

# Recueil de pratiques et suggestions en période de vagues de chaleurs

à l'attention  
des communes,  
CPAS et provinces



SPW Intérieur et Action sociale

## **Éditeur responsable**

Simon DETHIER, Directeur général (SPW Intérieur et Action sociale)  
Avenue Gouverneur Bovesse, 100  
5100 NAMUR (JAMBES)

## **Auteurs**

SPW Intérieur et Action sociale

- > Département de l'Action sociale,  
Projets transversaux et gestion de crise,  
Laurent VAN DRIESSCHE
- > Département des Politiques publiques locales,  
Direction de la Prospective et du Développement,  
Céline DENEUF

## **Relecteurs**

Centre de Coordination des Risques et de la Transmission d'Expertise (CORTEX)  
1718

Agence wallonne pour une vie de qualité (AVIQ)

Fédération des CPAS

Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW)

## **Numéro de dépôt légal**

D/2026/11802/167

## **ISBN**

978-2-8056-0914-5

## **Juillet 2026**

Dans un objectif de prévention et de protection de la population face aux épisodes de fortes chaleurs, les modèles et recommandations proposés dans ce recueil sont mis librement à la disposition des pouvoirs locaux. Ceux-ci sont encouragés à les utiliser et à les diffuser largement auprès de leurs publics.

En cas de litige, veuillez vous adresser au médiateur de Wallonie :  
Nicolas Lagasse • 080 01 91 99 • [le-mediateur.be](mailto:le-mediateur.be)



# Recueil de pratiques et suggestions en période de vagues de chaleurs à l'attention des communes, CPAS et provinces

## Fortes chaleurs : mesures immédiates pour protéger la population

### À destination des pouvoirs locaux

Les épisodes de fortes chaleurs sont désormais plus fréquents, plus intenses et plus durables. Les pouvoirs locaux jouent un rôle essentiel dans la protection de la population, en particulier des personnes les plus vulnérables. Conscient que les communes, CPAS et services locaux sont eux-mêmes confrontés aux conséquences de ces épisodes sur leurs agents, leurs infrastructures et leurs missions quotidiennes, le SPW Intérieur et Action sociale, en collaboration avec l'AVIQ et le 1718, souhaite mettre à leur disposition des mesures concrètes et immédiatement mobilisables.

Les fiches qui suivent rassemblent des pratiques mises en oeuvre sur le terrain en Wallonie par les pouvoirs locaux ou d'autres organismes ressources déjà en chemin sur la thématique. Elles visent à aider à renforcer la prévention, le maintien du lien social, l'accès à l'eau, l'orientation vers les lieux de fraîcheur et l'accompagnement des personnes fragilisées. Elles peuvent être adaptées en fonction des réalités, des besoins et des moyens propres à chaque territoire et de chaque institution.

Les pouvoirs locaux sont également invités à relayer largement les ressources et supports mis à disposition par l'AVIQ et ses partenaires, notamment dans le cadre du Plan forte chaleur et pics d'ozone 2026, afin de diffuser rapidement les bons réflexes auprès de la population et des publics spécifiques.

Ce guide a été élaboré à partir des contributions recueillies auprès de nombreux acteurs de terrain, notamment l'Association des Provinces wallonnes, l'Union des Villes et Communes de Wallonie, la Fédération des CPAS, les provinces, les communes, les CPAS, les relais sociaux et l'AVIQ. Il répond avant tout à un besoin immédiat, mais constitue également une première étape d'un travail plus large de capitalisation des bonnes pratiques développées sur le terrain. À travers l'identification, le partage et l'évaluation des initiatives mises en oeuvre, l'objectif est de favoriser l'apprentissage collectif et de valoriser les réponses concrètes apportées aux défis posés par les fortes chaleurs.

Au-delà des mesures de court terme, l'intention est également de contribuer à une réflexion durable sur l'adaptation de nos environnements de vie, de travail, de loisirs, de socialisation et de recours aux services publics aux conséquences du changement climatique. Cette démarche passe notamment par le développement d'îlots de fraîcheur et de refuges climatiques, la mise en oeuvre de plans canopée, le renforcement des trames vertes et bleues, le développement de politiques d'ombrage ainsi que la déminéralisation des espaces publics.

L'ambition est d'accompagner progressivement les pouvoirs locaux vers une logique d'anticipation, de résilience et d'amélioration continue, en s'appuyant sur l'expérience du terrain et sur la coopération entre l'ensemble des partenaires concernés. Ce guide constitue ainsi un premier jalon d'une démarche appelée à se poursuivre et à s'enrichir au fil des retours d'expérience et des bonnes pratiques recensées en Wallonie.



### Message essentiel

En période de fortes chaleurs, l'enjeu est le suivant : informer vite, identifier les personnes à risque, maintenir un contact humain, garantir l'accès à l'eau et orienter vers des lieux frais. Un appel téléphonique, une visite de courtoisie ou une bouteille d'eau peuvent éviter une situation grave.

### Contacts d'urgence, premières lignes et ressources utiles

| Besoin                                                                                   | Contact / ressource                                                                                                                                       | Utilisation immédiate                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Faire face à une urgence vitale ou un malaise grave                                      | <b>112</b> : en cas d'urgence vitale.<br><b>1733</b> : en cas de problème médical qui ne peut attendre une consultation classique mais sans danger vital. | Appeler immédiatement en cas de perte de connaissance, confusion importante, détresse respiratoire ou suspicion de coup de chaleur. |
| Obtenir une information générale ou orienter un citoyen                                  | <b>1718</b> et Espaces Wallonie – Service d'information de la Wallonie<br>Depuis l'étranger : +32 81 33 06 00<br>Horaires : lundi-vendredi, 8 h 30 - 17 h | À mentionner dans les communications communales pour orienter les citoyens vers les services compétents.                            |
| Accéder à des conseils de prévention et aux informations officielles en matière de santé | AVIQ – Forte chaleur et pics d'ozone : bons réflexes et plan wallon                                                                                       | Support de référence à relayer vers la population et les professionnels.                                                            |
| Télécharger ou commander des supports imprimés / brochures                               | Ediwall – rechercher collection « fortes chaleurs »                                                                                                       | Commander ou télécharger les affiches, dépliants et fiches pour publics ciblés.                                                     |
| Informers les organisateurs de camps et activités de jeunesse                            | Environnement Wallonie – Mouvements de jeunesse                                                                                                           | Relayer les ressources aux communes concernées, organisateurs, mouvements de jeunesse et plaines.                                   |

### Liens directs

[AVIQ – Forte chaleur et pics d'ozone : bons réflexes et plan wallon](#)

[Plan forte chaleur et pics d'ozone 2026 – AVIQ](#)

[Brochures et supports – Ediwall](#)

[1718 – prendre contact](#)

[Canicule : préparer au mieux la prochaine vague en médecine générale](#)



# 1. Fiche réflexe pour les pouvoirs locaux

## Objectif opérationnel

Pendant un épisode de chaleur, la priorité est de passer rapidement de l'information générale à l'action de proximité : contacter, vérifier, aider et orienter. Les mesures ci-dessous peuvent être activées sans attendre la création d'un nouveau dispositif.

### 1.1. Dans les premières 24 heures

- > Définir un point de coordination interne, s'il n'existe pas encore, entre commune, CPAS, PCS, associations de terrain (maisons de quartier, associations d'aide alimentaire, associations d'insertion, relais sociaux, etc.) et, si nécessaire, zone de secours ou relais social.
- > Publier les bons réflexes AVIQ sur le site communal, les réseaux sociaux, les panneaux lumineux, les bulletins d'information et les lieux d'accueil.
- > Identifier les publics à risque : personnes isolées, personnes en situation de handicap, personnes malades chroniques, familles précarisées, personnes sans-abri et sans chez-soi, jeunes enfants, personnes vivant dans un logement surchauffé.
- > Activer ou constituer une liste des personnes « réputées fragiles » souhaitant être contactées en période de canicule, dans le respect du RGPD. Il est conseillé que la personne donne aussi, dans la mesure du possible, le nom d'un proche à contacter en cas de problème.
- > Recenser les lieux frais accessibles au public, disposant dans la mesure du possible d'un accès gratuit à l'eau potable, et publier leurs adresses et horaires.
- > Vérifier et garantir l'accès à l'eau potable dans les bâtiments publics, événements communaux, lieux d'accueil social et espaces fortement fréquentés.
- > Réaliser une analyse de risques plus stricte pour les événements, conformément aux recommandations de la Conférence Interministérielle Santé : y compris pour les événements de taille plus modeste, en fonction du public présent, avec une attention particulière à la protection contre la chaleur et aux capacités de secours disponibles.



## 1.2. Dans les 48 heures

- > Organiser des appels de vigilance vers les personnes inscrites ou connues des services sociaux, avec une procédure claire en cas de non-réponse et veiller à coordonner les différents dispositifs d'appels de vigilance afin d'éviter les doublons et de garantir un suivi cohérent des personnes les plus vulnérables.
- > Prévoir des visites de courtoisie lorsque la situation le justifie : au moins en cas d'absence de réponse.
- > Sensibiliser les aides familiales, aides ménagères, assistants sociaux, agents PCS, gardiens de la paix, travailleurs de proximité et partenaires associatifs comme relais de terrain.
- > Distribuer de l'eau, gourdes, casquettes ou informations papier aux personnes fragilisées ou peu connectées.
- > Renforcer les maraudes et l'accès à l'eau, à l'hygiène, aux soins et aux lieux de répit pour les personnes sans-abri.
- > Adapter les événements publics : eau gratuite, espaces ombragés, horaires, secours, messages de prévention relatifs à la consommation d'alcool et report ou annulation si nécessaire.

## 1.3. Procédure de suivi téléphonique

| Étape                 | Action                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Point d'attention                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Préparer</b>    | Répartir la liste des personnes à contacter entre agents disponibles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Utiliser uniquement les données nécessaires et les tenir à jour.                                                                                                                                 |
| <b>2. Appeler</b>     | Demander si la personne boit et mange régulièrement et a besoin d'une aide suite aux fortes chaleurs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Prévoir une formulation simple, non intrusive et bienveillante. Prévoir, lorsque cela est possible, des supports ou des relais adaptés aux personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français. |
| <b>3. Qualifier</b>   | Catégoriser la situation : rassurante, à surveiller, pré-occupante, urgente, et prévoir les mesures en fonction de cette classification.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Noter les éléments factuels : absence d'eau, malaise, confusion, non-réponse répétée.                                                                                                            |
| <b>4. Relayer</b>     | <p>En cas d'absence de réponse répétée, prévoir un passage. En cas de manque d'eau, chercher une solution rapide pour en apporter.</p> <p>En cas de « doute », contacter dans la mesure du possible, un proche, un membre de l'entourage, le médecin ou le service d'aide à domicile qui intervient s'il existe et est connu.</p> <p>En cas de besoin d'aide, informer sur l'offre de services à domicile.</p> | En cas d'urgence vitale, appeler le <b>112</b> . Pour un problème médical qui ne peut attendre une consultation classique mais sans danger vital, appeler le <b>1733</b> (médecin de garde).     |
| <b>5. Recontacter</b> | Recontacter la personne dans un délai de 48 heures ou plus rapidement selon le niveau de vulnérabilité identifié.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Maintenir la vigilance plusieurs jours après la fin de l'épisode.                                                                                                                                |



## Script indicatif pour les appels de vigilance en période de fortes chaleurs

| Thématique                    | Questions à poser                                                                                                                                                                                          | Points d'attention / Actions à prévoir                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Introduction</b>           | Bonjour, je vous appelle de la part de la commune / du CPAS dans le cadre du suivi mis en place pendant la période de fortes chaleurs. Disposez-vous de quelques minutes pour échanger ?                   | Vérifier que la personne est en mesure de répondre et identifier rapidement toute situation préoccupante.                                                                                                                                |
| <b>État général</b>           | Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? Avez-vous constaté une fatigue inhabituelle, des vertiges, des maux de tête, des nausées, des crampes ou une sensation de malaise liés à la chaleur ?               | Vérifier la connaissance des principaux symptômes liés à la chaleur et à la déshydratation. Si les symptômes paraissent importants, orienter vers un médecin ou les secours.                                                             |
| <b>Hydratation</b>            | Buvez-vous régulièrement au cours de la journée ? Disposez-vous d'eau en quantité suffisante ?                                                                                                             | Rappeler qu'il est conseillé de boire régulièrement, même sans sensation de soif. Suggérer des astuces simples : garder une bouteille à portée de main, utiliser une alarme ou associer la prise de boisson à une activité quotidienne.  |
| <b>Alimentation</b>           | Continuez-vous à vous alimenter régulièrement ?                                                                                                                                                            | Encourager une alimentation légère et régulière ainsi que la consommation de fruits et légumes riches en eau.                                                                                                                            |
| <b>Logement et fraîcheur</b>  | Votre logement reste-t-il suffisamment frais ? Disposez-vous d'une pièce plus fraîche dans laquelle vous pouvez séjourner ? Pouvez-vous fermer volets, stores ou rideaux aux fenêtres exposées au soleil ? | Vérifier les conditions de confort thermique du logement. Le cas échéant, informer sur les lieux frais accessibles sur le territoire communal.                                                                                           |
| <b>Activités quotidiennes</b> | Avez-vous adapté vos activités ou déplacements en raison de la chaleur ?                                                                                                                                   | Encourager la limitation des efforts physiques et des déplacements non indispensables pendant les périodes les plus chaudes de la journée.                                                                                               |
| <b>Protection solaire</b>     | Lorsque vous sortez, disposez-vous d'un chapeau, d'une casquette, de lunettes de soleil ou d'une protection solaire adaptée ?                                                                              | Sensibiliser aux risques liés à l'exposition prolongée au soleil et aux UV.                                                                                                                                                              |
| <b>Traitements médicaux</b>   | Prenez-vous un traitement médical régulier ? Votre médecin vous a-t-il donné des consignes particulières en période de fortes chaleurs ?                                                                   | Ne jamais conseiller une modification du traitement. Inviter la personne à prendre contact avec son médecin traitant ou son pharmacien si elle a des questions.                                                                          |
| <b>Besoin d'aide</b>          | Avez-vous besoin d'une aide particulière (courses, médicaments, transport, accès à un lieu frais, contact avec un service social) ?                                                                        | Si la personne ne sait pas assumer certaines activités de la vie quotidienne, lui suggérer de contacter un service d'aide à domicile. Mobiliser, si nécessaire, les dispositifs de soutien communaux, du CPAS ou les partenaires locaux. |
| <b>Clôture de l'appel</b>     | Souhaitez-vous être recontacté(e) dans les prochains jours ?                                                                                                                                               | Prévoir un nouvel appel ou une visite si la situation le justifie.                                                                                                                                                                       |

Attention : ce script constitue une aide à la conduite de l'entretien. Il peut être adapté en fonction des besoins de la personne contactée, de son niveau d'autonomie, de sa langue, de sa situation de santé et des ressources disponibles localement. Les agents sont invités à adopter une approche bienveillante, non intrusive et respectueuse de la confidentialité.



## 2. Fiche citoyens : les bons réflexes à diffuser au public

### À diffuser tel quel

- > Buvez régulièrement, gardez votre logement frais, évitez les efforts aux heures les plus chaudes, protégez-vous du soleil et prenez des nouvelles des personnes fragiles autour de vous.
- > En cas de malaise grave : **112**
- > Pour un problème médical qui ne peut attendre une consultation classique mais sans danger vital, appeler le **1733** (médecin de garde).
- > Pour une information générale ou une orientation : **1718**

### 2.1. Se protéger

- > Boire régulièrement de l'eau, même sans sensation de soif. Éviter l'alcool et limiter les boissons très sucrées ou très caféinées.
- > Boire régulièrement de l'eau, même sans sensation de soif, à savoir au moins 1,5L, soit l'équivalent de 8 verres. Éviter l'alcool, le café et les boissons sucrées et/ou caféinées.
- > Fermer les rideaux, stores et volets des fenêtres exposées au soleil durant la journée et aérer tôt le matin, tard le soir ou la nuit lorsque les températures sont plus faibles.
- > Rester autant que possible dans les pièces les plus fraîches du logement ou se rendre dans un lieu frais identifié par la commune.
- > Porter des vêtements légers, amples et clairs, chercher l'ombre ; utiliser chapeau, casquette, lunettes de soleil et crème solaire lors des sorties.
- > Limiter les efforts physiques, les courses et les déplacements pendant les périodes les plus chaudes de la journée.
- > Prendre une douche tempérée, utiliser un linge humide ou rafraîchir régulièrement le visage, les bras et la nuque.





## 2.2. Protéger les autres

- > Prendre régulièrement des nouvelles des proches âgés, isolés, malades, en situation de handicap ou vivant dans un logement très chaud.
- > Proposer de l'aide pour les courses, les médicaments, les déplacements médicaux ou l'accès à un lieu frais.
- > Ne jamais laisser un enfant, une personne vulnérable ou un animal dans une voiture, même pour quelques minutes.
- > Signaler au CPAS, à la commune ou au **1718** une situation préoccupante si une personne semble isolée et en difficulté.
- > Ne pas promener les animaux domestiques pendant les périodes les plus chaudes de la journée et veiller à leur donner à boire.

## 2.3. Signes d'alerte

| Symptômes possibles                                                                                                                                                                                                                      | Que faire ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· grande faiblesse</li> <li>· fatigue inhabituelle</li> <li>· crampes</li> <li>· maux de tête</li> <li>· vertiges</li> <li>· nausées</li> <li>· bouche sèche</li> </ul>                           | <p>Mettre la personne au frais, la faire boire par petites quantités, rafraîchir le corps et contacter un médecin si les symptômes persistent.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· malaise</li> <li>· perte de connaissance</li> </ul>                                                                                                                                             | <p>Appeler immédiatement le <b>112</b><br/>En attendant les secours, placer la personne au frais, desserrer les vêtements et rafraîchir progressivement.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· essoufflement</li> <li>· difficultés respiratoires</li> <li>· toux</li> <li>· irritations au niveau des yeux ou des muqueuses</li> <li>· des maux de tête, en période de pic d'ozone</li> </ul> | <p>En période de pic d'ozone :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; privilégier les activités à l'intérieur ;</li> <li>&gt; aérer le matin et le soir ;</li> <li>&gt; maintenir les fenêtres fermées durant les périodes de concentration maximale ;</li> <li>&gt; éviter les efforts physiques intenses ;</li> <li>&gt; programmer les activités sportives tôt le matin ou en soirée ;</li> <li>&gt; demander un avis médical pour les personnes fragiles.</li> </ul> |



### 3. Publics vulnérables : mesures ciblées

Les vulnérabilités peuvent être sanitaires, sociales, environnementales ou professionnelles :

- > personnes âgées ;
- > nourrissons et jeunes enfants ;
- > femmes enceintes ;
- > personnes en situation de handicap ;
- > malades chroniques ;
- > personnes sous traitement ;
- > personnes consommant alcool ou drogues ;
- > travailleurs exposés ;
- > personnes précarisées ;
- > personnes sans-abri ou sans-chez soi ;
- > personnes souffrant de troubles psychiatriques ;
- > personnes vivant dans des logements surchauffés.
- > populations urbaines exposées.

#### 3.1. Personnes âgées, isolées ou en situation de handicap

- > Mettre en place une inscription volontaire à un registre communal ou CPAS de vigilance canicule.
- > Prévoir des appels réguliers et, en cas de non-réponse répétée, une procédure graduée : rappeler, joindre la personne de confiance, vérifier une hospitalisation éventuelle, déclencher une visite si nécessaire.
- > Lors des visites, vérifier concrètement : présence d'eau fraîche, température du logement, possibilité d'aérer, volets fermés en journée, accès à l'alimentation, médicaments disponibles, signes de déshydratation.
- > Prévoir une vigilance post-canicule : certaines conséquences sanitaires peuvent se manifester après la baisse des températures.

#### Maisons de repos et structures d'hébergement

Les gestionnaires privés et publics sont invités à appliquer [les recommandations spécifiques de l'AVIQ](#). Un guide d'auto-évaluation fortes chaleurs est disponible [sur le portail de l'AVIQ](#).



### 3.2. Personnes sans-abri ou sans chez-soi

- > Aller vers les personnes les plus vulnérables en renforçant les maraudes et le repérage des personnes isolées, tant en milieu urbain qu'en milieu rural en collaborant avec les services experts en la matière (Relais santé, Relais Sociaux, travailleurs de rue, etc.).
- > Sensibiliser la population à être attentive en proposant de l'eau, en partageant les informations utiles et en signalant les situations de détresse aux services compétents.
- > Garantir un accès à l'eau, à l'ombre et à des lieux frais via des points d'eau identifiés, des espaces de répit accessibles en journée et la distribution de matériel de protection (eau, casquettes, crème solaire).
- > Renforcer la prévention sanitaire en diffusant des messages adaptés tel que la brochure de l'AVIQ. Distribuer les brochures via les relais sociaux, services de rue, abris de nuit, accueils de jour et autres intervenants de première ligne (s'assurer de la bonne compréhension des informations),
- > Renforcer l'accès à l'hygiène en facilitant l'accès aux douches et en assurant une vigilance accrue face aux risques de déshydratation, de coups de chaleur et de dégradation de l'état de santé.
- > Mettre en place une coordination locale des acteurs (Relais social, commune, CPAS, services de santé, associations, police, protection civile, bénévoles) afin de partager l'information, orienter rapidement les personnes et assurer une réponse cohérente sur l'ensemble du territoire.
- > Renforcer les actions de prévention et de réduction des risques liées aux consommations et à la santé mentale, en sensibilisant aux effets de l'alcool (« Si tu bois de l'alcool, bois au moins deux fois plus d'eau »), des substances et de certains traitements en période de fortes chaleurs, en encourageant une hydratation régulière et en restant attentif aux signes de décompensation tels que la confusion, la désorientation, l'agitation inhabituelle ou le repli sur soi.

### 3.3. Enfants, crèches, écoles, plaines et camps

Les pouvoirs locaux sont invités à diffuser [ces recommandations](#) auprès des écoles, crèches, plaines de vacances et structures accueillant des enfants.

- > Limiter les activités physiques et les sorties pendant les heures les plus chaudes ; privilégier les locaux frais et les zones ombragées.
- > Renforcer l'hydratation, multiplier les pauses et adapter les repas.
- > Pour les crèches : rappeler aux parents les risques liés aux déplacements et ne jamais laisser un enfant dans un véhicule.
- > Pour les camps et mouvements de jeunesse : transmettre le kit de ressources santé-environnement, vérifier l'accès à l'eau et prévoir un plan en cas d'alerte météo.
- > Respecter les conditions de conservation des aliments (chaîne du froid).



### 3.4. Plans de cohésion sociale (PCS)

- > Mobiliser les réseaux locaux de solidarité pour repérer et accompagner les personnes âgées, isolées, précarisées ou en situation de handicap.
- > Activer les dispositifs de vigilance : appels téléphoniques, visites à domicile et suivi des personnes les plus vulnérables.
- > Diffuser largement les messages de prévention via les canaux communaux, associatifs et de proximité.
- > Organiser, lorsque nécessaire, une aide concrète : distribution d'eau, accompagnement vers des lieux frais ou vers les services compétents.
- > Renforcer la coordination entre commune, CPAS, acteurs de la santé, associations, bénévoles et services de proximité afin d'assurer une réponse rapide et adaptée aux besoins identifiés.

## 4. Lieux frais et refuges climatiques

### Définition pratique

Un lieu frais utile n'est pas seulement un bâtiment indiqué sur une carte. Il doit être accessible, identifiable, ouvert à des horaires adaptés, disposer d'eau potable gratuite, permettre de s'asseoir et offrir une température ou un confort thermique réellement protecteur.

Les pouvoirs locaux sont invités à recenser les lieux de fraîcheur accessibles sur leur territoire (bâtiments publics, bibliothèques, centres culturels, parcs, espaces verts, piscines, etc.) et à en assurer une large diffusion auprès de la population via leurs canaux habituels de communication, afin de permettre aux citoyens d'identifier rapidement les espaces où se protéger en période de fortes chaleurs.

### 4.1. Exemples de lieux, dans la mesure de leur capacité d'accueil, à recenser rapidement et à diffuser publiquement

- > Bâtiments publics : maison communale, CPAS, bibliothèque, centre culturel, salle polyvalente, salle d'attente, office du tourisme.
- > Lieux naturellement plus frais : églises, bâtiments anciens, musées, espaces verts, parcs, berges, bois accessibles.
- > Infrastructures publiques ou partenaires : piscines, centres sportifs, maisons de repos disposant d'espaces adaptés, équipements provinciaux ou associatifs.



## 4.2. Informations à publier pour chaque lieu

| Information        | Exemples concrets                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adresse exacte     | Nom du lieu, rue, numéro, commune. Eventuellement, une photo du lieu et une capture d'écran de la localisation sur une carte. |
| Horaires           | Jours et heures d'ouverture, horaires étendus en cas d'alerte si possible.                                                    |
| Conditions d'accès | Gratuit, sans inscription, accessible PMR, animaux acceptés ou non.                                                           |
| Équipements        | Eau potable, toilettes, assises, climatisation ou fraîcheur naturelle, zone d'ombre.                                          |
| Contact local      | Téléphone communal, CPAS ou accueil du lieu.                                                                                  |

## 5. Événements publics : grille de décision rapide pour les événements publics organisés par la commune et/ou sur le territoire de la commune

L'analyse de risque devrait être réalisée dès la préparation de l'événement et actualisée à l'approche de celui-ci en fonction des prévisions météorologiques. Cette analyse doit faire partie d'une éventuelle charte pour l'organisation d'événements. [Les recommandations de l'AVIQ](#) sont à intégrer.

| Question à vérifier                                                                                              | Mesure attendue                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le public comporte-t-il des personnes vulnérables ?                                                              | Adapter les mesures de protection et renforcer l'assistance.                                                                                                                                                                 |
| Si l'évènement a lieu dans un bâtiment (fermé) : Le bâtiment présente-t-il un risque d'accumulation de chaleur ? | Vérifier ventilation, isolation, exposition, température intérieure attendue.                                                                                                                                                |
| Le public pourra-t-il boire gratuitement ?                                                                       | Prévoir points d'eau, distribution, signalétique et réassort.                                                                                                                                                                |
| Existe-t-il assez d'ombre ?                                                                                      | Ajouter tonnelles, voiles, zones couvertes ou espaces de repos ombragés.                                                                                                                                                     |
| Les horaires et la durée sont-ils adaptés ?                                                                      | Déplacer les activités physiques ou les files d'attente hors des heures chaudes, et à l'ombre.                                                                                                                               |
| Les mesures de protection sont-elles communiquées au public ?                                                    | Diffuser les informations relatives à l'eau, aux zones d'ombre, aux secours et aux consignes sanitaires.                                                                                                                     |
| Les secours sont-ils prévus en suffisance et peuvent-ils intervenir facilement ?                                 | Prévoir accès, point de contact, poste de premiers soins et communication avec l'organisation.                                                                                                                               |
| Les travailleurs et bénévoles sont-ils protégés ?                                                                | Pauses, rotation, eau, casquettes, adaptation des tâches, surveillance mutuelle. Autoriser et encourager des tenues adaptées aux fortes chaleurs pour les participants, bénévoles et travailleurs lorsque cela est possible. |
| Le risque reste-t-il trop élevé ?                                                                                | Adapter, reporter ou annuler selon l'analyse de risque.                                                                                                                                                                      |



## 6. Organisation interne des services publics et travailleurs

- > Adapter les horaires lorsque c'est possible : commencer plus tôt, réduire les tâches extérieures en milieu de journée, reporter les efforts physiques. Informer les usagers de ces changements.
- > Mettre à disposition de l'eau potable, des pauses supplémentaires et des locaux de repos frais.
- > Limiter le travail isolé pour les agents exposés ; organiser une surveillance mutuelle.
- > Favoriser le télétravail pour les fonctions compatibles et lorsque les conditions à domicile sont acceptables.
- > Informer les agents des signes d'alerte et des consignes à appliquer pour eux-mêmes, les collègues et les usagers.

## 7. Modèles de messages prêts à l'emploi

### 7.1. Message court pour les réseaux sociaux

#### Texte prêt à publier

Fortes chaleurs : protégez-vous. Buvez régulièrement, restez au frais, évitez les efforts aux heures les plus chaudes et prenez des nouvelles des personnes isolées. En cas d'urgence : 112. Pour une information générale ou une orientation : 1718. Retrouvez les bons réflexes sur le site de l'AVIQ.

### 7.2. Message destiné aux personnes vulnérables

#### Texte prêt à adapter

Vous vivez seul(e), vous êtes âgé(e), malade, en situation de handicap ou vous craignez de souffrir de la chaleur ? Contactez votre commune ou votre CPAS pour connaître les aides disponibles, les lieux frais accessibles et les possibilités de suivi téléphonique pendant les périodes de fortes chaleurs.

### 7.3. Message aux organisateurs d'événements

#### Texte prêt à adapter

En période de fortes chaleurs, tout événement doit prévoir un accès suffisant à l'eau potable, des zones d'ombre, des pauses, un dispositif de secours et une adaptation des horaires. Si ces conditions ne peuvent pas être garanties, l'adaptation, le report ou l'annulation de l'événement doit être envisagé.



## 8. Check-list synthétique pour une cellule locale fortes chaleurs

| Action                                                                                              | Fait ?                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Point de coordination commune-CPAS-PCS-communication désigné                                        | <input type="checkbox"/> |
| Messages AVIQ relayés : Conseils sanitaires et bons réflexes lors de fortes chaleurs et pic d'ozone | <input type="checkbox"/> |
| Registre/listing des personnes vulnérables activé ou actualisé                                      | <input type="checkbox"/> |
| Appels de vigilance organisés                                                                       | <input type="checkbox"/> |
| Procédure en cas de non-réponse définie                                                             | <input type="checkbox"/> |
| Visites à domicile possibles via services sociaux/aides familiales/partenaires                      | <input type="checkbox"/> |
| Lieux frais recensés et publiés                                                                     | <input type="checkbox"/> |
| Points d'eau vérifiés ou renforcés                                                                  | <input type="checkbox"/> |
| Maraudes et soutien sans-abrisme renforcés                                                          | <input type="checkbox"/> |
| Événements analysés et adaptés                                                                      | <input type="checkbox"/> |
| Mesures de protection des travailleurs diffusées                                                    | <input type="checkbox"/> |
| Suivi prévu après la fin de l'épisode                                                               | <input type="checkbox"/> |



## 9. Sources et supports à mobiliser

Ce guide est établi par le SPW Intérieur et Action sociale, en collaboration avec l'AVIQ et le 1718, et consolide les mesures recensées auprès des PCS, relais sociaux, de l'AVIQ, de l'UVCW et de la Fédération des CPAS.

### Ressources externes principales à relayer :

- > [AVIQ – Forte chaleur et pics d'ozone : bons réflexes et plan wallon](#)
- > [AVIQ – Plan forte chaleur et pics d'ozone 2026](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Recommandations pour les travailleurs exposés \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Canicule et médicaments : pourquoi certains traitements demandent une vigilance accrue ? \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Recommandations pour les personnes sans domicile fixe \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Recommandations pour les sportifs \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Recommandations pour les organisateurs d'évènements \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Recommandations pour les maisons de repos \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Recommandations pour les aînés \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ozone et fortes chaleurs. Recommandations pour les enfants \[2026\] Ediwall - Les éditions du service public de Wallonie](#)
- > [Ediwall – supports et brochures fortes chaleurs](#)
- > [Brochure Ediwall 2026 – personnes sans domicile fixe](#)
- > [1718 – Service d'information de la Wallonie](#)
- > [Mouvements de jeunesse – L'environnement en Wallonie](#)
- > [Canicule : préparer au mieux la prochaine vague en médecine générale](#)





## 10. Adaptations durables à encourager

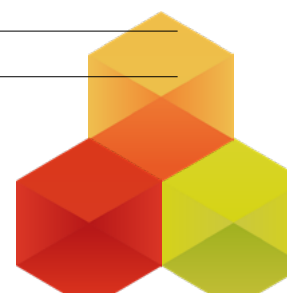
Il est conseillé de développer des mesures d'adaptation en complément des politiques d'atténuation du changement climatique. Les pouvoirs locaux sont encouragés à privilégier des actions générant des co-bénéfices en matière de santé publique, de qualité de vie et d'environnement.

- > Plans canopée : planter et protéger les arbres pour augmenter le couvert végétal et créer de l'ombre.
- > Trames vertes et bleues : connecter parcs, jardins, cours d'eau, berges, espaces naturels et plans d'eau pour créer des corridors de fraîcheur.
- > Politiques d'ombrage : arbres, pergolas végétalisées, voiles d'ombrage et protections solaires dans les cours d'école, plaines de jeux, arrêts de transport, places publiques et abords des maisons de repos.
- > Déminéralisation : remplacer certaines surfaces asphaltées ou bétonnées par des plantations, revêtements perméables ou espaces verts favorisant l'infiltration de l'eau.
- > Récupération d'eau de pluie et gestion durable de l'eau pour soutenir la végétalisation et réduire la vulnérabilité en période sèche.

## 11. Contacts utiles

### 11.1. Plans de cohésion sociale

| PCS                | Site web                                                      |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| Anderlues          | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Anderlues</a>          |
| Binche             | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Binche</a>             |
| Blegny             | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Blegny</a>             |
| Boussu             | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Boussu</a>             |
| Comblain-au-Pont   | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Comblain-au-Pont</a>   |
| Comines-Warneton   | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Comines-Warneton</a>   |
| Dison              | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Dison</a>              |
| Grâce-Hollogne     | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Grâce-Hollogne</a>     |
| Hannut             | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Hannut</a>             |
| Honnelles          | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Honnelles</a>          |
| Libramont-Chevigny | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Libramont-Chevigny</a> |
| Mons               | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Mons</a>               |
| Mouscron           | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Mouscron</a>           |
| Orp-Jauche         | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Orp-Jauche</a>         |
| Pecq               | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Pecq</a>               |
| Sambreville        | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Sambreville</a>        |
| Spa                | <a href="#">Plan de cohésion sociale - Spa</a>                |



## 11.2. Relais sociaux

| Opérateurs                                                                             | Coordonnées                                                                          | Site Web                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relais Social du Pays de Liège                                                         | <a href="mailto:arnaud.jacquinet@rspl.be">arnaud.jacquinet@rspl.be</a>               | <a href="#">Le Relais Social du Pays de Liège – Liège</a>                                                   |
| Relais Social de La Louvière                                                           | <a href="mailto:dominique.debelle@rsull.be">dominique.debelle@rsull.be</a>           | <a href="#">Relais Social de La Louvière</a>                                                                |
| Relais Social de Charleroi                                                             | <a href="mailto:laurent.ciacca@rscharleroi.be">laurent.ciacca@rscharleroi.be</a>     | <a href="#">Accueil   Relais Social</a>                                                                     |
| Relais Social de Mons Borinage                                                         | <a href="mailto:coordination.generale@rsumb.be">coordination.generale@rsumb.be</a>   | <a href="#">Accueil   Relais Social Urbain Mons-Borinage</a>                                                |
| Relais Social de Tournai                                                               | <a href="mailto:barbara.coupe@rsut.be">barbara.coupe@rsut.be</a>                     | <a href="#">Relais Social Urbain de Tournai – La beauté d'une ville est d'abord d'aider les sans-logis.</a> |
| Relais Social de Verviers                                                              | <a href="mailto:anne.delvenne@rsuv.be">anne.delvenne@rsuv.be</a>                     | <a href="#">Relais Social Urbain de Verviers</a>                                                            |
| Relais Social Intercommunal de la Province du Luxembourg                               | <a href="mailto:coordination@rs-lux.be">coordination@rs-lux.be</a>                   | <a href="#">Relais Social Luxembourg</a>                                                                    |
| Relais Social Urbain de Namur                                                          | <a href="mailto:olivier.hissette@rsunamurois.be">olivier.hissette@rsunamurois.be</a> | <a href="#">RSUN - Relais social urbain namurois</a>                                                        |
| Relais Social Intercommunal du Brabant Wallon                                          | <a href="mailto:coordination.hf@rsbw.be">coordination.hf@rsbw.be</a>                 | <a href="#">Relais Social Brabant Wallon   RSBW -</a>                                                       |
| Fédération AMA (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri) | <a href="mailto:c.vanhessen@ama.be">c.vanhessen@ama.be</a>                           | <a href="#">AMA - Fédération des services d'aide aux sans-abris à Bruxelles et en Wallonie</a>              |
| Fédération ARCA (Association Régionale des Centres d'Accueil)                          | <a href="mailto:louise.remiche@arca-asbl.org">louise.remiche@arca-asbl.org</a>       | <a href="#">Accueil - Arca asbl</a>                                                                         |

## 12. Retours d'expériences et préparation des épisodes futurs

À l'issue de la période estivale et après la clôture du Plan Forte Chaleur, soit après le 30 septembre, les pouvoirs locaux sont encouragés à évaluer les actions mises en œuvre, identifier les points forts et difficultés rencontrés, et intégrer ces enseignements dans une déclinaison locale pérenne de leur dispositif canicule. Cette démarche favorise le passage d'une logique de réaction à une logique d'anticipation et d'amélioration continue. Un exemple de fiche se trouve en annexe, ci-dessous.



# Annexe – Fiche de capitalisation et de partage des bonnes pratiques en période de fortes chaleurs

## Objectif de la fiche

Cette fiche a pour objectif de permettre aux pouvoirs locaux et à leurs partenaires d'identifier, d'évaluer et de partager les actions mises en œuvre lors d'épisodes de fortes chaleurs. Les informations recueillies permettront de poursuivre le travail, alimenteront le recueil de bonnes pratiques, favoriseront la diffusion d'initiatives innovantes et contribueront à l'amélioration continue des dispositifs locaux de prévention et de gestion des vagues de chaleur. Vous êtes invités à communiquer vos fiches, à l'adresse suivante :

[prospectivedeveloppement.interieur@spw.wallonie.be](mailto:prospectivedeveloppement.interieur@spw.wallonie.be).

## FICHE DE CAPITALISATION ET DE PARTAGE DES BONNES PRATIQUES

| Rubrique                           | Informations à compléter |
|------------------------------------|--------------------------|
| Titre de l'action / bonne pratique |                          |
| Structure porteuse                 |                          |
| Personne de contact                |                          |
| Coordonnées de contact             |                          |
| Date ou période de mise en œuvre   |                          |
| Territoire concerné                |                          |

## 1. Contexte et besoin identifié

| Élément                                                                                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situation de départ<br>(Décrire le problème, le besoin ou l'enjeu ayant motivé l'action.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Public cible                                                                              | <input type="checkbox"/> Grand public <input type="checkbox"/> Personnes âgées <input type="checkbox"/> Personnes en situation de handicap<br><input type="checkbox"/> Personnes précarisées <input type="checkbox"/> Personnes sans-abri <input type="checkbox"/> Enfants et jeunes <input type="checkbox"/> Professionnels<br><input type="checkbox"/> Associations <input type="checkbox"/> Autres : ..... |



## 2. Description de l'action

| Élément                             | Description |
|-------------------------------------|-------------|
| Objectif(s) poursuivi(s)            |             |
| Actions concrètement mises en œuvre |             |
| Partenaires impliqués               |             |
| Durée de l'action                   |             |
| Fréquence de mise en œuvre          |             |

## 3. Moyens mobilisés

| Élément                          | Description |
|----------------------------------|-------------|
| Ressources humaines              |             |
| Ressources matérielles           |             |
| Budget mobilisé (facultatif)     |             |
| Soutiens ou financements obtenus |             |



## 4. Résultats obtenus

| Élément                                                                                                                                          | Description |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Résultats quantitatifs<br>(Nombre de personnes contactées, bénéficiaires, lieux ouverts, bouteilles d'eau distribuées, maraudes réalisées, etc.) |             |
| Résultats qualitatifs<br>(Satisfaction des bénéficiaires, amélioration de l'accès aux services, renforcement du réseau local, etc.)              |             |
| Impact observé                                                                                                                                   |             |

## 5. Facteurs de réussite

Quels éléments ont contribué au succès de l'action ?

- ☐ Coordination entre partenaires
- ☐ Communication efficace
- ☐ Mobilisation citoyenne
- ☐ Soutien politique ou institutionnel
- ☐ Ressources suffisantes
- ☐ Anticipation et préparation préalable
- ☐ Bonne connaissance du public cible
- ☐ Autres : .....

Commentaires :

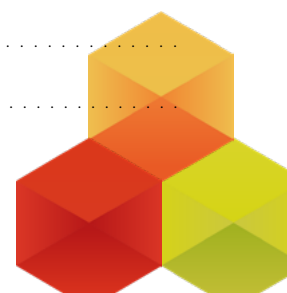
.....

.....

.....

.....

.....



## 6. Difficultés rencontrées

| Élément                 | Description |
|-------------------------|-------------|
| Difficultés rencontrées |             |
| Solutions apportées     |             |
| Points à améliorer      |             |

## 7. Enseignements et recommandations

| Élément                                                                       | Description |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Principaux enseignements tirés de l'expérience                                |             |
| Conseils pour d'autres communes ou partenaires souhaitant reproduire l'action |             |
| Conditions de réussite identifiées                                            |             |



## 8. Perspectives

| Élément                                                                    | Description                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Poursuite de l'action envisagée ?                                          | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Évolutions ou améliorations prévues                                        |                                                           |
| Intégration dans un dispositif permanent ou dans le plan communal canicule |                                                           |

### Exemple de bonnes pratiques pouvant être documentées

- > Mise en place d'un registre volontaire de vigilance canicule ;
- > Appels téléphoniques coordonnés aux personnes vulnérables ;
- > Cartographie et ouverture de lieux frais accessibles au public ;
- > Distribution d'eau lors d'événements ou dans l'espace public ;
- > Renforcement des maraudes et de l'accompagnement des personnes sans-abri ;
- > Communication multicanale vers les citoyens ;
- > Adaptation des horaires des services communaux ;
- > Création d'îlots de fraîcheur ou d'espaces ombragés temporaires ;
- > Partenariats entre commune, CPAS, associations et professionnels de la santé.





[ediwall.wallonie.be](http://ediwall.wallonie.be)



Éditeur responsable :

Simon DETHIER, Directeur général (SPW Intérieur et Action sociale)

Avenue Gouverneur Bovesse, 100

5100 NAMUR (JAMBES)

D/2026/11802/167 • 978-2-8056-0914-5

**wallonie.be**