

Gestion des appels – Signalement de nids de frelons asiatiques

Objectif

Permettre aux agents d'accueil en mairie de :

- Qualifier correctement les demandes d'intervention,
- Transmettre uniquement les informations utiles,
- Donner une information claire et cohérente aux administrés.

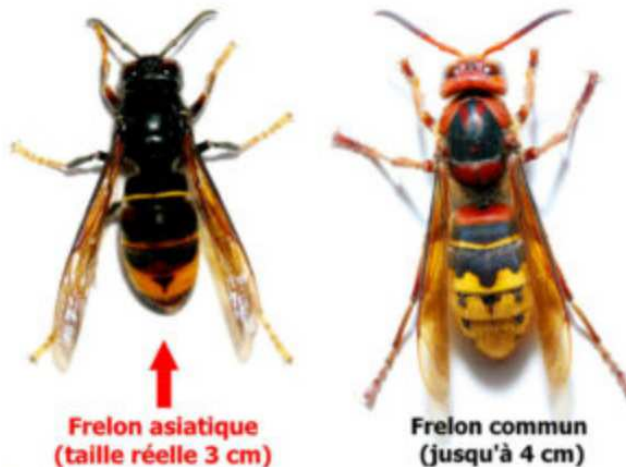
1. Conduite de l'appel : questions à poser

Observation

- **Le nid est-il clairement visible ou y a-t-il un va-et-vient permanent de frelons dans un trou ?**
 - **Oui** → Poursuivre la prise d'informations.
 - **Non** → Aucune intervention ne peut être déclenchée sans localisation précise. Inviter le demandeur à poursuivre ses recherches pour repérer l'emplacement du nid.

Identification

- **De quelle couleur sont les frelons ?**
 - **Frelon asiatique** : majoritairement noir avec un anneau orange à l'abdomen.
 - **Frelon européen** : plus grand, rayé jaune et noir (comme une grande guêpe).
- **Les frelons sont-ils attirés par la lumière la nuit ? (À poser à partir du mois d'août.)**
 - **Oui** → Il s'agit de frelons européens (les frelons asiatiques ne sont pas attirés par les sources lumineuses la nuit).



Localisation

- **Où se situe le nid ?**
 - **Dans une cheminée** (entrée/sortie par le haut) → 99,9 % des cas : frelons européens.

- **Nid en forme de boule suspendu dans un arbre** → Frelon asiatique (seule espèce en Bretagne capable de construire ce type de nid).

2. Organisation des interventions

- **Jours d'intervention** : principalement le **mardi et le vendredi**.
- **Délai de traitement** : maximum **72 heures**.

À noter :

Il est **contre-productif** d'inviter les demandeurs à contacter directement l'entreprise après l'inscription en mairie pour tenter d'obtenir une priorité. Cela n'a pour effet que d'affaiblir la qualité du service.

3. Information saisonnière

Début de saison

- Les nids de frelons asiatiques sont souvent **cachés** (bâtiments, murs, talus).
- Les **gros nids visibles dans les arbres de mars à fin mai** sont **inactifs** (nids de l'année précédente).

À partir de juin

- Premiers nids **actifs dans les arbres** → les signalements deviennent pertinents.

4. Synthèse : critères d'intervention

Intervention possible uniquement si :

- Le nid est **localisé précisément**,
- Le nid est **actif**.

Pas d'intervention si :

- ✗ Aucun nid repéré,
- ✗ Nid ancien (visible dans un arbre **avant juin**).

5. Signalement d'autres espèces (frelons européens, guêpes, abeilles)

- **SAB intervient** à la charge du demandeur.
- **Ne pas inscrire** la demande sur le tableau des déclarations de nids de frelons asiatiques.
- **Transmettre nos coordonnées** à l'administré :
 - **Tél.** : 02.98.73.23.66
 - **Mail** : contact@sab.bzh