



Directives d'esthétique urbaine pour les installations de **service au volant**



ottawa.ca
City services **3-1-1**
TTY 613-580-2401



Ce document est disponible en anglais sur ottawa.ca.
This document is available in English on ottawa.ca.

Approuvées par le Conseil municipal le 24 mai 2006

Ville d'Ottawa
Publication **N° 21 – 07**
Urbanisme et Gestion de la croissance

Une installation de service au volant est un établissement offrant des produits ou des services, par l'intermédiaire d'un préposé ou d'un distributeur automatique, à des personnes restant dans leur véhicule circulant dans des voies d'attente désignées. Une installation de service au volant peut être combinée à d'autres utilisations, comme une institution financière, un magasin de services personnalisés, un magasin de vente au détail, un restaurant ou une station-service. Dans ces directives, un lave-auto et une station-service ne sont pas considérés comme des installations de service au volant.

Objet et application

Ces directives ont pour objet d'orienter l'esthétique urbaine à l'étape de la demande d'aménagement, afin d'évaluer, de favoriser et de réaliser l'aménagement adéquat des installations de service au volant. Le contexte et les conditions propres aux emplacements seront examinés conjointement avec ces directives.

Ces directives doivent être observées sur l'ensemble du territoire municipal, pour toutes les installations de service au volant. Dans le cas des installations de service au volant situées sur les rues principales, les directives relatives aux rues principales s'appliquent également. Si un plan de conception communautaire ou une étude d'aménagement pertinente peut s'appliquer, ces directives viendront s'y greffer. Elles serviront également à étayer la préparation de nouveaux plans de conception communautaire.

Objectifs

- Assurer un aménagement compatible qui s'intègre dans son contexte existant ou planifié, et qui l'améliore;
- Protéger et mettre en valeur le caractère et la qualité des secteurs et des quartiers où sont situées des installations de service au volant;
- Mettre en valeur les voies publiques et contribuer à améliorer la qualité des espaces publics;
- Assurer une circulation d'attente efficace sur l'emplacement;
- Créer un environnement piétonnier sécurisé et confortable sur les emplacements;
- Limiter les répercussions sur les utilisations adjacentes pouvant résulter des activités s'y déroulant.

Orientation du Plan officiel et des règlements municipaux

Le Plan officiel définit la compatibilité comme un objectif clé de conception de l'environnement bâti pour les 20 prochaines années. Conformément aux sections 2.5.1 et 4.11 du Plan officiel, la compatibilité des nouveaux aménagements, notamment les installations de service au volant, devra non seulement tenir compte de la forme bâtie mais également des caractéristiques opérationnelles et du contexte de l'aménagement.

L'annexe 1 du Plan officiel stipule que les emprises protégées doivent être d'une dimension suffisante pour l'aménagement d'éléments de paysage de rue et pour répondre aux besoins des piétons et des cyclistes.

L'annexe 3 du Plan officiel contient un certain nombre de considérations conceptuelles suggérant comment respecter les

objectifs et les principes d'aménagement de la section 2.5.1 du Plan officiel. Toutes les autres politiques du Plan officiel et de la réglementation pertinente, comme le Règlement municipal sur les voies d'accès privées, le Règlement municipal sur les enseignes et le Règlement de zonage, doivent également être satisfaites.

Contexte et enjeux

Les installations de service au volant connaissent beaucoup de succès car elles ciblent le marché automobile canadien. Elles sont souvent ouvertes 24 heures sur 24 et sont pratiques pour les voyageurs, en plus d'offrir un sentiment de sécurité en soirée. Le service au volant a été largement adopté par les entreprises de restauration rapide, et l'on compte aujourd'hui de nouveaux types d'installations de service au volant, comme les banques, les services de nettoyage à sec, les pharmacies et les magasins de bières. Pendant ce temps, le service au comptoir constitue toujours un élément important pour de nombreuses entreprises, qui aménagement des installations de service au volant pour leurs clients venus à pied, à vélo et en voiture mais qui n'utilisent pas le service au volant.

Bien que populaires, les installations de service au volant présentent de nombreux défis en matière d'esthétique urbaine, notamment le respect du contexte urbain dans la conception d'installations et d'édifices prototypes, la préservation d'un environnement piétonnier dans les voies publiques, l'utilisation efficace d'aires aménagées pour améliorer la qualité environnementale et visuelle d'ensemble du secteur et la conception de voies de circulation efficaces pour les attentes sur place.

Autres directives disponibles

- Directives d'esthétique urbaine pour les magasins-entrepôts (2006)
- Directives d'esthétique urbaine pour l'aménagement des grandes rues traditionnelles (2006)
- Directives d'esthétique urbaine pour l'aménagement des grandes artères (2006)
- Directives d'esthétique urbaine pour les stations-service (2006)
- Lignes directrices sur l'aménagement des terrasses extérieures (2006)
- Lignes directrices en matière de conception des logements résidentiels intercalaires – Densité faible-moyenne (2005)
- Lignes directrices en matière de corridors de routes régionales (2000)

Directives d'esthétique urbaine

Les directives d'esthétique urbaine visant les installations de service au volant sont divisées en six sections :

1. Paysage de rue et forme bâtie
2. Piétons et cyclistes
3. Véhicules et stationnement
4. Aménagement paysager et environnement
5. Signalisation
6. Viabilisation et services publics

- **Directive 1 :** Interagir avec les éléments positifs du contexte par la hauteur du bâtiment, les marges de reculement, l'orientation du bâtiment et le style architectural (figures 1 et 2).



Figure 1 : Ce restaurant avec service au volant de deux étages interagit avec le contexte d'une artère grâce à une marge de reculement et à une hauteur appropriées.



Figure 2 : Cet établissement de service au volant respecte le contexte de village traditionnel à l'aide d'un style compatible.

- **Directive 2 :** Aménager les édifices près de la rue afin d'aider à la délimiter.
- **Directive 3 :** Offrir un aménagement paysager important, conjugué à l'orientation de l'édifice, afin de mettre en valeur le paysage de rue et de définir la bordure de la rue lorsqu'il est inévitable de reculer les édifices (figure 3).



Figure 3 : Des arbres adultes, plantés le long de cet établissement de service au volant, aident à définir le bord de rue.

- **Directive 4 :** Aménager des abris devant les entrées principales des édifices, près des arrêts d'autobus, des supports pour vélos, des allées piétonnières et dans les zones où sont aménagées des commodités pour les piétons.

- **Directive 5 :** Aménager les commodités publiques près des entrées des édifices (figure 4).



Figure 4 : Les terrasses extérieures, les cabines téléphoniques et les supports pour vélos sont des commodités situées près de la voie publique.

- **Directive 6 :** Aménager les utilisations intérieures, comme les aires de repos, les salles d'employés, les bureaux, les salles d'attente et les halls d'entrée, qui peuvent être munies de fenêtres claires, sur les murs faisant face à la rue (figure 5).



Figure 5 : Les salles d'employés fenêtrées sont situées face aux aires publiques dans cette banque avec service au volant.

- **Directive 7 :** Rendre très transparentes la majorité des façades en rez-de-chaussée faisant face à la rue, grâce à des fenêtres et des portes en vitre claire, qui animent les voies publiques et qui maximisent les vus vers et depuis l'édifice.
- **Directive 8 :** Paysager la zone située devant un mur plein faisant face à une voie publique, et faire appel aux projections, aux retraits, aux arcades, aux marquises, aux couleurs et aux textures pour réduire la dimension apparente des murs non vitrés.
- **Directive 9 :** Coordonner les détails et le caractère de l'architecture au sein d'un concept global pour toutes les faces et tous les éléments d'un édifice (figure 6).



Figure 6 : À l'arrière de ce restaurant avec service au volant, les détails architecturaux sont cohérents avec les autres faces de l'édifice.

- **Directive 10 :** Aménager un trottoir dégagé de 2,0 mètres de large, dans l'emprise publique, traversant les entrées privées. Réduire au minimum toute dénivellation (figure 7).



Figure 7 : Le trottoir public continu traversant les entrées privées constitue une zone piétonnière.

- **Directive 11 :** Distinguer les allées piétonnières des surfaces de circulation automobile à l'aide de pavés en matériaux différents et en surélevant les allées à la hauteur des bordures (figure 8).

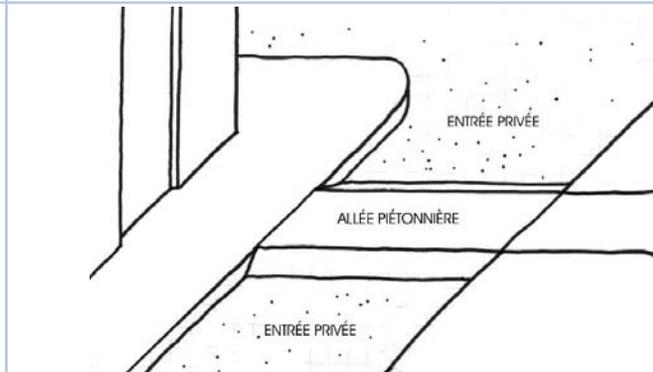


Figure 8 : Les allées piétonnières surélevées améliorent la sécurité des piétons traversant des entrées privées.

- **Directive 12 :** Aménager les portes d'entrée de la clientèle à proximité des parcs de stationnement (figure 9).



Figure 9 : Ce restaurant avec service au volant dispose d'une entrée directement accessible à sa clientèle depuis le trottoir public et le parc de stationnement.

- **Directive 13 :** Prévoir des portes d'entrée de la clientèle clairement visibles depuis les voies publiques et directement accessibles depuis le trottoir public (figure 9).
- **Directive 14 :** Prévoir une allée piétonnière dégagée, d'une largeur minimale de 2,0 mètres, entre le trottoir public (et/ou les parcs de stationnement) et les accès à l'édifice.
- **Directive 15 :** Faire appel à l'aménagement paysager ou à des procédés similaires pour définir les allées piétonnières et l'accès piétonnier aux édifices.
- **Directive 16 :** Aménager les aires de stationnement pour vélos requises à proximité des entrées d'édifices, sans obstruer le passage des piétons.

- Directive 17 :** Aménager les parcs de stationnement de surface et les voies d'attente sur le côté ou à l'arrière des édifices (figure 10).

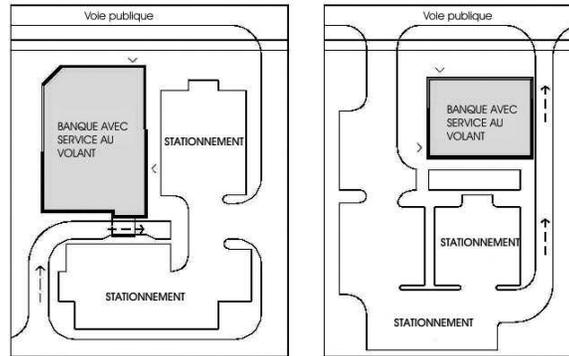


Figure 10 : L'aménagement des parcs de stationnement et des entrées à l'arrière ou sur les côtés de l'emplacement permet de combiner le bord de la rue avec les structures bâties.

- Directive 18 :** Minimiser le nombre d'entrées depuis la voie publique et leur largeur, tout en s'assurant qu'elles respectent les exigences du Règlement municipal sur les voies d'accès privées (figure 11).

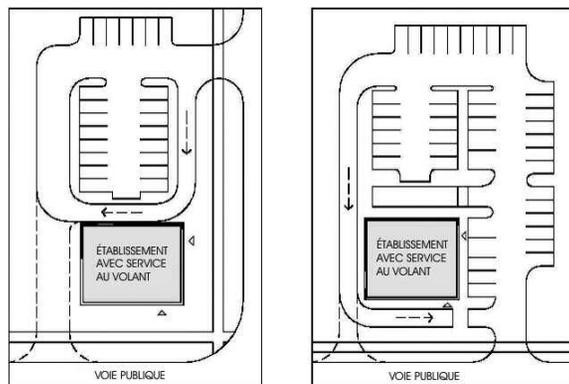


Figure 11 : Le fait de minimiser le nombre d'entrées et leur largeur aide à réduire les interruptions du trottoir public.

- Directive 19 :** Aménager les points d'accès des véhicules aussi loin que possible des angles de rues. Aménager les points d'accès des véhicules aux emplacements en angle dans les rues secondaires (figure 12).

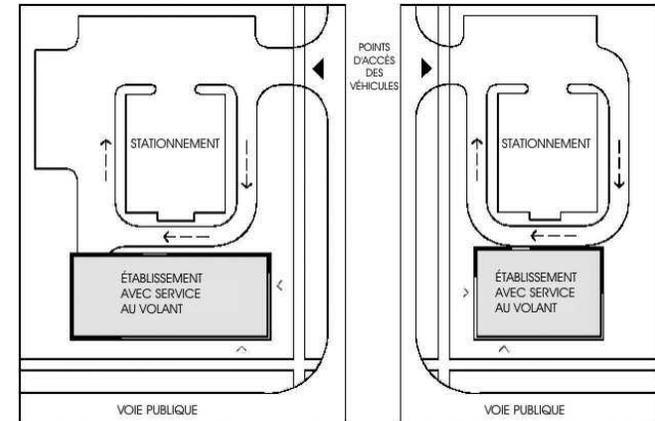


Figure 12 :Le fait d'aménager les points d'accès des véhicules loin des angles aide à réduire les répercussions sur la circulation à l'intersection.

- Directive 20 :** Aménager les voies d'attente à bonne distance des utilisations adjacentes sensibles, comme les zones résidentielles et les équipements d'agrément extérieurs, afin de limiter les répercussions sur ces utilisations du bruit et de la pollution pouvant résulter de l'attente des véhicules. Utiliser des éléments d'aménagement paysager et des clôtures pour atténuer les répercussions éventuelles.

- **Directive 21 :** Aménager le point de départ des files d'attente à l'arrière de l'emplacement afin que les véhicules en attente ne bloquent pas la circulation dans les voies publiques ou le mouvement des autres véhicules sur place (figure 13).

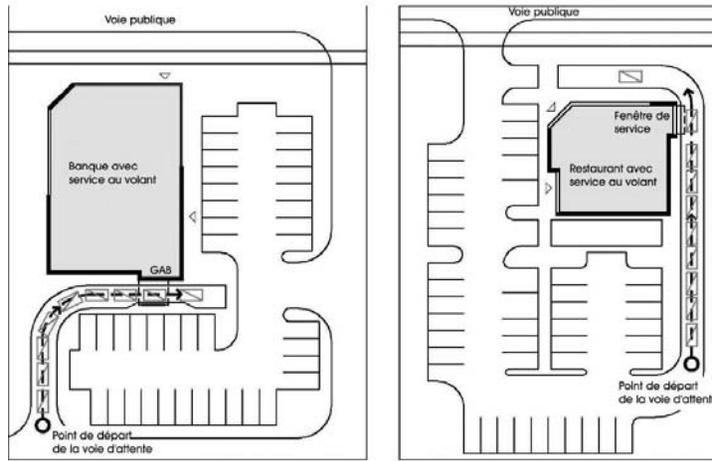


Figure 13 : Dans ces deux installations de service au volant, le point de départ des files est situé à l'arrière afin de minimiser les éventuelles répercussions sur la circulation extérieure.

- **Directive 22 :** Éviter d'aménager la voie d'attente entre l'édifice et la voie publique.

- **Directive 23 :** Prévoir des voies d'évitement et un nombre d'espaces approprié dans les voies d'attente, tel qu'exigé par le Règlement de zonage, afin de permettre des voies d'attente efficaces et de limiter les conflits sur place (figures 13 et 14).

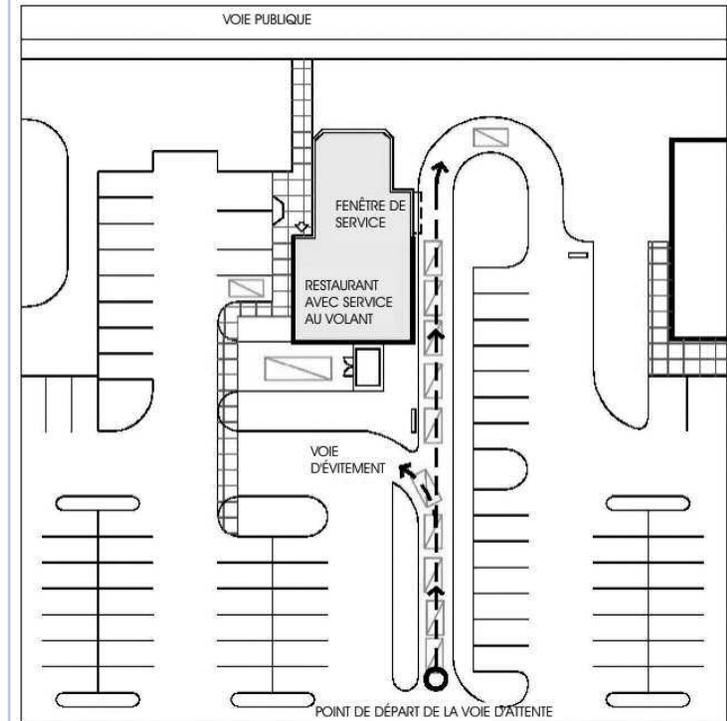


Figure 14 : Dans cette installation de service au volant, on a prévu assez d'espace pour la file d'attente. La voie d'évitement permet d'en sortir sans avoir à se rendre à la fenêtre de service.

3

Véhicules et stationnement

- **Directive 24 :** Séparer les voies d'attente des places de stationnement et des entrées à l'aide d'îlots paysagers, de pavés décoratifs, d'îlots perméables et de marquage au sol (figures 15 et 16).



Figure 15 : Dans cette installation de service au volant, un terre-plein gazonné sépare la voie d'attente de l'aire de stationnement.



Figure 16 : Un aménagement paysager séparant la voie d'attente de l'aire de stationnement et des entrées est souhaitable.

- **Directive 25 :** Concevoir la circulation sur place de manière à minimiser les conflits entre les piétons et les véhicules.
- **Directive 26 :** Aménager des voies d'attente séparées lorsque deux utilisations sont prévues sur un même emplacement.
- **Directive 27 :** Aménager uniquement le nombre minimum d'espaces de stationnement requis par le Règlement de zonage.

- **Directive 28 :** Planter des arbres de rue, séparés par une distance de 7,0 à 10,0 mètres, le long des voies publiques. Planter des arbres dans les zones à surface perméable, en prévoyant une superficie d'environ 10,0 mètres carrés par arbre (figure 17).



Figure 17 : Sur la façade de ce restaurant avec service au volant, des arbres de rue, plantés à tous les 7 à 10 mètres, mettent en valeur le paysage de rue.

- **Directive 29 :** Choisir les arbres, les arbustes et les autres éléments de végétation en fonction de leur tolérance aux conditions urbaines, notamment le sel de voirie et la chaleur. Accorder la préférence aux espèces indigènes de la région ayant une pertinence comparable.

- **Directive 30 :** Prévoir un aménagement paysager d'au moins 3,0 mètres de large sur la limite des emplacements où des places de stationnement, des entrées ou des voies d'attente sont adjacentes à une voie publique. Utiliser des arbres, des arbustes et des murs bas pour cacher les véhicules tout en offrant une visibilité au niveau des yeux à l'intérieur du site (figures 18 et 19).



Figure 18 : Une marge de reculement aménagée masque la voie d'attente depuis la rue.



Figure 19 : La clôture et les arbustes longeant cette installation masquent l'entrée.

- **Directive 31 :** Prévoir une zone paysagère large d'au moins 2,5 mètres le long des cours latérales et arrière du terrain afin de faire écran et de mettre en valeur les éléments environnementaux du site (figure 20).



Figure 20 : La zone paysagère offre un écran et met en valeur les éléments environnementaux.

- **Directive 32 :** Prévoir une zone paysagère large d'au moins 3,0 mètres, pouvant inclure un mur plein ou une clôture en plus de la végétation, aux extrémités du terrain adjacentes à des propriétés résidentielles ou institutionnelles.
- **Directive 33 :** Protéger et mettre en valeur les arbres patrimoniaux, rares ou adultes situés sur le terrain en limitant les changements de niveau et en préservant les surfaces perméables.
- **Directive 34 :** Faire appel aux technologies de bâtiment écologique telles que les toits végétaux, l'irrigation au goutte à goutte et d'autres approches de « Leadership in Energy and Environmental Design » (LEED).

- **Directive 35 :** Utiliser des aires gazonnées et des lits d'arbustes pour recueillir et filtrer l'eau pluviale, afin d'améliorer la recharge de l'eau souterraine (figures 20 et 21).



Figure 21 : La végétation recueille et emmagasine l'eau pluviale.

- **Directive 36 :** Diviser les grandes aires de stationnement en sections plus petites et mieux définies, à l'aide d'éléments paysagers vivants et construits, afin de minimiser la superficie asphaltée (figure 22).



Figure 22 : L'aménagement paysager et les allées piétonnières divisent les grandes aires de stationnement en sections plus petites.

5

Signalisation

- **Directive 37** : Concevoir et aménager les enseignes au sol et murales selon le caractère et l'échelle du secteur. Intégrer les enseignes au sol dans les éléments paysagers (figure 23).



Figure 23 : Concevoir des enseignes murales et au sol selon l'échelle des édifices.

- **Directive 38** : Utiliser le marquage au sol et des panneaux indicateurs pour améliorer la clarté et la facilité des déplacements sur le terrain.
- **Directive 39** : Concevoir les édifices de manière à intégrer des espaces définis pour les panneaux indicateurs respectueux de l'échelle des édifices, des éléments architecturaux, de l'uniformité de la signalisation et des objectifs de conception établis en matière de paysage de rue.
- **Directive 40** : Limiter les panneaux temporaires et portables. Interdire les panneaux d'affichage, les enseignes pivotantes et les enseignes de toit sur les propriétés privées.
- **Directive 41** : Concevoir les enseignes lumineuses de manière à les rendre efficaces dans leur fonction et à éviter les débordements de reflets et de lumière vers les utilisations adjacentes.

- **Directive 42 :** Concevoir les clôtures pour le stockage extérieur des ordures, hors de l'édifice, avec les mêmes matériaux que ceux du bâtiment principal et veiller à ce que la hauteur du mur soit suffisante pour dissimuler complètement les bennes à ordures (figure 24).



Figure 24 : Dans cette installation de service au volant, la structure d stockage des ordures est harmonisée visuellement avec l'édifice principal grâce à une similitude dans les matériaux, les couleurs et la texture.

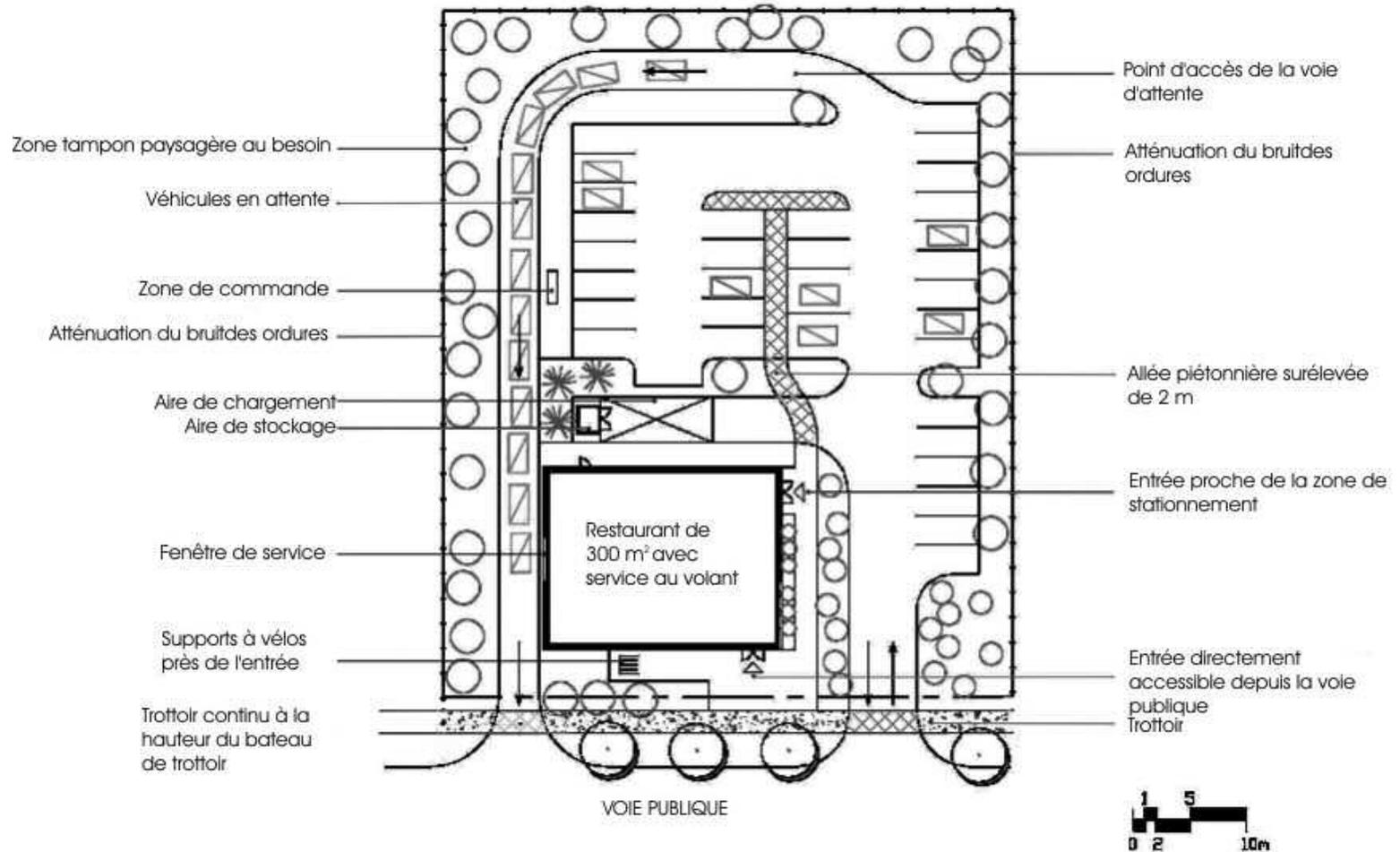
- **Directive 43 :** Aménager tous les équipements de services publics à l'intérieur des bâtiments ou les protéger de la vue depuis les voies publiques et les propriétés publiques situées à l'arrière. Il peut s'agir de boîtiers d'installations, de contenants pour ordures et matières recyclables, de quais et de rampes de chargement ou de compresseurs pour air conditionné.
- **Directive 44 :** Aménager les aires bruyantes, comme les zones de commande par haut-parleurs, les aires de chargement extérieures, les aires de stockage des ordures et les voies d'attentes, à bonne distance des utilisations sensibles comme les secteurs résidentiels et les écoles.
- **Directive 45 :** Atténuer les répercussions dues au bruit avec des structures bâties, des talus paysagers ou des clôtures d'atténuation du bruit (d'une hauteur minimale de 1,8 mètre), protégés par un aménagement paysager.

- **Directive 46 :** Concevoir l'éclairage de manière à éviter la diffusion de lumière, les reflets et les projections sur les utilisations adjacentes. Éviter de diriger les sources lumineuses vers les propriétés adjacentes et aménager un écran au besoin.
- **Directive 47 :** Utiliser des sources lumineuses blanches efficaces pour réduire les coûts énergétiques et pour créer un équilibre naturel de couleur offrant une sécurité.
- **Directive 48 :** Planifier l'aménagement du site de manière à prévoir des aires de stockage temporaire de la neige ne nuisant pas à la circulation sur place, à l'aménagement paysager et aux boîtiers d'installations.
- **Directive 49 :** Préserver des lignes de vue entre le site et les utilisations environnantes afin de garantir un niveau adéquat de sécurité et de confort (figure 25).



Figure 25 : Le guichet automatique de cette banque avec service au volant est directement visible depuis les alentours, offrant un sentiment de sécurité pour les utilisateurs, surtout en soirée.

Le schéma suivant illustre une bonne partie des éléments mentionnés dans les directives et définis dans le glossaire. Il n'est qu'illustratif puisque le contexte et les caractéristiques de chaque emplacement serviront à déterminer la relation entre ces éléments sur chaque emplacement.



Agrément : Élément contribuant aux besoins d'une zone, que ce soit au plan social, environnemental ou culturel.

Forme bâtie : Édifices et structures.

Caractère : Identité unique d'un lieu.

Compatible / Compatibilité : Lorsque la densité, la forme, la masse, la hauteur, les marges de reculement et/ou les matériaux des édifices sont similaires à leur environnement.

Entrée privée : Voie privée aménagée sur un terrain pour permettre l'accès des véhicules venant d'une voie publique – y compris une emprise privée.

Façade : Face principale d'un édifice (également appelée mur avant).

Cour avant : Espace compris entre la limite d'une propriété et la structure faisant face à la voie publique.

Éléments construits : Éléments d'aménagement paysager autres que des matériaux végétaux (p. ex. : pavés décoratifs, jardinières, allées de promenade, clôtures, murs de retenue, etc.).

Zone tampon paysagère : Zone paysagère située sur le périmètre d'un terrain destiné à séparer des utilisations du sol l'une de l'autre ou d'une voie publique.

Allée : Rue étroite à l'arrière des édifices, servant généralement aux services et au stationnement.

Parc de stationnement : Parc ou autre espace utilisé pour le stationnement temporaire de quatre véhicules de tourisme ou plus.

Échelle de piéton : Dimension d'un édifice, d'un espace qu'un piéton perçoit comme non dominante ou envahissante.

Allée piétonnière : Trottoir aménagé sur une propriété privée.

Surface perméable : Surface formée de matériau permettant l'infiltration de l'eau dans la fondation.

Limite de terrain : Limite légale d'une propriété.

Domaine public : Les rues, les allées, les parcs et les espaces ouverts libres d'accès pour tous.

Emprise : Zone publique ou privée permettant le passage de personnes ou de marchandises. Il peut notamment s'agir d'autoroutes, de rues, de pistes cyclables, d'allées, de sentiers et d'allées piétonnières.

Échelle : Dimension d'un édifice ou d'un élément architectural par rapport à son environnement et à la dimension d'une personne.

Écran : Végétation, formes de relief ou structures servant à réduire l'impact des aménagements sur les propriétés avoisinantes.

Marge de reculement : Espace requis entre un édifice et la rue, la limite de terrain ou une autre structure, et dans lequel aucun bâtiment ne peut être aménagé.

Trottoir : Allée de béton ou d'asphalte non obstruée et destinée au déplacement des piétons dans l'emprise publique.

Voie d'attente : Voie de file d'attente pour véhicules automobiles, séparée des autres voies de circulation automobile et piétonnière par des barrières, des marques au sol ou une signalisation.

Paysage de rue : Caractère général et apparence d'une rue conférés par les édifices et les éléments paysagers qui encadrent la voie publique (façades d'édifices, arbres et plantes de rue, éclairage, mobilier urbain, revêtement, etc.).

Façade : Partie avant de la propriété faisant face à la rue
Esthétique urbaine : Analyse et conception de la forme physique de la ville.

Forme urbaine : Modèle d'aménagement dans un secteur urbain.

Source des figures

Figure 1, 6, 7, 9, 16:

Gatineau, Québec. Ville d'Ottawa

Figure 2, 3, 4, 5, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25:

Ottawa, Ontario. Ville d'Ottawa

Figure 8, 10, 11, 12, 13, 14:

Ville d'Ottawa