

Saison 2020 : le défi du digital

Rencontres wallonnes du E-tourisme, 10 novembre 2020

Le Domaine en quelques chiffres

- Visiteurs depuis l'ouverture au public: > 31 millions
>23 millions à la Grotte
>9 millions au Parc animalier
- Visiteurs 2019 : 379.000
- Nombre d'ETP 2019 : 92
- CA 2019 : 8,8 millions €

- **14 mars** : Fermeture complète du Domaine
- → mise en chômage covid de toutes les équipes
- → maintien des activités essentielles : maintenance, soins animaliers, administration
- **21 mai** : réouverture partielle du Parc
- **13 juin** : réouverture partielle Grotte + Restos
- **1 juillet** : réouverture totale

AVEC RESPECT DE LA DISTANCE SOCIALE

Une journée d'été 2019









Une journée d'été 2020

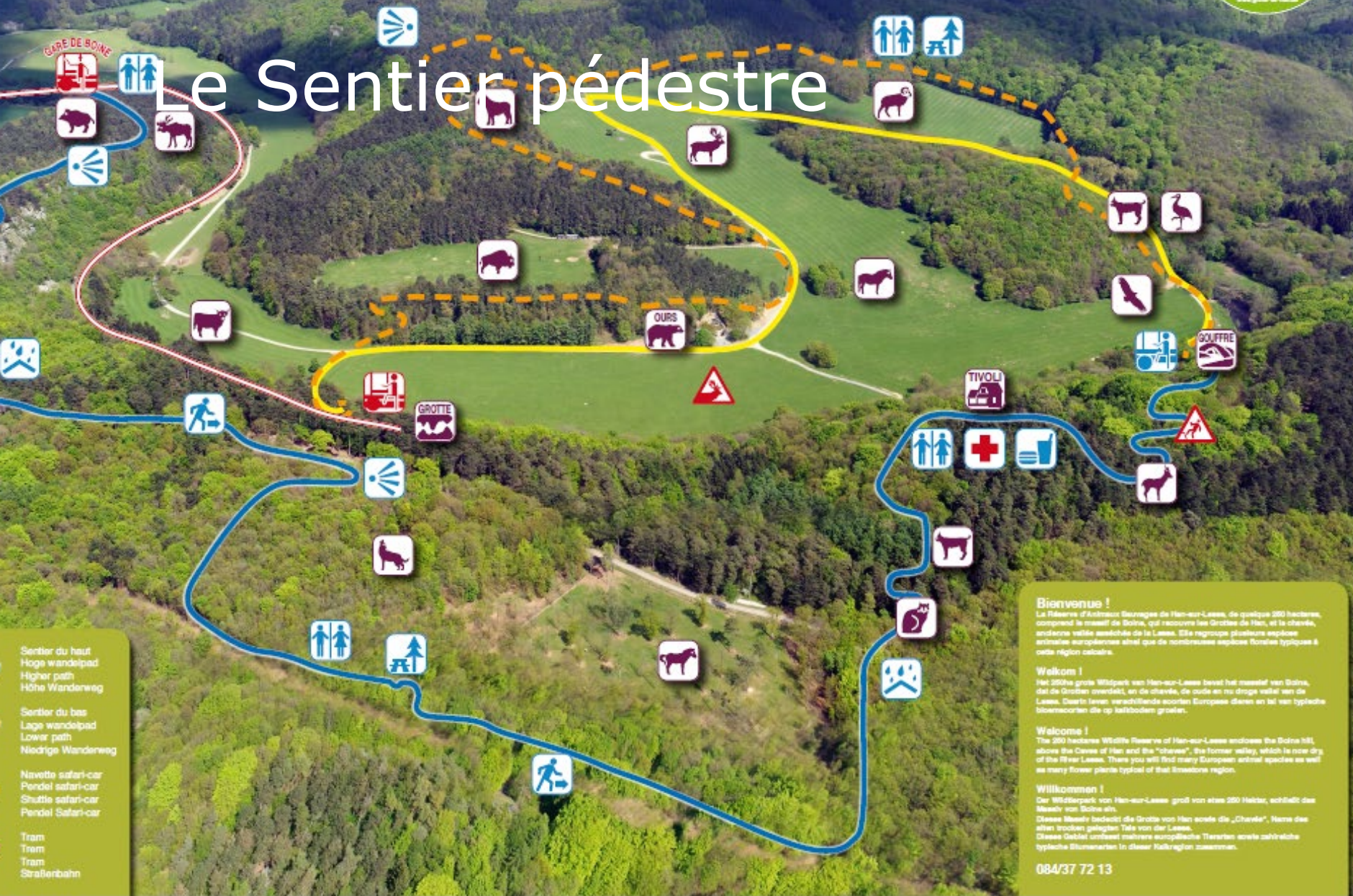








Le Sentier pédestre



Sentier du haut
Hoge wandelpad
Higher path
Höhe Wanderweg

Sentier du bas
Lage wandelpad
Lower path
Niedrige Wanderweg

Navette safari-car
Pendel safari-car
Shuttle safari-car
Pendel Safari-car

Tram
Tram
Tram
Straßenbahn

Bienvenue !

La Réserve d'Autours Sauvages de Han-sur-Lesau, de quelque 350 hectares, comprend le massif de Boine, qui recouvre les Grottes de Han, et la charrière, ancienne vallée asséchée de la Lesau. Elle regroupe plusieurs espèces animales européennes ainsi que de nombreuses espèces florales typiques à cette région caennaise.

Welkom !

Het 350ha grote Wildpark van Han-sur-Lesau bevat het massief van Boine, dal de Grottes overdekt, en de charrière, de oude en nu droge vallei van de Lesau. Daarin leven verschillende soorten Europese dieren en tal van typische bloemsoroten die op halfbodem groeien.

Welcome !

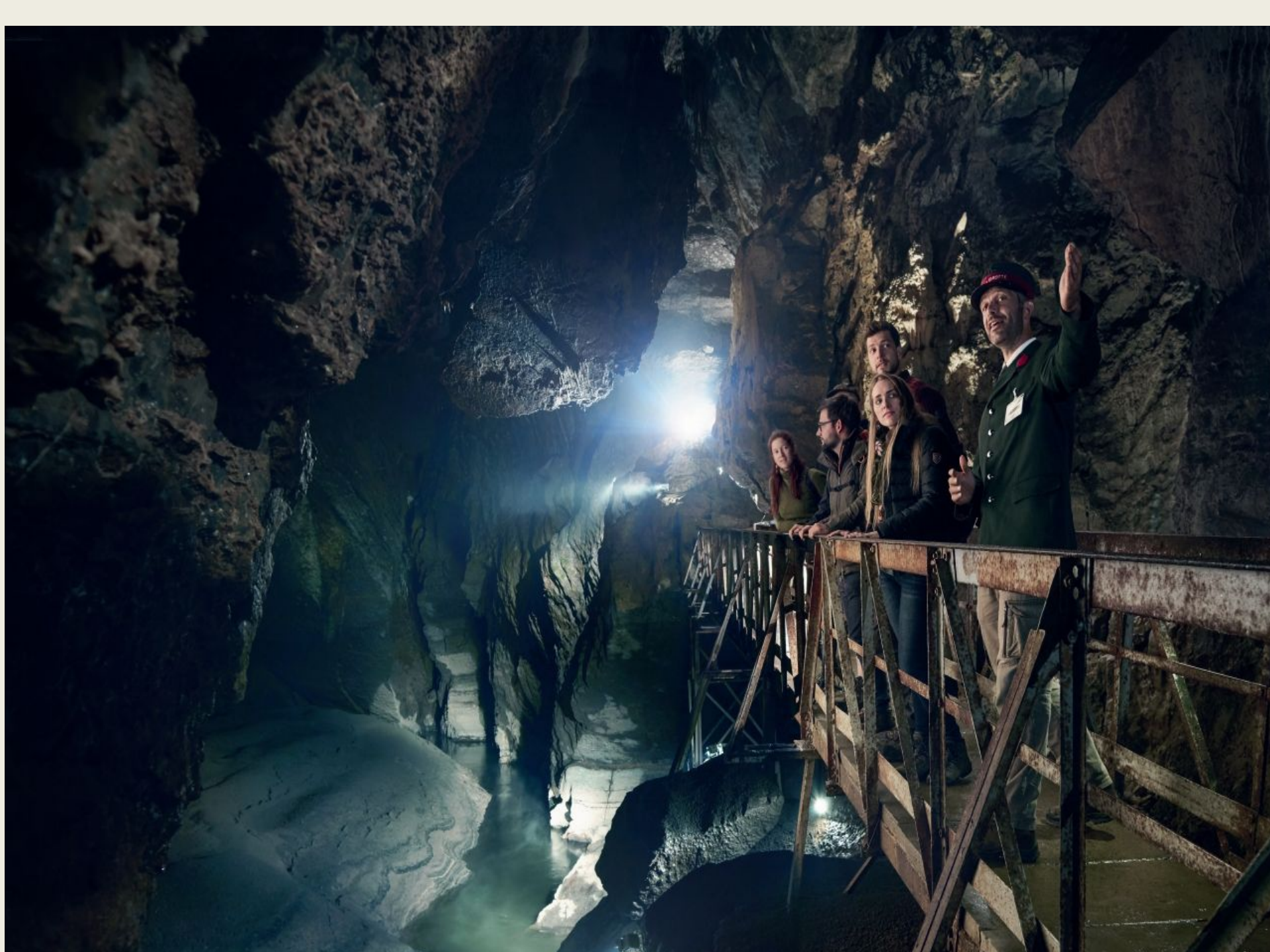
The 350 hectares Wildlife Reserve of Han-sur-Lesau encloses the Boine hill, above the Caves of Han and the "charrière", the former valley, which is now dry of the River Lesau. There you will find many European animal species as well as many flower plants typical of that Bretonne region.

Willkommen !

Der Wildpark von Han-sur-Lesau groß von etwa 350 Hektar, schließt das Massiv von Boine ein. Dieses Massiv bedeckt die Grotte von Han sowie die „Charrière“, Name des alten trockenen gelassenen Tals von der Lesau. Dieses Gebiet umfasst mehrere europäische Tierarten sowie zahlreiche typische Blumenarten in dieser Halbröhre zusammen.

084/37 72 13







Mesures physiques prises

Déplacement de l'accueil /billetterie et des départs
vers la grande Plaine de jeux

Compartimentage des véhicules

Instauration d'un trajet alternatif dans la Grotte

Trajets à pied vers le Parc + retour

Mesures digitales prises

Mise sous réservation des visites,
avec quota par plage horaire

Jonglage permanent avec les quotas

Communication digitale adaptée en permanence

Réponses en permanence aux avis sur réseaux
sociaux

Voyage aux Origines du Monde

Bienvenue au Domaine !



⚠ **Attention** : suite aux nouvelles mesures gouvernementales, le **Domaine est entièrement fermé** jusqu'au 18 décembre 2020.

the adventure

begin



FAQ

Retrouvez ci-dessous les questions fréquemment posées au Domaine.

D'autres questions ? Contactez-nous : info@grotte-de-han.be • [+32 \(0\)84 37 72 13](tel:+32284377213)

Covid-19

Tickets / Réservation

Général

🔔 1

Parc

Covid-19

Le Domaine est-il ouvert actuellement ?



Comment se déroulent les visites aujourd'hui ?



Le port du masque buccal est-il obligatoire ?



← Voir toutes les activités à Han-sur-Lesse

À proximité

Avis



Bulle d'oxygène.

Visite en famille ce we. Soirée magique brâme du cerf. Dimanche visite des grottes et du parc animalier. Les mesures COVID sont bien respectées partout, les distances sociales aussi car il n'y avait pas trop de monde. C'était très rassurant. Tout le personnel était d'une extrême...

Plus ▼

Date de l'expérience : octobre 2020



Utile



Partager



Réponse de Rodrigue_Nassogne, Assistant e-marketing de Domaine des Grottes de Han



A répondu il y a 3 semaines

Un tout grand merci à vous 532eddyj d'avoir écrit un avis à propos du Domaine des Grottes de Han ! C'est vraiment chouette de lire que vous avez apprécié la visite spéciale "Brame au crépuscule" ainsi que votre visite en journée de la Grotte de Han

Plu Internet Explorer

Difficultés rencontrées

- Nouvelle billetterie + nouveau website introduits le 1er mars →
Début mai : passage à un système de réservation avec quota → transformation de tout le système
- Difficulté pour le visiteur de faire son programme à l'avance → service Accueil téléphonique explose !
- Développement : Affichage des horaires sur écran extérieur

Difficultés rencontrées

Quid :

- des tickets achetés en prévente ?
- des abonnés ?
- des tickets gratuits ou avec réduction ?
- des personnes qui veulent changer d'horaire ?

→ Introduction de codes promos pour les abonnés et pour certains partenaires prévente

→ Certaine souplesse dans les quotas

→ Remboursements dans certains cas

Comment s'est déroulée la saison ?

- 1^e semestre : perte d'environ 1 million €
- Sur juillet-août : fréquentation presque égale à 2019
- **Lissage des visiteurs sur la journée grâce au système de réservation → nous a permis d'accueillir en été 2020 autant de visiteurs qu'en été 2019**
- Satisfaction globale des visiteurs, mitigée par quelques problèmes de gestion des files

Qu'en retenir ?

- L'été 2020 : un laboratoire d'expérimentation
- Nous avons été poussés dans nos retranchements
- Les équipes ont fait preuve de dynamisme, de flexibilité, d'imagination au-delà de toutes attentes
- Nous avons dû accélérer toute une série d'innovations
- Toutes ces mesures seront pérennisées en tout ou en partie

Et quid de 2021 ?

Les Belges ont appris à redécouvrir leur pays,
Ils ont appris à apprécier la Nature, la marche

Nous disposons de vastes espaces (250 hectares) pouvant accueillir
un grand nombre de visiteurs

**Le système de réservation des visites est entré dans les mœurs →
lissage des visites**

**Nous avons appris à communiquer en permanence, via le website,
les réseaux sociaux et les Newsletters mais aussi la téléphonie**

2020 a été pour nous un creuset d'apprentissage extraordinaire



→ Nous sommes confiants pour appréhender 2021.



Merci de votre attention !