



Benoit DUDRAGNE

Benoit.dudragne@gmail.com

www.bdc-etourisme.com

Expert en Projet - Tourisme - E-tourisme

53 ans

4 rue des écureuils 34090 Montpellier

06 21 43 50 13

Depuis 2008 : Consultant indépendant : Etourisme, tourisme et gestion de projet

- Stratégie digitale – Contenu – Expérience Client
- AMO Gestion de projet
- Stratégie Web et social média
- Communication multicanal
- Formation : projet, mise en réseaux, web 2.0, stratégie Etourisme...

Formateur

- E-tourisme en Master 2 à l'**IUP tourisme de Nice et Sup de Co Montpellier**
- Stratégie Facebook et Web 2.0 en Master 2 AES et MTIC **IAE Montpellier**
- Formateur agréé titre « chargé de projet etourisme » par **ADN tourisme** (ex OTF)

Juillet 2003 – octobre 2008 : Directeur, Office Intercommunal de Tourisme de La Provence Verte

- 37 communes - 4 communautés de communes 2 points d'accueil
- 16 offices de tourisme locaux : Promotion et communication commercialisation touristique du pays, (420 000€ de CA)
- 2 sites internet, www.provenceverte.fr (400 000 visiteurs/an), www.sejourprovence.com (site de séjours 100 000 visiteurs/an)
- Initiateur du site www.weekend-provence.fr (site inter-centrales de réservation du var)

juillet 2000 – juin 2003 Directeur d'agence de Brignoles, CCI du Var

- 52 communes en centre Var
- Représentation de la CCI sur le territoire, Coordination FISAC, Gestion du centre de formation
- Fondateur d'une fédération d'associations de commerçants
- Création de nombreuses animations commerciales et pilotage de nombreuses actions de développement local

1995 – 2000 Directeur, ARA Mende en Lozère

Dispositif "Profession Sport", 8 permanents

- Mise à disposition de personnels
- Formations et études marketing, sports et loisirs
- Mise en place et pilotage de projets d'animation territoriaux

Formation

1992 DESS en gestion d'entreprise - Institut d'Administration des Entreprises **IAE de Montpellier**.



Références du cabinet BDC

Offices de tourisme

Office de Tourisme Intercommunal Verdon Tourisme (en cours)

- Assistance à Maitrise d'Ouvrage pour la refonte du site internet
- Accompagnement sur la stratégie de contenu

Office de tourisme Larzac & Vallées (2019)

- **Conférence** pour les prestataires : **Basculer en mode expérience** pour fidéliser et capter de nouveaux clients
- **Atelier pratique** pour les prestataires : **Comment concevoir et enrichir une expérience unique** pour vos clients

Office de tourisme de Serre-Ponçon (2019)

- Coaching et formation sur le management numérique de numériques de la destination
- Assistance à Maitrise d'Ouvrage pour la refonte du site internet
- Formation intra « Design d'expériences touristiques pour le web en 10 étapes »

Office de tourisme de Serre Chevalier (2018)

- Accompagnement stratégique - **projet d'innovation autour de l'Intelligence artificielle**

Office de tourisme de Cannes (2018)

- Accompagnement **au réaménagement de l'espace d'accueil**
- **Travail sur le parcours client** (partenariat Claude Hélène Pasco)

Toulon Provence Méditerranée (2017)

- Conférence comité directeur : Stratégie Etourisme et son impact sur la destination

Office de tourisme d'Arles (2012- 2018)

- Assistance à Maitrise d'Ouvrage pour la refonte du site internet (en cours)
- Diagnostic de la stratégie numérique de la destination avec préconisations (2014)
- Animation d'une conférence Etourisme pour les 100 ans de l'office de tourisme (2012)

Palais des Festivals de Cannes (2017)

- Elaboration de la ligne éditoriale (ateliers et conférence) et A.M.O de l'événement "**Voyage en Multimédia**" : Le salon du Etourisme en France (8^e éditions, 1500 participants, plus gros RDV du Etourisme en France)

Office de tourisme de Saint François (Guadeloupe) (2016)

- Community Manager de destination en intra (8 jours pour poser son projet « social média »)

Office de tourisme de Montpellier (2013-2014)

- Accompagnement sur le choix du prestataire web et assistance au projet du nouveau site web
- Coaching sur les orientations numériques de l'office
- Appui stratégique sur le marketing et l'organisation de l'office de tourisme
- Actions de communication de la destination (partenariat avec l'agence KFH)
- Formation « rédiger pour le Web »
- Animation de 2 séminaires de mobilisation de l'équipe autour du numérique

Office de tourisme Mont Aigoual Causse Cévennes (2014)

- Conférence office de tourisme du 21e siècle

Pôle touristique Estérel – Côte d'Azur (2009-2018)

- **Elaboration de la ligne éditoriale (ateliers et conférence) et A.M.O de l'événement "Voyage en Multimédia" : Le salon du Etourisme en France (9 éditions, 1500 participants)**
- Elaboration des orientations stratégiques du pôle touristique

Office de tourisme de Grimaud (2016)

- Coaching concept et cahier des charges site internet
- Coaching sélection du prestataire web

Office de tourisme de La Londe des Maures (2013)

- Coaching sur la stratégie Etourisme de la station
- Formation sur le virage numérique

Office Intercommunal de Tourisme Provence Verte (2010-2011)

- Développement d'un projet de coopération internationale en Syrie avec transfert de compétences pour la création d'un office de tourisme local

Office de tourisme de Saint Raphaël (2009 - 2011)

- Organisation de l'événement "Voyage en Multimédia" : Le salon du Etourisme en France www.salon-etourisme.com (2009)
- Formation intra : développer sa stratégie Facebook

Office de tourisme de Sète (2011)

- Conférence E-tourisme pour les assises du tourisme (collaboration avec le cabinet "4v")

Office de tourisme de Bormes les Mimosas (2011)

- Formation "intra" sur la refonte de son site internet
- Assistance à Maîtrise d'Ouvrage du portail internet

Office de tourisme de Saint-Tropez (2010)

- Mise en place d'une stratégie opérationnelle Web 2.0 sur la destination (Facebook, Twitter...) (2010)
- Benchmark des bonnes pratiques E-tourisme avec préconisations pour le développement du nouveau site internet

Office Intercommunal de Tourisme du Pays Mer-Estérel (Roquebrune...) (2010)

- Développement d'une stratégie de communication web 2.0

Organismes touristiques départementaux

CDT ADT Aveyron - Corrèze – Lozère – Lot – Hautes Viennes / Gard - Hérault / Bearn Pays Basque / Région PACA (Confinement et post confinement 2020 - partenariat idrezo)

- **Conférences sous forme webinaire pour les socio-professionnels du tourisme :**
 - Adaptation aux besoins sanitaires
 - Adapter sa communication avec transparence et éthique
 - Comment communiquer sur sa sécurité sanitaire et les mesures prises
 - Comment repenser son offre et ses services sous l'angle de l'expérience client ?
 - Comment présenter et valoriser les "expériences client" sur son site web ?
 - Penser, enrichir et communiquer son offre sous l'angle de l'expérience client

CDT de l'Aveyron (2019)

- **Portage du dispositif Panda : Programme d'Accompagnement Numérique des opérateurs touristiques de la Destination Aveyron**
 - 37 jours de formation
 - 4 parcours pour filières professionnelles (HPA, Hôtel, Location, Loisirs)
 - 14 conférences
- Formation : Design d'expériences touristiques pour le web en 10 étapes

CDT du Tarn (2019)

- **Concept et accompagnement** dans la mise en œuvre d'un **nouvel événement** de 2 jours sur le **tourisme de campagne**

ADT de l'Hérault (2016 – 2019)

- **Assistance à Maitrise d'Ouvrage refonte de la plateforme digitale (en cours)**
- Formation : Design d'expériences touristiques pour le web en 10 étapes (coopération idrezo)
- Accompagnement à la transformation digitale autour des enjeux du contenu et centrée client (2018) (coopération idrezo)
 - Enjeux organisation
 - Personas
 - Animation et Formalisation du cadrage marketing de la destination (2017)
- **Audit des outils numériques** de l'agence départementale (2016) (coopération idrezo)

Vaucluse Provence Attractivité (2015 - 2019)

- **Accompagnement stratégie digitale**
 - **Audit sites web**
 - **AMO Refonte écosystème web et stratégie de contenu**
 - Formation de tous les offices de tourisme du département : Design d'expériences touristiques pour le web en 10 étapes

Agence d'attractivité touristique de l'Aude (2015 - 2019)

- Assistance à Maitrise d'ouvrage **refonte de la plateforme digitale**
- Mise en place d'une **stratégie de contenu partagée**
- Formation : 2015 - 2019
 - Design d'expériences touristiques pour le web en 10 étapes (tous les offices de tourisme du département)
 - Découvrir et s'impliquer dans les stratégies de développement touristique de l'Aude
 - Animation web : rédiger sur le web avec les émotions

ADRT Tourisme Creuse

- **Conférence aux assises du tourisme - Le tourisme rural : l'avenir du tourisme**

ADT du Calvados (2018)

- Formation Intra : **Développer l'animation en réseau et les partenariats** dans la promotion et la commercialisation touristiques d'une destination

ADT du Lot (2016)

- Conférence « Quand la révolution numérique impacte la communication et la gestion de ma structure »

CDT de la Côte d'Or (2014)

Formation : Promotion de destination sur internet : tendances et impact organisationnel

UDOTSI de L'Aude (2011 – 2013)

- Formation : Animer son réseau d'acteurs touristiques
- Animation des Rencontres professionnelles du Réseau des OTSI Audois
- Conférence sur la méthodologie du Benchmark
- Diagnostic sur l'accueil numérique dans les offices de tourisme du département

UDOTSI du Gard (2012)

- Formation
 - Construire sa stratégie E-tourisme
 - Animer son réseau d'acteurs et les partenariats
 - Virage numérique

UDOTSI Vaucluse/FROTSI PACA (2012)

- Cycle de formation développement : **Animateur Oenotouristique Local**

CDT de l'Eure (2011)

- Audit de la stratégie Internet et marketing du CDT et plan d'action (collaboration avec le cabinet "marketing et tourisme")
 - Analyse
 - Du positionnement marketing, de l'offre et de la demande
 - Des actions marketing

- Des orientations stratégiques
- Des outils numériques (sites web et action web 2.0)
- Des différentes contraintes locales
- Animation de réunions de cadrage
- Préconisations argumentées et illustrées des choix stratégiques

CDT des Hautes Alpes (2009)

- Animation d'un atelier auprès des professionnels du tourisme sur le management et la gestion de projet (2 jours)

Organismes touristiques régionaux

Région Occitanie (2019)

- **Campus de l'innovation touristique** (partenariat avec le cabinet 4V)
 - Refonte du **concept évènementiel du Campus**
 - AMO sur la mise en œuvre et la communication de l'événement
 - Définition de la **ligne éditoriale** (conception des ateliers et choix des intervenants)
 - Animation des ateliers

Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de PACA (2010-2019)

- **Enquêtes Baromètre Etourisme** des offices de tourisme de la Région (95 questions / 3 vagues 2011, 2014, 2018)
- **Office de tourisme du Futur** : Animation du groupe de travail de directeurs d'office de tourisme sur les missions d'avenir dans les offices de tourisme : quelles missions à valeur ajoutée, facteurs clés de succès, moyens nécessaires... (2017)
- **Accompagnement et animation de la commission E-tourisme** : construction d'un plan d'action pour le développement du E-tourisme dans les Offices de tourisme de PACA
 - Elaboration du Plan de formation Etourisme 2012 et 2013
 - Cycle d'ateliers "métier" (2012 - 2015)
 - Construction d'un référentiel d'activité E-tourisme pour les offices de tourisme
 - ...
- **Formation E-tourisme**:
 - **Titre de chargé de Projet Etourisme**
 - Animateur Numérique de Territoire (6 jours)
 - Community Manager de destination (10 jours)
 - Management numérique de sa destination (9 jours)
 - Etablir et améliorer les relations avec les ambassadeurs et les influenceurs (2 jours)
 - Construire sa stratégie d'accueil numérique
 - Refondre son site internet
 - Animer son site internet
 - Facebook pour les débutants
 - Facebook confirmé
 - La conduite de projet dans la gestion touristique
 - Le conseiller en séjour 2.0
- Assistance au recrutement d'un agent de développement E-tourisme

CRT Occitanie (2017 / 2018)

- **Mission d'expertise digitale** dans le projet de plateforme digitale régionale (id-rezo 2017)
- **Assistance à Maitrise d'Ouvrage pour la refonte des sites internet**
- **Conception et lancement de la stratégie de contenu multicanal** partagée sur la région (13 départements / 2 agglomérations 2018)
 - **Formation-Action** stratégie de contenu : **Designer une expérience** pour le Web en 10 étapes
- Autres Formations
 - Titre de chargé de Projet Etourisme**
 - Community Management de Destination (8 jours)
 - Management Numérique de Destination (5 jours)
 - Community Management de Destination : la suite (1 jour)

Office de tourisme de Bretagne (2016 -2018)

- Formation
 - Animateur Numérique de territoire 2018
 - Titre Chargé de Projet Etourisme 2017 (ANT + CMD + MND)
 - Community Manager de Destination 2016
 - L'accueil numérique : définir une stratégie et choisir ses outils
 - Refondre son site internet

MONA (fédération des offices de tourisme Grande Aquitaine) (2016 – 2017)

- **Formation** Etourisme
 - Websocial : définir sa stratégie (niveau1 – débutant)
 - Websocial : affiner sa stratégie (niveau2 – confirmé)

Comité Régional du Tourisme Champagne Ardennes (2016)

- Conférence pour les dirigeants : Grandes tendances du tourisme numérique : impact sur le management des destinations

RESOT Alsace (2014)

- Formation Management numérique de destination (3 jours)

Conseil Régional PACA – service tourisme (partenariat avec les cabinets TRIAGOZ et MEDIACTEURS) (2015)

- AMO sur les projets Etourisme dans le cadre de l'appel à Projet TTIM 2 (Territoires Touristiques Internet et Mobilité)

Comité Régional du Tourisme du Languedoc Roussillon (2015 – 2017)

- Conception et animation d'un atelier Etourisme pour les Managers des offices de tourisme sur la stratégie de contenu
- Formation (coopération cabinet 4V)
 - Community management de destination (8 jours)
 - Au sein de la formation Animateur Numérique de Territoire (coopération cabinet 4V)
 - Management numérique de destination
 - Refondre son site web
 - Animer son site web
 - Stratégie de contenu
 - Reporter numérique de territoire

Comité Régional du Tourisme de PACA (2015- 2016)

- Série de conférences sur "comment capter les clientèles de niche sur internet"

Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Poitou Charentes (2013)

- **Formation** en E-tourisme :
 - Management numérique de destination
 - Construction et Ecriture web pour offres marketées (séjours)

Sud de France Développement (Languedoc Roussillon) (pour le compte du cabinet 4V) (2013)

- Benchmark sur le positionnement marketing, les itinéraires numériques, les reportages immersifs et émotionnels
- Rédaction d'une partie du cahier des charges du portail touristique de la région Languedoc Roussillon
 - Les itinéraires
 - Les nouvelles lignes éditoriales des reportages photos, vidéos et rédactionnels des grands sites de la région au cœur de la stratégie de positionnement marketing

Fédérations nationales

Tourisme et Territoires : Réseau National des Destinations Départementales ((2014)

- Animation **journée technique** sur la Promotion des destinations sur internet : **le site web de destination**
- Formation : définir sa stratégie de communication Multicanal 2015-2016

Offices de Tourisme de France (ex FNOTSI) : (2012)

- Formation (techniciens et dirigeants de la fédération) : le virage numérique dans les offices de tourisme

Organismes Consulaires

Chambre Régionale d'Agriculture de PACA. (2010 -2013)

- Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO) sur le projet de site internet "Route des vins de Provence" <http://routedesvinsdeprovence.com>
 - Concept initial de la route
 - Accompagnement stratégique du projet
 - Conseil E-tourisme
 - Ergonomie web
 - Expérience utilisateur
 - ...

CCI Carcassonne

- Animation des assises du tourisme 2013 de l'Aude

CCI de Nice Cote d'Azur

- Conférence : "Confirmer sa stratégie Facebook, Twitter"

CCI du Var

- Conférence : Quand l'innovation numérique révolutionne les usages et le marketing touristique
- Formation : Animation de son réseau d'acteurs économiques

Chambre d'agriculture du Var

Formation

- Développer sa stratégie sur Facebook
- Développer sa stratégie de communication sur les réseaux sociaux

Divers

Union des Villes Portuaires d'Occitanie : UVPO (en cours)

- Audit des outils de communication
- Refonte de la stratégie de communication
- Animation d'ateliers marketing

Sillage : Aquarium ONIRIA - SPL Cannet en Roussillon (2019)

- Accompagnement stratégie marketing et webmarketing

Revue Espace (2018)

- Article sur l'intelligence artificielle dans le tourisme (Coopération Vivian Vidal)

Groupement hôtelier « Les Logis » (2017)

- Formation Etourisme pour les animateurs du réseau national

Tourism Academy (2016 / 2019)

- MOOC et SPOC : l'essentiel des réseaux sociaux

15 chapitres en E-learning sur la stratégie touristique sur les réseaux sociaux

Comité Local des Pêches Maritimes et Élevage Marin du Var (CLPMEMV) (2009)

- Développement d'une stratégie de communication
- Création d'outils de communication et accompagnement au salon de l'agriculture
- Initiateur et Assistance à maîtrise d'ouvrage d'un portail internet de la mer et des pêcheurs

Institut Européen de Coopération et Développement (IECD) (2009- 2011)

- Diagnostic touristique et plan stratégique de développement pour la création d'un office de tourisme à Maaloula et sur les Monts du Qualamoun

I.A.E de Montpellier (Master 2 MTIC) (2012-2014)

- Formation sur le développement d'une stratégie Facebook et Web 2.0



IUP de Nice (2009-2016)

- Formateur E-tourisme en Master 2

Rencontre du Etourisme de Pau 2013 et 2015 - #ET9 et #ET11

- Animation d'un atelier sur la curation et le Crowdsourcing

Rencontre du tourisme de Brives 2013

- Conférence « 15 minutes chrono » : Comment le temps révolutionne le tourisme

GIE Citroën direction régionale Lyon Sud Est (2013)

- Conférence sur les réseaux sociaux

Agence événementielle Cap Kaya (2011)

- Accompagnement Web 2.0 sur l'événement Alpes Summer Xpérience 2011

LR SET : Languedoc Roussillon Sport Emploi Tourisme (2012)

- Conférence : "Comment utiliser les réseaux sociaux pour communiquer"
- Formation : Dynamiser votre communication grâce aux réseaux sociaux
- Formation : Développer sa stratégie sur Facebook

IBM : (2018)

- Expert métier sur l'expérimentation de l'intelligence artificielle dans le tourisme