



## Benoit DUDRAGNE

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

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

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

**55 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 d'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) (2022-2022)

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

**Brest Terres Océanes** (2022)

- **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)** (2022)

- **Audit des sites web**
- **Accompagnement** sur le marketing **digital**,
- **Refonte en fusionnant les sites web** de la destination (en cours)
- **Conférence** comité directeur : **Stratégie Etourisme** et son impact sur la destination (2017)

**Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera Merveilles** (2020-2022)

- **Etude et animation du positionnement marketing** à la communication multicanal
- **Assistance à Maitrise d'Ouvrage** sur la **refonte du site web** de la destination
- **Elaboration d'une stratégie de développement touristique durable** avec focus sur la vallée de la Roya

**Office de tourisme de Dignes Les Bains** (2021)

- **Formation intra**
  - Design d'expérience en 10 étapes
  - Perfectionnement design d'expérience

**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 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** de l'office
- Travail sur le **parcours client** (partenariat Claude Hélène Pasco)

## Office de tourisme d'Arles (2012- 2018)

- Assistance à Maitrise d'Ouvrage pour la **refonte du site internet**
- **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 (8e 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)

- **Assistance à Maitrise d'Ouvrage** sur la **refonte du site web** de la destination
- 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 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 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

### Loire et Cher (idrezo 2022)

- **Etat des lieux de l'écosystème digital**
- Accompagnement à la **définition de la stratégie digitale multicanal**
- Conception de la **charte éditoriale**

### 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 - 2022)

- **Concept et accompagnement** dans la mise en œuvre d'un nouvel événement de 2 jours sur le tourisme de campagne
- Conception de la **ligne éditoriale et animation** de l'événement **#DestinationCampagne** (3eme édition)

## ADT de l'Hérault (2016 – 2021)

- **Assistance à Maitrise d'Ouvrage refonte de la plateforme digitale** (2020 – 2021)
  - 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
- **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

### Bourgogne-France-Comté (partenariat South Trend Consulting) (en cours)

- Création d'**itinéraires gastronomiques**
- Recommandation opérationnelle sur la présentation et la promotion des itinéraires

### Offices de Tourisme de Normandie (2020)

- **Formation** : Concevoir et piloter une stratégie webmarketing

### Comité Régional de tourisme Ile de France

- **Formation** : Désigner des « expériences touristiques » pour le web en 10 étapes

### Iles de la Réunion Tourisme

- **Formation** : Animer son réseau de prestataires et de partenaires

## Région Occitanie (2019)

- **Campus de l'Innovation Touristique** (partenariat avec le cabinet 4V)
  - Refonte du concept événementiel 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, 2022)
- **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
- Nombreuses 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 dirigeants : Grandes tendances du tourisme numérique : impact sur le management

## 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)

- **Animation** 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 (2021/22)

- **Formations**
  - Les **expériences touristiques** : les concevoir, les valoriser et communiquer pour se démarquer
  - **Editorialiser ses contenus web** pour séduire, convaincre et développer son trafic
  - Rédiger, séduire, convaincre et gagner en visibilité pour **vendre un séjour** ou une prestation de loisir.
  - **Refondre son site web** (2023)

### 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

### ADN Tourisme (2022)

- **Corédacteur du référentiel d'activité** du Certificat de qualification Professionnelle « Chargé de projet Etourisme » (CPET)

## 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 (2021)

- **Audit des outils de communication**
- **Refonte de la stratégie de communication**
- Animation **d'ateliers marketing**
- Formation sur le **positionnement marketing des ports**

### 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