



République Algérienne Démocratique et populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de Constantine 3

Faculté d'Architecture et d'Urbanisme
Département d'architecture

N° de Série :

N° d'Ordre :

Ouverture aux nouveaux apprentissages pour une meilleure
qualité de service dans le tourisme

« Cas d'une école de formation en hôtellerie et en restauration à
Constantine »

Mémoire Présentée pour l'Obtention du Diplôme de Master Architecture

Option : Maitrise d'ouvrage architecturale et urbaine

Par : BOUNAAS Narimane

Sous la direction de : Mme MALKI Assia

Jury d'examen :

-
-
-
-

Année Universitaire

2018-2019

TABLE DES MATIERES :

<i>Remerciements</i>	I
<i>Dédicace</i>	II
LISTE DES ILLUSTRATIONS :	VIII
LISTE DES PLANCHES	VIII
LISTE DES FIGURES	VIII
LISTE DES TABLEAUX	X
CHAPITRE INTRODUCTIF	
I. Présentation de la maîtrise d'ouvrage	1
Introduction	2
1. Motivation de choix	3
2. Problématique	3
3. Hypothèse	6
4. Objectif	6
PREMIERE PARTIE : Théorique	
CHAPITRE I : Approche thématique	
I. Le tourisme :	9
1. Définition	9
2. Historique du tourisme.....	10
3. Les composantes du tourisme	11
3.1. Les producteurs	11
3.2. Les distributeurs et facilitateurs	11
4. Les formes du tourisme	11
4.1. Tourisme émetteur	11
4.2. Tourisme intérieur	12
4.3. Tourisme récepteur	12
4.4. Tourisme interne	12
4.5. Tourisme international	12
4.6. Tourisme national	12
5. Formes du Tourisme selon les facteurs	12

5.1.	Selon le lieu où s'exerce le tourisme « l'emplacement »	12
5.2.	Selon la durée	13
5.3.	Selon la taille de groupe	13
5.4.	Selon le budget	13
5.5.	Selon le mode d'hébergement	14
6.	Types de tourisms	14
6.1.	Tourisme vert, bleu, blanc	14
6.2.	Le Tourisme Solidaire/ Tourisme Equitable	14
6.3.	Le Tourisme Ethique / Tourisme Responsable	14
6.4.	Ecotourisme	15
6.5.	Le Tourisme Rural	15
6.6.	Le Tourisme Durable	15
6.7.	Le tourisme des jeunes	15
6.8.	Le tourisme de cure, de santé ou thermal	15
6.9.	Le tourisme sportif	15
6.10	Le tourisme culturel	15
6.11.	Le tourisme d'affaires	16
6.12.	Le Tourisme De Loisirs Et De Détente	16
6.13.	Le tourisme religieux	16
6.14.	Le tourisme gastronomique	16
7.	Les facteurs de recul du tourisme	16
7.1.	L'insécurité	16
7.2.	Le facteur économique (les crises économiques)	16
8.	L'importance du tourisme	17
8.1.	Sur le plan Politique	17
8.2.	Sur le plan Economique	17
8.3.	Sur le plan Social	17
8.4.	Sur le plan Culturel	17
8.5.	Le Tourisme Et L'économie, La Société Et L'environnement	17
9.	Le tourisme, une opportunité d'emplois	20
9.1.	Les emplois directs	20
9.2.	Les emplois indirects	20
9.3.	Les emplois induits	20

II. Le tourisme durable	20
1. Définition	20
2. Les trois piliers du développement durable	20
3. L'objectif du développement touristique durable	21
4. Les principes du tourisme durable	21
III. Tourisme en Algérie	22
Introduction	22
1. Aperçu historique	22
1.1. L'époque Romaine Byzantine	23
1.2. L'époque arabo-Turque	23
2. Les politiques de développement du tourisme	23
2.1. La première politique (1962-1979)	23
2.2. La deuxième politique 1980	24
2.3. A partir de 1990	24
2.4. A partir de 1997	25
3. La déposition législative et réglementaire	25
4. Les Instruments de Planification Touristique	26
4.1. Instruments d'urbanisme en Algérie :	26
4.2. Les outils d'urbanisme dans la sphère « tourisme algérien »	26
5. Définition des concepts	30
5.1. Industrie du tourisme	30
5.2. La notion d'hôtellerie	31
5.3. Notion d'accueil	31
5.4. La notion de « Qualité »	33
5.5. La formation professionnelle	35
5.6. La formation par apprentissage	37
5.7. La formation au tourisme et Hôtellerie	43
CHAPITRE 02 : Approche comparative	
Introduction	47
I. Analyse des projets	47
1. L'école de tourisme de Lausanne	47
1.1. Présentation	47
1.2. Historique	47

1.3.	Présentation du projet	47
1.4.	Ecole Supérieure d'Hôtellerie et de Restauration Alger ESHRA	52
1.5.	Ecole Supérieure d'Hôtellerie et de Restauration Oran	57
1.6.	Synthèses des exemples	61
Conclusion	62
DEUXIEME PARTIE: Approche Analytique		
CHAPITRE 01 : Approche contextuelle relative à l'analyse du site		
Aperçu sur la ville de Constantine	63
I. Constantine, une économie a développé	63
II. Les endroits à visiter de Constantine	64
III. La situation géographique de ville de Constantine	64
IV. La situation territoriale	64
V. Caractéristiques naturelles d la ville de Constantine	65
1.	La Climatologie	65
2.	Les précipitations	66
3.	Les vents dominants	66
4.	Le relief	66
VI. Analyse du site d'intervention	66
1.	Justification du choix du terrain	66
2.	Situation du terrain d'intervention	67
2.1	Par rapport à la ville	67
2.2	Par rapport à l'environnement immédiat	67
2.3.	Par rapport à aux moyens de déplacements.....	68
2.4	Par rapport aux potentialités touristiques	69
3.	Limités du terrain	70
4.	Topographie du terrain	71
5.	Accessibilité	72
6.	Climatologie	72
6.1	Le microclimat du site	72
6.2	Le micro climat de l'agglomération Zouaghi	72
6.3	Ventilation et ensoleillement	72
CHAPITRE 02 : Etude pré-opérationnelles		
I. Etude d'opportunité	74

II. Etude de faisabilité	74
1. Définition des besoins	74
2. Faisabilités dans le site	74
III. Etude financière	75
1. Modes de financement	75
2. Estimation du financement.....	75
CHAPITRE 03: Approche programmatique	
Introduction	76
I. Les fonctions mères de l'école	76
II. Programme retenu	81
1. ZONE ACADEMIQUE	81
1.1. Enseignement	81
1.2. Espace d'échange	83
1.3. Infirmierie	83
2. ZONE ADMINISTRATIVE	83
3. ZONE D'HEBERGEMENT	84
4. ZONE DE SPORT ET LOISIR	84
5. PARKING	84
6. LOCAUX TECHNIQUES	84
CHAPITRE 04 : La mise en forme du projet	
Introduction	85
I. Schéma de principe	85
II. tracé géométrique	86
III. Les différents plans et élévations.....	85
conclusion de la deuxieme partie	90
Conclusion générale	91
Bibliographie	91
Résumé	93

Résumé :

L'industrie du tourisme est devenue de nos jours, dans de nombreux pays, un secteur fondamental et de premier plan dans le développement économique et social. L'Algérie est aujourd'hui une destination touristique quasiment vierge qui n'a malheureusement pas été encore suffisamment exploitée contrairement aux autres pays du pourtour méditerranéen.

En effet, L'Algérie a des capacités immenses dans ce secteur, et cela reviens à ces potentiels naturels variés qui lui donne une vocation touristique exceptionnelle

Elle est mise en valeur par ses cotes littorales, ses montagnes, ses plaines, ses forêts et ses hauts plateaux et aussi par son désert et ses paysages multiples. Elle regorge de richesses historiques et archéologiques qui méritent d'être découvertes. Ces atouts lui permettent de devenir une destination primordiale de tourisme littoral, de tourisme vert ou encore de tourisme culturel et historique. Actuellement, le tourisme pour l'Algérie n'est plus un choix mais plutôt une réelle opportunité. Elle devrait donner plus de considération à ce secteur tout en s'inspirant des expériences des pays voisins et tirant partie de leurs succès et leurs échecs.

À fin de prendre en main la situation des sites historique dans la wilaya de Constantine, et contribuer au même temps à un développement économique, culturel, et sociale durable de la ville avec des répercutions régionale et nationale, une école de formation, en hôtellerie et restauration mettant à profit l'apport des neurosciences dans l'apprentissage professionnel, constituerait un point des départ pour le développment du tourisme à Constantine

Mots clés : Constantine, tourisme, qualité, service, école, formation et neurosciences.

ملخص

أصبحت صناعة السياحة، في العديد من البلدان ، قطاعًا أساسيًا وقياديًا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. تعد الجزائر اليوم وجهة سياحية لم تمسها فعليًا والتي للأسف لم يتم استغلالها بشكل كافٍ على عكس البلدان الأخرى في منطقة البحر المتوسط. في الواقع ، تتمتع الجزائر بقدرات هائلة في هذا القطاع ، ويتعلق الأمر بهذه الإمكانيات الطبيعية المتنوعة التي تمنحها مهنة سياحية استثنائية يتم تسليط الضوء عليه من خلال سواحلها وجبالها وسهولها وغاباتها ومرتفعاتها وكذلك صحرائها ومناظرها الطبيعية المتعددة. إنه مليء بالثروات التاريخية والأثرية التي تستحق أن تكتشف. هذه الأصول تسمح لها أن تصبح وجهة رئيسية للسياحة الساحلية، والسياحة الخضراء أو السياحة الثقافية والتاريخية. في الوقت الحالي، لم تعد السياحة بالنسبة للجزائر خيارًا بل فرصة حقيقية. ينبغي أن يولي المزيد من الاهتمام لهذا القطاع مع استلهاهم تجارب الدول المجاورة والاستفادة من نجاحاتها وإخفاقاتها. من أجل أخذ وضع المواقع التاريخية في ولاية قسنطينة في متناول اليد ، والمساهمة في نفس الوقت في التنمية الاقتصادية والثقافية والاجتماعية المستدامة للمدينة مع تداعيات إقليمية ووطنية ، ومدرسة تدريبية ، في الفندق والمطاعم. استعادة باستخدام مساهمة علم الأعصاب في التعلم المهني ، سيكون نقطة انطلاق لتطوير السياحة في قسنطينة

الكلمات المفتاحية: قسنطينة ، السياحة ، الجودة ، الخدمة ، المدرسة ، التدريب وعلم الأعصاب.

Summary

The tourism industry has become, in many countries, a fundamental and leading sector in economic and social development. Algeria is today a virtually untouched tourist destination that has unfortunately not yet been sufficiently exploited unlike other countries around the Mediterranean.

Indeed, Algeria has immense capacities in this sector, and it comes down to these varied natural potentials which gives it an exceptional tourist vocation

It is highlighted by its coastline, mountains, plains, forests and highlands and also by its desert and its multiple landscapes. It is full of historical and archaeological riches that deserve to be discovered. These assets allow it to become a prime destination for coastal tourism, green tourism or cultural and historical tourism. Currently, tourism for Algeria is no longer a choice but rather a real opportunity. It should give more consideration to this sector while drawing inspiration from the experiences of neighboring countries and taking advantage of their successes and failures.

In order to take in hand the situation of the historic sites in the wilaya of Constantine, and contribute at the same time to a sustainable economic, cultural and social development of the city with regional and national repercussions, a training school, in hotel and restaurant restoration using the contribution of neuroscience in professional learning, would be a starting point for the development of tourism in Constantine

Keywords: Constantine, tourism, quality, service, school, training and neuroscience.