



## Benoit DUDRAGNE

[Benoit.dudragne@gmail.com](mailto:Benoit.dudragne@gmail.com)

[www.bdc-etourisme.com](http://www.bdc-etourisme.com)

**Expert en Projet - Tourisme - E-tourisme**

**54 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...
- Co-créateur du groupement idrezo

### **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](http://www.provenceverte.fr) (400 000 visiteurs/an), [www.sejourprovence.com](http://www.sejourprovence.com) (site de séjours 100 000 visiteurs/an)
- Initiateur du site [www.weekend-provence.fr](http://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

**Offices de tourisme Méditerranée Porte des Maures** (Bormes-les-Mimosas Collobrières Cuers La Londe-les-Maures Le Lavandou Pierrefeu-du-Var) (en cours)

- Cadrage marketing de la destination et des marques infra
- Organisation interne et mutualisation
- Plan d'action marketing

**Brest Terres Océanes :**

- Refonte des 7 sites web dans une gestion de projet mutualisée
- Accompagnement sur la coordination de la stratégie digitale et de la stratégie de contenu de sept territoires (en cours)

**Office de Tourisme Provence Méditerranée (Métropole Toulon/Hyères):**

- Audit des sites web
- Accompagnement sur le marketing digital,
- Refonte en fusionnant les sites web de la destination (en cours)

**Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera Merveilles :**

- Etude et animation du positionnement marketing à la communication multicanal
- Accompagnement sur la refonte du site web de la destination (en cours)
- Elaboration d'une stratégie de développement touristique durable avec un focus sur la vallée de la Roya (en cours)

**Office de tourisme de Dignes Les Bains**

- Formation Design d'expérience en 10 étapes

**Office de Tourisme Intercommunal Verdon Tourisme (2021)**

- 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<sup>e</sup> 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
- Séminaire et rédaction du positionnement marketing de la destination
- 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 Causses Cévennes (2014)**

- Conférence office de tourisme du 21<sup>e</sup> 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 international 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](http://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 (campagne estivale 2020)

### 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 – 2021)

- Assistance à Maitrise d'Ouvrage refonte de la plateforme digitale (2020 – V2 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 centré 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 (2018 - 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")

### 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

### Offices de Tourisme de Normandie (2020)

- Formation : Concevoir et piloter une stratégie webmarketing

### 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'évènement
  - 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 et organismes nationaux**

### **Atout France (2021/21)**

- Formation Les expériences touristiques : les concevoir, les valoriser et communiquer pour se démarquer

### **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**

### **Coopérative de tourisme Terre d'Est (Agents de voyage solidaires)**

- Formation : Rédiger séduire convaincre pour vendre des séjours et gagner en visibilité

### **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