



Benoit DUDRAGNE

Benoit.dudragne@idrezo.com

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 (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 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

Office de Tourisme Provence Méditerranée (Métropole Toulon/Hyères) (en cours)

- **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)

Offices de tourisme du Pays de Roquefort et du Saint-Affricain, du Pays Requistanais, Muse et Rases du Tarn, Rougier Aveyron Sud (2022)

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

Offices de tourisme Méditerranée Porte des Maures (Bormes-les-Mimosas Collobrières Cuers La Londe-les-Maures Le Lavandou Pierrefeu-du-Var) (2021-2022)

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

Brest Terres Océanes (2022)

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

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 (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**
- **Formation intra** éditorialiser ses pages web

Conseil départemental De la haute Garonne : service tourisme

- **Formation intra : le virage numérique dans le tourisme**

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

CRT Occitanie (2017 / 2022)

- **Séminaire et accompagnement sur la feuille de route stratégique** à 5 ans du CRTL (id-rezo 2023)
- **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)

Bourgogne-France-Comté (partenariat South Trend Consulting - 2023)

- 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, 2023)
- **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

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