus, la rubrique « Enchante Moi Monaco » est désormais référencé dans certains supports et guides touristiques tels que notamment « Le Petit Futé ».
- Le **Bureau de New York** a mis en place au mois de novembre sa nouvelle campagne de publicité TA et TL. Présentation sur internet dans www.saveur.com pendant 8 semaines
- 4.7 Consolider la publicité dans la presse professionnelle incluant les suppléments annuels exclusifs à la Destination Monaco.
(Voir point 6.5.6)

4.8 **Programmer les accueils de journalistes à Monaco selon les marchés et les segments cibles.**
Le Service presse de la Direction du Tourisme a organisé 10 accueils de presse individuellement en Principauté ce dernier trimestre 2010 :

- Voyage de presse israélien du 19 au 21 octobre 7 journalistes 9 pax
- Accueil Diana Preston "Mail on Sunday" GB
- Voyage de presse Mexique du 14 au 16 octobre 6 pax Mexique
- Barry Winiker - Freelance USA 25 octobre USA
- Spa Inside Mme Stal 6 et 7 octobre Allemagne
- Gala - Jean-Michel De Alberti du 1er au 4 novembre 2 pax France
- The Gold - Takashi Ogura - 15 novembre - 1 pax Japon
- Berlingske Tidende - Elisebeth Mouritzen - 1 pax Danemark
- 8 - 12 décembre Edeltraud Bien Peggy Magazine Senses Allemagne
- 13 - 16 décembre Léon Grimaldi Edge Magazine Suède

Orientation 5 - Relancer la saison hivernale

HIERARCHISER LES MARCHES

5.5 **Poursuivre la collaboration avec Atout France sur le reste de l'Europe.**

- Conférences de presse en **Espagne** (Barcelone et Madrid) 6-7 octobre 2010, en collaboration avec Atout France
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/La-Direction-du-Tourisme-de-Monaco-en-Espagne>
- 14 octobre - organisation d'un Wine and Cheese brunch avec présentation de la destination par le **Bureau de New Delhi** à Mumbai en présence d'Atout France
- 15 octobre - Participation de la **DTC** à la 5ème Conférence Nationale du Tourisme à Como avec Atout France
- Opération de promotion et conférence de Presse en Pologne (Varsovie) 19 - 21 octobre 2010, en collaboration avec Atout France
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-en-Pologne>
- 26 octobre - organisation par le **Bureau de Milan** d'une Conférence de presse sur la saison d'hiver en Principauté avec Atout France à Milan.
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-pr%C3%A9sente-ses-nouveaux-%C3%A9s-%C3%A0-Milan>
- 1^{er} novembre - participation d'Atout France au Roadshow organisé par notre **Bureau de Dubai** dans cette ville
- 22-24 novembre - participation d'Atout France au Roadshow organisé par le **Bureau de New Delhi** à New Delhi et Mumbai
- Organisation d'un accueil au mois de Novembre avec **Atout France Inde** pour 9 agences tourisme d'affaires.
- 2 décembre - participation du **Bureau de Sydney** à la 1^{ère} du film l'ArnaCoeur à Sydney, organisée par Atout France
- Publication d'un article sur la Principauté en tant que destination Tourisme d'affaires dans la brochure d'Atout France Shanghai

DEFINIR LES SEGMENTS DE CLIENTELES

5.6.2 Concevoir des conférences de presse sur les marchés cibles et des envois réguliers de communiqués de presse (papier et électronique).

14 conférences de presse ont été organisées par la DTC et ses Bureaux à l'Étranger ce trimestre :

- 5 octobre - Déjeuner de presse à New York dans le cadre de l'organisation de la Culinary Week (**Bureau de NY**)
- 6 octobre - Conférence de presse à Barcelone
- 7 octobre - Conférence de presse à Madrid
- 14 octobre - Conférence de presse à Paris - 15 journalistes
- 19-21 octobre - conférence de Presse en Pologne (Varsovie)
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-en-Pologne>
- 26 octobre - Conférence de presse à Milan - 40 journalistes (**Bureau de Milan**)
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-pr%C3%A9sente-ses-nouveaux-%C3%A0-Milan>
- 29 octobre - Conférence de presse à Tokyo (l'atelier de Joël Robuchon) - 20 journalistes (**Bureau de Tokyo**)
- 1^{er} novembre - Conférence de presse à Dubai dans le cadre du Roadshow - 22 journalistes (**Bureau de Dubai**)
- 22 novembre - conférence de presse à New Delhi (hôtel taj President) - 18 journalistes (**Bureau de New Delhi**)
- 24 novembre - conférence de Presse à New Delhi (Hôtel Oberoi) - 20 journalistes (**Bureau de New Delhi**)
- Conférence de presse sur le stand **EIBTM** à Barcelone
- Conférence de presse lors des représentations de l'Orchestre Philharmonique à **Münich** et **Düsseldorf** les 2 et 3 décembre et **Frankfort** le 5 décembre - à venir
- Conférence de presse lors de la représentation des Ballets de Monte-Carlo à **Turin** le 9 décembre - à venir.
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-Cendrillon-des-Ballets-de-Monte-Carlo-enchante-la-ville-de-Turin>

5.7 Mettre sur pied un plan d'actions orientées sur une sélection d'intermédiaires Loisir.

Le plan d'action de la DTC comportait ce trimestre 18 opérations de promotion tourisme de loisir à l'étranger.

LES TOUR OPERATORS « PASSEPORT »

5.7.1 Grâce à de longues et solides relations commerciales existantes, la DTC et ses représentations à l'étranger approcheront individuellement chaque tour operator « Passeport » afin d'optimiser la promotion et les ventes des forfaits d'ores et déjà en marché.

La production des 11 tour opérateurs accrédités a engendré au cours des trois premiers trimestres 26192 nuitées lit contre 23511 en 2009 soit une évolution totale de 12 % (avec +3 % pour les marchés Europe et + 22 % les marchés hors Europe).

Les plus fortes progressions :

- « Win Win Asia » : + 43%
- « Evolution Voyages » (Russie) : +12%

Les marchés en reprise :

- La France avec « Visit Europe » : +22%
- Le marché britannique avec « Thomas Cook » et « Kirker Holidays » : +5.74 %.
- Le **Bureau de Hanovre** a coordonné un partenariat entre le quotidien Handelsblatt, le tour operator DERTOUR et le **Fairmont Monte Carlo** afin de promouvoir un package spécifique avec Hreisen. L'offre est disponible sur le site <http://www.hreisen.de/staedtereisen/monaco-das-synonym-fur-luxus/807/> et a été publiée dans l'édition du 18 au 25 octobre du Handelsblatt.

5.7.2 Recherche de nouveaux partenaires « Passeport » sur les marchés cibles prioritaires.

- Une rencontre a été programmée le 3 Décembre avec le Président d'un important tour opérateur russe « **Moscow International Travel Service** » (spécialisé dans le tourisme de luxe et dont Monaco représente une des plus importantes destinations) visant à envisager la mise en place d'un partenariat courant 2011.
- La DTC a également identifié certains tour opérateurs et agences avec qui elle est régulièrement en contact et prévoit une éventuelle collaboration suite à la mise en ligne définitive du « Passeport pour Monte-Carlo » :
 - L'agence **Anam Cara Travel Ltd** pour le marché anglais et Irlandais
 - Le tour opérateur **ITAKA** pour le marché Polonais
 - Le tour opérateur **Cox & Kings** pour le marché indien
 - Le tour opérateur **Mamberto** pour le marché Italien

LES ORGANISATEURS DE VOYAGES SPECIALISES

5.7.7 Adapter le stand existant à l'image du concept « Monaco Winter Experience ».

3 nouveaux stands ont été créés dans le cadre des salons WTM, EIBTM et ILTM intégrant des matières recyclables ou recyclées et un design innovant.

5.7.8 Poursuivre la programmation des salons grand public et salons Tourisme de Loisir.

- Salon EIBTM (Barcelone) 2 novembre - 3 décembre 2010
- WTM Londres du 8 au 11 Novembre 2010
- Salon ILTM (Cannes) 7 - 9 décembre 2010
- Participation au ADAC Reisemarkt à Freiburg (Bureau de Hanovre) le 28 novembre

5.8 Mettre en place une véritable « politique produits » Tourisme d'Affaires.

- Poursuivre la diffusion des offres Monaco Meetings, Monaco Board Meetings et Monaco Incentives.
- Mise en place de la campagne de communication commune avec le Grimaldi Forum Monaco (voir point 6.5.5)
- Poursuite de la diffusion et de l'envoi de la Newsletter Tourisme d'affaires en Allemagne, Grande Bretagne, Moscou, Milan, Dubai, Shanghai, Sydney, Tokyo, New Delhi.

SPA / REMISE EN FORME

5.9.2 Forger des partenariats avec les acteurs de l'industrie de la remise en forme, du bien-être et des spas : médias, tours operators, site Internet spécialisés.

- Le **Bureau de Hanovre** poursuit sa collaboration avec le tour operator Dertour en proposant un petit cadeau à chaque personne réservant un séjour dans le courant du mois d'octobre. La promotion se porte notamment sur la Principauté en tant que Destination SPA et remise en forme.

ART DE VIVRE, GASTRONOMIE

5.9.11 Capitaliser sur l'image bien établie de Monaco pour lancer de nouvelles propositions en terme d'art de vivre et de gastronomie à destination des publics ciblés.

Publication en ligne de 8 newsletters sur les différentes offres en matière d'art de vivre et gastronomie.

- « Soirées échafaudages Mc2 » à Monaco
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/%C2%AB-Soir%C3%A9es-%C3%A9chafaudages-Mc2-%C2%BB-%C3%A0-Monaco>
- Les menu découverte du Fairmont Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Les-menu-d%C3%A9couverte-du-Fairmont-Monte-Carlo>
- Sunday Jazz brunch au Fairmont Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Sunday-Jazz-brunch-au-Fairmont-Monte-Carlo>
- Le Fairmont Monte-Carlo lance 1 mois, 1 légume
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-Fairmont-Monte-Carlo-lance-1-mois,-1-%C3%A9gume>
- Une nouvelle adresse de restauration Bio à Monaco
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Une-nouvelle-adresse-de-restauration-Bio-%C3%A0-Monaco>
- Take away gourmand pour les Fêtes au Meridien Monaco
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Take-away-gourmand-pour-les-F%C3%AAtes-au-Meridien-Monaco>
- Happy Bento Au Métropole Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Happy-Bento-Au-M%C3%A9tropole-Monte-Carlo>
- Une bulle de bonheur à l'Hôtel Métropole Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Une-bulle-de-bonheur-%C3%A0-l%E2%80%99H%C3%BAtel-M%C3%A9tropole-Monte-Carlo>

5.9.13 Créer un programme de Cours de cuisine avec dégustation en partenariat avec les principaux hôtels de la Principauté.

- Cours de cuisine et de dégustation de vins au Méridien Beach Plaza
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Cours-de-cuisine-et-de-d%C3%A9gustation-de-vins-au-M%C3%A9ridien-Beach-Plaza>

5.9.15 Créer un programme de dégustation de vins et circuit découverte vignobles environnants. Voir point 5.9.13

EVENEMENTIEL CULTUREL ET SPORTIF

5.9.23 Promouvoir les événements existants (Ballets, OPMC, Théâtre Princesse Grace, Festival International du Cirque, Festival de Jazz SBM, Rencontres artistiques « Monaco Japon »...)

Mise en ligne de 7 newsletters ce trimestre :

FESTIVAL DU CIRQUE DE MONTE CARLO

- Le Festival International du Cirque de Monte Carlo fête 35 ans de succès
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-Festival-International-du-Cirque-de-Monte-Carlo-f%C3%AAte-35-ans-de-succ%C3%A8s>

OPMC

- Concerts de Novembre pour L'Orchestre Philharmonique de Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Concerts-de-Novembre-pour-L%E2%80%99Orchestre-Philharmonique-de-Monte-Carlo>

BALLETS DE MONTE-CARLO

- Une soirée « en Compagnie »... des Ballets de Monte-Carlo !
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Une-soir%C3%A9e-%C2%AB-en-Compagnie-%C2%BB%E2%80%A6-des-Ballets-de-Monte-Carlo>
- Le Cendrillon des Ballets de Monte-Carlo enchante la ville de Turin
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-Cendrillon-des-Ballets-de-Monte-Carlo-enchante-la-ville-de-Turin>
- Pina Bausch et Jean-Christophe Maillot sur la scène du Grimaldi Forum Monaco
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Pina-Bausch-et-Jean-Christophe-Maillot-sur-la-sc%C3%A8ne-du-Grimaldi-Forum-Monaco>

FESTIVAL DE JAZZ DE MONTE-CARLO

- Les lauréats du Festival de Jazz à Monte-Carlo
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Les-laur%C3%A9ats-du-Festival-de-Jazz-%C3%A0-Monte-Carlo>
- Quand le Jazz est là, il y a le Monte-Carlo Jazz Festival dans l'air
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Quand-le-Jazz-est-l%C3%A0,-il-y-a-le-Monte-Carlo-Jazz-Festival-dans-l%27air>

5.9.25 Capitaliser sur les expositions et les spectacles du Grimaldi Forum Monaco et en renforcer la promotion.

10 newsletters ont été publiées ce trimestre sur les différents événements ayant eu lieu au Grimaldi Forum Monaco

- Le Grimaldi Forum accueille Sportel Monaco 2010
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-Grimaldi-Forum-accueille-Sportel-Monaco-2010>
- Spécial « 10 ans du Grimaldi Forum Monaco »
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Sp%C3%A9cial-%C2%AB-10-ans-du-Grimaldi-Forum-Monaco-%C2%BB>
- Ouverture du Café Llorca à Monaco
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Ouverture-du-Caf%C3%A9-Llorca-%C3%A0-Monaco>
- Première édition du Monaco International Clubbing Show
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Premi%C3%A8re-%C3%A9dition-du-Monaco-International-Clubbing-Show>
- Batilux 2011 au Grimaldi Forum Monaco
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Batilux-2011-au-Grimaldi-Forum-Monaco>
- Exposition Christofle au Grimaldi Forum Monaco
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Exposition-Christofle-au-Grimaldi-Forum-Monaco>
- Fastes et Grandeur des Cours en Europe au Grimaldi Forum Monaco
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Fastes-et-Grandeur-des-Cours-en-Europe-au-Grimaldi-Forum-Monaco>
- « EDHEC-Risk Institutional Days » au Grimaldi Forum Monaco
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/%C2%AB-EDHEC-Risk-Institutional-Days-%C2%BB-au-Grimaldi-Forum-Monaco>
- En 2011, le Grimaldi Forum Monaco célèbre le Roi de la Pop
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/En-2011,-le-Grimaldi-Forum-Monaco-c%C3%A9l%C3%A8bre-le-Roi-de-la-Pop>
- L'édition 2011 des Tremplin Jeunes Ballets au Grimaldi Forum Monaco
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/L%27%C3%A9dition-2011-des-Tremplin-Jeunes-Ballets-au-Grimaldi-Forum-Monaco>

5.9.31 Renforcer le partenariat existant avec l'Opéra de Monte-Carlo.
6 newsletters ont été publiées ce trimestre.

- Joe Jackson à l'Opéra Garnier de Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Joe-Jackson-%C3%A0-l%E2%80%99Op%C3%A9ra-Garnier-de-Monte-Carlo>
- L'Opéra de Monte-Carlo présente Un Ballo In Maschera
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/L%27Op%C3%A9ra-de-Monte-Carlo-pr%C3%A9sente-Un-Ballo-In-Maschera>
- Le MET de New-York en direct de l'Opéra de Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-MET-de-New-York-en-direct-de-l%27Op%C3%A9ra-de-Monte-Carlo>
- Salomé à Monte-Carlo
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Salom%C3%A9-%C3%A0-Monte-Carlo>
- Rigoletto de Verdi à l'Opéra de Monte-Carlo
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Rigoletto-de-Verdi-%C3%A0-l%27Op%C3%A9ra-de-Monte-Carlo>
- Récital Albert Dohmen à l'Opéra de Monte-Carlo
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/R%C3%A9cital-Albert-Dohmen-%C3%A0-l%27Op%C3%A9ra-de-Monte-Carlo>

VIE NOCTURNE - JEUX

5.9.32 Renforcer la communication sur l'animation générée par les nombreux établissements et concepts existants tels que Moods, Buddha Bar, Pizz'art, la Brasserie, Zest, Tartine... ainsi que sur les Jeux Européens et Jeux Automatiques des Casinos de la SBM, Monte-Carlo faisant l'objet de promotions particulières.
Publication de 6 newsletters.

- Spice le show du nouveau Cabaret
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Spice-le-show-du-nouveau-Cabaret>
- le Bal de Noël Monaco-London
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/le-Bal-de-No%C3%ABl-Monaco-London>
- Fêtes de Noël 2010 à Monte-Carlo Sous le signe de l'authentique
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/F%C3%AAtes-de-No%C3%ABl-2010-%C3%A0-Monte-Carlo-Sous-le-signe-de-l%E2%80%99authentique>
- Monte-Carlo invitation pour terminer l'année
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monte-Carlo-invitation-pour-terminer-l%E2%80%99ann%C3%A9e>
- Todes au Sporting Monte-Carlo !
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Todes-au-Sporting-Monte-Carlo-!>
- Cabaret Monte-Carlo Sexy but chic !
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Cabaret-Monte-Carlo-Sexy-but-chic>

HELICOPTERES - HELI AIR MONACO

5.9.38 Associer Héli Air aux manifestations de promotion du tourisme d'affaires sur les marchés ciblés.
50 transferts hélicoptères ont été offerts par la DTC aux organisateurs de congrès ce dernier trimestre.

5.9.39 Intégrer les différentes prestations d'héli Air Monaco dans les propositions faites aux organisateurs de voyages de stimulation.

- Le **Bureau de Tokyo** a créé un manuel en japonais regroupant les différentes offres de la compagnie Héli Air Monaco et diffusé en octobre 2010 à 400 contacts (agences et tour operators) japonais.
- Mise en avant des offres **Héli Air Monaco** dans les newsletters Loisir diffusées par les différents bureaux de représentation de la DTC dans le monde.

Orientation 6 - Capitaliser sur les pôles d'excellence économique, scientifique et financier de la Principauté pour optimiser le tourisme d'affaires

DEVENIR CHAQUE ANNEE PLUS PERFORMANT EN VALORISANT LES PRODUITS :
« MONACO MEETINGS », « MONACO INCENTIVE » ET « MONACO BOARD MEETINGS ».

6.3 Poursuivre l'animation des groupes de travail réunissant les responsables commerciaux des principales entités impliquées afin de renforcer la compétitivité de Monaco.

Deux réunions ont eu lieu ce trimestre entre les directeurs commerciaux des hôtels et le GFM Monaco :

- Le 10 novembre 2010 (sur la relance de Monaco Meetings et ses tarifs tenant compte de la nouvelle classification des hôtels).
- Le 10 décembre 2010 sur les dossiers Monaco Meetings en cours et l'accès internet pour les clients Monaco Meetings.

OPTIMISER LES METHODES ET MOYENS DE PROMOTION

6.4 Analyser les outils et les méthodes utilisés pour la promotion du Tourisme d'Affaires.

L'outil Internet spécifique à la promotion du tourisme d'affaires intègre depuis février 2010 une lettre d'information pour professionnels avec 11.553 abonnés mensuels.

6.4.3 Analyser les opportunités liées aux CRM et bases de données des partenaires pour campagnes conjointes.

Création du formulaire « Opération Marketing » : Gestion des opérations de promotion et historique personnalisé des opérations et e-mailing.

- Mise en place d'un formulaire unique pour deux services (contact Tourisme d'Affaires ou Tourisme de Loisirs)
- Automatisation de la gestion des relances
- Accès à l'ensemble des services ci-dessous :
 1. Direction
 2. Convention Bureau
 3. Tourisme de Loisir et Réseaux des Ventes
 4. Communication
 5. Bureau de Représentation

6.5 Renforcer les opérations de promotion sur les marchés porteurs par les représentants à l'étranger de la DTC et créer de nouvelles opportunités.

SALES BLITZ ET SEMINAIRES

6.5.1 Affiner la sélection des visites grâce à un travail de recherche approfondi afin d'améliorer les résultats.

SALES BLITZ et SEMINAIRES

ITALIE

- Organisation du workshop Full Contact Luxury Venues du 29 au 30 octobre par le **Bureau de Milan** au Fairmont Monte-Carlo (15 agences et 11 entreprises)

ALLEMAGNE

- Organisation d'un sales blitz du 17 au 18 novembre à Wiesbaden et Mainz - 5 agences avec **Monte-Carlo SBM**

LONDRES

- Organisation d'un sales blitz du 24 au 26 novembre à Londres avec le **Méridien Beach Plaza** - 11 rendez-vous

FRANCE

- Organisation d'une opération « Portes Ouvertes » à Paris le 4 novembre avec le **Grimaldi Forum Monaco et le Méridien Beach Plaza** (17 sociétés)
- Organisation d'un sales blitz du 14 au 15 décembre à Paris avec le **Méridien Beach Plaza** (3 agences et 1 entreprise)

SYDNEY

- Organisation d'une séance de Formation pour 30 agents d'ICCA - infos sur les conditions d'accueil des croisiéristes, le 16 décembre à Sydney.

TOKYO

- Organisation d'un séminaire « Luxury Incentive Seminar » en collaboration avec Orient Express, Silversea Cruises et le Jumeirah Group afin de développer des contacts avec les sociétés potentielles de tourisme d'affaire. Publicités dans 3 ou 4 magazines professionnels dans les domaines suivants : network business, medical, assurances et alimentation,- 32 participants venant des sociétés potentielles intéressées dans l'organisation de voyages incentive. Organisation des "guest talk show".

CHINE (séminaires de présentation tourisme d'affaires)

- Organisation d'une présentation de la destination pour Sino Euro Int. Travel Group en novembre à Shanghai (12 vendeurs)
- Organisation d'une présentation de la destination pour Shanghai China Women Travel Int. A Shanghai en novembre- 12 vendeurs
- Organisation d'une séance de formation Global Cruises Travel pour 12 vendeurs à Shanghai en décembre.

SALONS PROFESSIONNELS

6.5.2 Définir et publier pour chaque salon des plans d'actions, avant, pendant et après les salons en collaboration étroite avec les partenaires participants.

MILAN

- Participation du **Bureau de Milan** au **Salon Travel Trend** à Milan - stand partagé avec le **Grimaldi Forum Monaco** - 30 contacts tourisme d'affaires
- Participation du **Bureau de Milan** au **Full Contact Large Events** à Pacengo del garda du 15 au 16 novembre -20 rendez-vous (10 agences et 10 entreprises)

USA

- Participation au **Leadership Summit** du 4 au 7 novembre à Punta Cana (39 agences et 5 entreprises)
- Participation à **Successful Meetings University** à Santa Monica (networking avec 5 entreprises, 14 agences et 3 associations) - présence du **Grimaldi Forum Monaco**.
- Participation du Bureau de New York au **Red, White and Blue Ribbon** du 31 octobre au 3 novembre à Cannes - rencontres individuelles avec team Building et Incentive Planners - networking avec 19 agences, 1 entreprise et 1 association.
- Participation au **FICP Annual meeting** à Miami du 17 au 21 novembre - 230 participants du monde de la finance.

SHANGHAI

- Visite du **China International Travel Mart** à Shanghai le 18 octobre
- Visite du salon **CITM** à Shanghai le 19 novembre

LONDRES

- Participation au **World Travel Market** à Londres - 12 rendez-vous sur le stand et cocktail champagne.

ESPAGNE

- Participation au salon **EIBTM** du 30 novembre au 2 décembre. Partenaires présents : **Monte-Carlo SBM, Fairmont Monte-Carlo, Méridien Beach Plaza, Columbus Monaco, Grimaldi Forum Monaco, Agences Lafayette, Allied et WTT.**

FRANCE

- Participation au salon **ILTM** à Cannes du 7 au 9 décembre avec le **Port Palace Monaco, Métropole Monte-Carlo, Monte-Carlo SBM, Fairmont Monte-Carlo**

OPERATIONS PONCTUELLES « DESTINATION MONACO » ROADSHOWS ET TOURNEES

6.5.3 Affiner le concept de base pour une meilleure efficacité et retour sur investissement, (sélection des invités, scénario et forme des présentations, choix des intervenants).

ALLEMAGNE

- 9-12 novembre - Organisation d'un roadshow à Hambourg (50 pax), Cologne (52 pax), Frankfurt (55 pax), Munich (58 pax)- partenaires présents : **Monte-Carlo SBM**, **agence WTT**, **agence Allied**, **Méridien Beach Plaza**

FRANCE

- Le 14 octobre 2010 : workshop et soirée Destination Monaco, regroupant plus de 100 professionnels du tourisme d'affaires parisiens au restaurant Palace Elysées en présence des hôteliers et du Grimaldi Forum.
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/La-Direction-du-Tourisme-de-Monaco-%C3%A0-Paris>

POLOGNE

- Organisation d'une soirée Destination Monaco en Pologne du 18 au 20 octobre en collaboration avec la **Chambre de Développement Economique**.

EMIRATS ARABES UNIS

- Organisation d'une tournée du 1^{er} au 2 novembre à Dubai et Abu Dhabi - Conférence de presse pour 22 journalistes à Dubai et présentation pour les professionnels du tourisme (54 pax) en présence d'**Atout France** et **Monte-Carlo SBM**.

SYDNEY

- Organisation par le **Bureau de Sydney** d'un déjeuner à l'occasion de la Fête Nationale Monégasque pour 75 personnes triées sur le volet au Waterfront Wharf Restaurant en collaboration avec Silversea et Emirates Airlines.

INDE

- Organisation d'un Wine and Cheese event au Chiro Club de Bombai le 14 octobre, en présence d'**Atout France** - présentation et brunch pour 75 professionnels du tourisme et personnes représentant un intérêt pour la destination.
- Organisation d'une tournée à New Delhi et Bombai en collaboration avec Monte-Carlo SBM et en présence d'Atout France. 2 conférences de presse '22 journalistes à Bombai et 25 à New delhi) et présentation pour les professionnels du tourisme (43 pax à Bombai et 53 à New Delhi). <http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-en-Inde>

ACCUEILS ET VISITES D'INSPECTION

6.5.4 Renforcer la sélection des invités, affiner le programme de visites et ouvrir de nouveaux marchés pour un meilleur retour sur investissements.

VISITES D'INSPECTION TOURISME D'AFFAIRES

- Organisation d'une visite d'inspection pour Miki Travel Staff Shanghai concernant l'éventuel accueil du groupe Michelin pour 800 pax en mars 2011
- Octobre - Visite d'inspection dossier EDF
- Octobre - Visite de repérage congrex Bâle pour Neurology 2013
- Octobre - Visite de repérage ACME Packet US

EDUCTOURS

- Organisation d'un eductour « Luxury venues » par le **Bureau de Milan** les 30 et 31 octobre - 2 agences et 2 entreprises
- Organisation d'un accueil au mois de Novembre avec **Atout France Inde** pour 9 agences tourisme d'affaires.
- Organisation d'un Eductour du 22 au 24 novembre par le **Bureau de Hanovre**, 5 agences et 1 entreprise tourisme d'affaires
- Organisation d'un Eductour post EIBTM par le **Bureau de New York** du 5 au 8 décembre 2010 pour 4 entreprises et 6 agences tourisme d'affaires
- Organisation d'un eductour par le **Bureau de Shanghai** du 5 au 7 décembre avec le Fairmont Monte-Carlo - 10 agences spécialisées dans le tourisme d'affaires.

COMMUNICATION

6.5.5 Développer une signature commune.

Finalisation de l'appel d'offres pour les visuels de la campagne de communication commune entre le GFM Monaco et la DTC. L'agence sélectionnée est COMM PLUS.

PUBLICITE TRADITIONNELLE

6.5.6 Publier un « plan média » destination coordonné avec les partenaires.

- La campagne d'affichage dans les aéroports internationaux afin de renforcer la notoriété de la destination Monaco s'est poursuivie en octobre et novembre, 236 faces réparties à Orly, Roissy CDG, Rome Fiumicino, Francfort et Gatwick
- Une campagne spécifique aux Etats-Unis : plan média articulé autour de magazines haut de gamme et spécialisés dans l'univers du tourisme de luxe.

En décembre de nombreuses insertions ont été faites sur le marché italien :

- **Grazia** : 21 et 28 décembre 2010
- **Economy** : 16 et 30 décembre 2010
- **Panorama Travel** : 23 décembre 2010
- **Flair** : 18 décembre 2010
- **Panorama Outlook** 23 décembre 2010
+ 2 semaines de pub du 20 décembre 2010 au 02 janvier 2011 sur le site : www.videomediasset.it
- **Il Mondo** : 24 décembre 2010
- **Il Giornale** : édition Milan & Province
Dates de parutions : 16-19-22 décembre 2010
- **Torino Sette** supplément hebdomadaire de la Stampa : édition Turin & Province
Date de parution : 10 décembre 2010
- **La Stampa** : éditions : Impéria / San Remo / Principauté de Monaco / Alpes Maritimes / Var
Dates de parution : 23-30 décembre 2010

SUPPLEMENTS DANS MAGAZINES PROFESSIONNELS

6.5.7 Poursuivre la publication de suppléments sur marchés ciblés.

- Publication par la DTC du supplément «Monaco une saison D'art et d'Evénements » hiver 2010 avec la programmation des festivités de Noël.
- Publication par le **Bureau de New Delhi** des offres HIVER de Monaco sur la brochure JTB-Inde - octobre 2010 à Mars 2011

- Publication de 8 pages : Supplément the BID (An Association Meetings International special supplement) supplément Mice spécial Monaco Meeting
- Edition en 2000 exemplaires du supplément AMI (Association Meetings International) en anglais afin d'assurer la promotion du secteur associatif.
Exemplaires ont été distribués en avant première lors du salon EIBTM à Barcelone - http://www.meetpie.com/documents/archives/AMI_741000_MonacoAMI1110.pdf

DEVELOPPER LES ACTIONS EN PARTENARIAT

FONDATION PRINCE ALBERT II DE MONACO

- 6.6 Fondation Prince Albert II : optimiser relations avec les entreprises organisant les manifestations Tourisme d'Affaires en Principauté.
(Voir Orientation 1)

AMBASSADES ET CONSULATS

- 6.7 Ambassades et Consuls : capitaliser sur ces contacts pour approcher les grandes entreprises.
- Participation du Bureau de Milan le 16 octobre au Bal du Lys au Palazzo Vecchio en présence de 350 invités organisé par le Consulat Honoraire de Monaco à Florence, en présence de SAR La Princesse Caroline : un hommage du Consulat de Florence et de toute la ville au Bal de la Rose monégasque.
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-cr%C3%A9e-la-Bal-du-Lys-au-Palazzo-Vecchio-de-Florence>
 - Organisation de dîners Monaco Private Label en collaboration avec les Consuls (voir point 11.1)

CDE / AMAF

- 6.8 CDE / AMAF : Poursuivre les « Monaco Tag » et les développer sur de nouveaux marchés.
- Coordination avec le Bureau de Représentation à Moscou de l'accueil en Principauté d'un groupe, membres de la Chambre de Développement Economique de Novgorod, le 26 octobre 2010.
 - Organisation d'un Soirée destination Monaco à Varsovie du 18 au 20 octobre avec Conférence de presse, en collaboration avec la CDE

FIDELISER LA CLIENTELE

A L'ETRANGER

- 6.10 Capitaliser sur les déplacements de l'OPMC, de l'Orchestre Philharmonique ou des Ballets de Monte-Carlo à l'étranger.
- Le Bureau de Représentation à Hanovre a organisé deux opérations à Hambourg et Munich les 1 et 2 décembre, dans le cadre de la tournée de l'OPMC en Allemagne. Ces opérations étaient destinées à la presse professionnelle et aux meilleurs clients du tour operator Airtours. Cocktail dînatoire avec présentation de l'orchestre par Chandler Cudlip suivi d'une invitation au concert.
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-en-Allemagne>
 - Le Bureau de Représentation à Milan a invité 70 industriels à Turin le 9 décembre dans le cadre de la représentation de cendrillon par les Ballets de monte-Carlo dans cette ville. Cocktail dînatoire suivi de la représentation au Teatro Reggion.

6.11 Explorer la faisabilité d'organisation d'événements culinaires à l'étranger.

- Le **Bureau de New-York** a organisé la semaine culinaire dans le cadre de l'opération « Monaco takes new York du 11 au 16 octobre 2010. organisation de dîners et dégustations avec des Chefs réputés dont Marcel ravin, Chef du Monte-carlo Bay Hôtel & resort. En collaboration avec **Monte-Carlo SBM, Swiss Airlines, Fashion for Floors et Tesla Motors.** Soirée de gala le 14 octobre pour 300 pax au University Club.

DEVELOPPER LES CONGRES ET CONFERENCES MEDICALES ET PARAMEDICALES

11 congrès médicaux auront été accueillis entre octobre et fin décembre à la Direction du Tourisme :

- | | |
|---|---|
| ▪ SEMINAIRE THERASCIENCE | 28 pax au Columbus |
| ▪ GEMLUC ART | 200 pax Auditorium Rainier III |
| ▪ RENCONTRES OPHTALMOLOGIQUES DE LA MEDITERRANEE | 150 pax au Méridien Sea Club |
| ▪ PHARMA EVENT | 211 pax au Monte-Carlo Bay Hotel and Resort |
| ▪ AVB TASKFORCE MEETING | 20 pax au Fairmont Monte-Carlo |
| ▪ SEMINAIRE IPSEN EN CARDIOLOGIE | 22 pax au Méridien Sea Club |
| ▪ SYMPOSIUM BYETTA | 310 pax au Fairmont Monte-Carlo |
| ▪ ODONTOSTOMATOLOGIE (22ÈME) | 250 pax au Monte-Carlo Bay Hotel and Resort |
| http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/XXII%C3%A8me-Congr%C3%A8s-International-Odontostomatologique-de-Monte-Carlo | |
| ▪ LES ENTRETIENS DE MONACO | 100 pax, Salle des Variétés |
| ▪ WORLD EVENTS - PHARMACEUTICAL INCENTIVE 2010 | 19 pax, Hôtel Hermitage |

Monaco se mobilise pour la Maladie d'Alzheimer

<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-se-mobilise-pour-la-Maladie-d%27Alzheimer>

Orientation 7 – Encourager les tournages de film à Monaco

7.2 Renforcer la communication et optimiser le potentiel de partenariat avec les manifestations existantes.

Un montage a été réalisé par la DTC regroupant les films ayant des séquences tournées à Monaco et est diffusé en boucle au sein de ses locaux.

Orientation 8 - Positionner Monaco comme principal port d'attache des navires de croisière haut de gamme et luxe programmant la Méditerranée

ANALYSER LES BESOINS DES ORGANISATEURS DE CROISIERES ET LES ATTENTES DES CROISIERISTES

A Monaco, comme cela avait été prévu et annoncé au 1^{er} semestre, l'année 2010 s'est avérée être l'année record en termes de nombres de passagers. Les estimations pour les années à venir sont elles-aussi très positives.

Depuis 2006 la capacité moyenne toute catégorie de bateaux de croisières confondue ne cesse de croître passant de 962 passagers en 2006 à 1.395 passagers en 2010. Le plus gros bateau accueilli depuis le début de l'année est le Ruby Princess, catégorie Premium, capacité de passagers 3.700.

8.2 Lancer des enquêtes de satisfaction

La Direction du Tourisme et des Congrès, en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme de Nice, a mis en place une enquête de satisfaction sur l'ensemble de l'année 2010.

La réalisation de cette enquête a été confiée au cabinet spécialisé ENOV RESEARCH. Le plan de sondage prévoyait 5250 interviews.

A ce jour, 4796 interviews ont été réalisées auprès des segments de clientèle concernés :

- le tourisme de loisir hébergé
- le tourisme d'affaires hébergé
- les croisiéristes
- les excursionnistes

Le travail de collecte de données s'est poursuivi jusqu'au 31 décembre 2010.

- Le **Bureau de New York** a organisé le voyage de presse de Barry Winkler - journaliste spécialisé dans les croisières du 31 octobre au 3 novembre.

RENFORCER LES METHODES ET OUTILS EXISTANTS

8.6 Renforcer la qualité d'accueil des croisiéristes.

Le **Bureau de Sydney** a organisé une séance de Formation pour 30 agents d'ICCA afin de les informer sur les conditions d'accueil des croisiéristes, le 16 décembre à Sydney.

8.8 Poursuivre présence annuelle au « Sea Trade » de Miami.

- Participation de la DTC au Seatrade Med à Cannes du 30 novembre au 2 Décembre. Stand de 12m² partagé avec la SEPM

Orientation 10 Positionner Monaco comme une véritable « spa destination » pour longs séjours de remise en forme toute l'année

SEJOURS REMISE EN FORME, SANTE, BIEN-ETRE

10.2.2 Elaborer stratégie communication

2 newsletters ont été publiées ce trimestre.

- **Le Fairmont Monte-Carlo - Meilleur Spa d'hôtel en Europe**
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-Fairmont-Monte-Carlo-%E2%80%93-Meilleur-Spa-d%E2%80%99h%C3%B4tel-en-Europe>
- Le **Bureau de Hanovre** a organisé un eductour du 16 au 18 janvier pour 4 journalistes spécialisés dans la remise en forme et les spas.

Orientation 11 - Devenir la destination touristique incontournable pour Ultra Rich Individuals « URI » – Création du concept « Monaco Private Label »

11.1 Identifier les marchés cibles.

- Organisation d'un dîner Monaco Private Label le 1^{er} novembre au Raffles Hotel de Dubai - 23 pax
- Organisation d'un Dîner Monaco Private Label au Fairmont de Abu Dhabi - 17 pax
- Organisation d'un dîner Monaco Private Label à St. Petersburg en collaboration avec le Consul de la Principauté - 16 pax

OBJECTIF C

CAPITALISER SUR LES GRANDS RENDEZ-VOUS :

ANNIVERSAIRES, CÉLÉBRATIONS, ÉVÉNEMENTS MAJEURS CULTURELS ET SPORTIFS

13.2 Exposition itinérante “Princesse Grace”

La prochaine exposition « Princesse Grace » aura lieu au mois de mai au Brésil.

Orientation 15 - Développer des actions de promotion spécifiques autour des événements majeurs en 2011-2013

15.1 35ème Anniversaire Du Festival Int. Du Cirque De Monte-Carlo (2011)

15.1.4 Publier une brochure d’appel à grande diffusion en 5 langues.

Une brochure dédié à la programmation du Festival du Cirque de Monte-Carlo et de toutes les activités annexes a été édité par la Direction du Tourisme à 120 000 exemplaires (Voir point 16.5)

15.1.6 Développer en commun une campagne d’information régulière e-mailing (journalistes, relais opinion, professionnels...).

- Le Festival International du Cirque de Monte Carlo fête 35 ans de succès
<http://www.visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Le-Festival-International-du-Cirque-de-Monte-Carlo-f%C3%A0te-35-ans-de-succ%C3%A8s>
- 5ème Festival International du Cirque de Monte-Carlo du 20 au 30 janvier 2011
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/35%C3%A8me-Festival-International-du-Cirque-de-Monte-Carlo-du-20-au-30-janvier-2011>
- Monaco capitale mondiale du Cirque
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-capitale-mondiale-du-Cirque>

DEVENIR CHAQUE ANNÉE PLUS PERFORMANT DANS L'ACCUEIL RÉSERVÉ AUX VISITEURS DE LA PRINCIPAUTÉ

Orientation 16 - Créer les outils et les méthodes permettant d'atteindre le niveau optimum de la qualité d'accueil en Principauté

16.1 Mettre sur pied des séances d'information au profit des guides.

Les prochaines séances de formation seront mises en place avant fin février 2011

16.4 Renforcer l'information.

16.4.2 Développer les technologies de l'information multimédias (Internet, podcast,...)

- Le **Bureau de New York** a développé un nouveau système de démarchage commercial les « Webinars » dont le premier a eu lieu en novembre afin de présenter le Resort SBM à 36 agents suivi d'un emailing à 9 000 contacts
- Mise à disposition des internautes en téléchargement des applications android, Iphone et Blackberry (Monaco Travel Guide)
- Création d'une page « Facebook » visitmonaco pour chaque langue du site internet,
- Une application pour Iphone et Smartphone est actuellement en cours de finalisation. « **Monument Tracker** » une application recensant les principaux musées de Monaco et permettant aux touristes d'obtenir toutes sortes d'informations en temps réel.

16.5 Innover constamment dans l'adaptation de la documentation mise à disposition du grand public.

La mise en place de nouvelles brochures disponibles dans des langues comme le chinois, le japonais et le russe nous permet de répondre parfaitement à la demande de la clientèle provenant de ces pays, et se démarquer par rapport à d'autres destinations concurrentielles grâce à ces outils de communication.

Ce dernier trimestre de nouvelles brochures et dépliants ont été édités :

- **Dépliant Open Air Circus Show**
Pour la promotion des animations à ciel ouvert à l'occasion du Festival International du Cirque de Monte-Carlo. Document multilingue (français, anglais et italien).
Tirage : 120.000 ex.
- **Refonte de la brochure « Passeport Monaco - Monte-Carlo »**
Le nouveau document se compose désormais d'une pochette spécifique contenant un livret d'informations pratiques, un plan de la Principauté ainsi que les coupons-privilèges, lesquels seront, dorénavant, édités et personnalisés par chaque T.O. sur des feuilles pré-imprimées et micro-perforées
- **Monaco Malin l'outil futé de la Principauté**
<http://visitmonaco.com/fr/L%27actu/News/Monaco-Malin-l%27outil-fut%C3%A9-de-la-Principaut%C3%A9>