

Conditions générales de vente (CGV)

Caritas Suisse, « se comprendre »
Service d'interprétariat communautaire et de médiation culturelle

Table des matières

1	Champ d'application	3
2	Généralités	3
3	Contact	3
4	Notre offre	3
4.1	Interprétariat communautaire.....	3
4.2	Médiation interculturelle.....	4
4.3	Traductions écrites	4
5	Déroulement de la prestation d'interprétariat communautaire	4
6	Tarifs.....	6
6.1	Interprétariat communautaire en présentiel.....	6
6.2	Frais de déplacement	6
6.3	Interprétariat communautaire par téléphone/visioconférence	7
6.4	Médiation interculturelle.....	7
6.5	Traduction écrite	7
6.6	Support technique	7
7	Annulation, modification et retard	7
7.1	Annulation	8
7.1.1	Interprétariat communautaire	8
7.1.2	Médiation interculturelle	8
7.1.3	Non-présentation de l'IC	9
7.2	Modification	9
7.3	Retard.....	9
8	Obligations du·de la client·e.....	9
8.1	Transmission des informations nécessaires	9
8.2	Engagements du·de la client·e pendant la prestation	9
9	Protection des données.....	10
10	Assurance qualité	10
11	Conditions de paiement.....	10
12	Dispositions finales	10
12.1	Responsabilité limitée	10
12.2	Suggestions d'amélioration.....	11
12.3	Ajustement des tarifs.....	11
12.4	Acceptation des CGV.....	11
12.5	Droit applicable et for juridique	11
12.6	Entrée en vigueur	11

1 Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les relations contractuelles entre le service d'interprétariat de Caritas Suisse « se comprendre » (ci-après : « se comprendre »), et ses client·e·s. Elles régissent également les relations et les interactions entre ses client·e·s et les interprètes communautaires (ci-après : « IC(s) ») employés par « se comprendre ».

2 Généralités

« Se comprendre » propose diverses prestations : interprétariat communautaire, traduction écrites et mandats de médiation culturelle. Le service assure également la formation des ICs et des professionnel·le·s du domaine, ainsi que le suivi qualité de l'ensemble de ses activités.

« Se comprendre » s'inscrit dans une démarche éthique et solidaire visant à :

- favoriser la compréhension et la communication interculturelle,
- promouvoir l'accès des personnes allophones aux institutions,
- soutenir et développer les compétences des interprètes.

Les ICs sont recruté·e·s avec rigueur, formé·e·s selon les standards d'INTERPRET¹, et bénéficient d'un accompagnement continue dans leur pratique

« Se comprendre » veille à garantir des conditions de travail justes et respectueuses pour les ICs, en accord avec les valeurs qu'il défend : dignité, solidarité et équité.

3 Contact

Une permanence téléphonique est disponible du lundi au vendredi, de 9h à 11h30, au 026 425 81 30 (hors jours fériés régionaux et fermetures exceptionnelles). Les courriels envoyés à secomprendre@caritas.ch sont relevés quotidiennement pendant les jours ouvrables.

4 Notre offre

4.1 Interprétariat communautaire

« Se comprendre » propose des prestations d'interprétariat communautaire en présentiel, par téléphone ou par visioconférence, dans une cinquantaine de langues. Ces prestations s'adressent notamment aux institutions actives dans les domaines de la santé, du social, de la formation, de l'asile, ainsi qu'aux autorités et au domaine de la justice. Les prestations d'interprétariat communautaire se réservent via la plateforme *Bhaasha* app.client.bhaasha.ch. Toute demande adressée directement à un·e IC, sans passer par la plateforme *Bhaasha*, est strictement interdite.

Les nouveaux·elles client·e·s doivent s'enregistrer au préalable à l'aide du formulaire disponible sur le site secomprendre.ch. Un identifiant leur est transmis dans un délai de 24 heure ouvrable, puis ils·elles doivent se créer un mot de passe. Une marche à suivre détaillant la première connexion est également transmise par e-mail.

¹ Les standards sont disponibles sur le site de l'association INTERPRET www.inter-pret.ch.

Demande complémentaire et rendez-vous de suivi :

Sur demande, les ICs peuvent effectuer des prestations complémentaires, comme p.ex des appels téléphoniques aux bénéficiaires pour : fixer un rendez-vous, traduire une convocation ou des directives de rendez-vous, moyennant des frais supplémentaires. Ces prestations complémentaires sont soit 1) ajoutées à la demande initiale, moyennant un temps du temps additionnel qui est reporté sur la carte de validation soit 2) elles sont réservées en sus sur la plateforme *Bhaasha*, via une nouvelle demande.

Les ICs ne peuvent pas accompagner les bénéficiaires dans d'autres institutions/services/etc. sans réservation via la plateforme *Bhaasha*.

Les suivis de rendez-vous doivent également être enregistrés sur la plateforme *Bhaasha* par le·la client·e. Afin d'assurer la disponibilité de l'IC souhaité·e, les demandes doivent être effectuées dans les plus brefs délais.

4.2 Médiation interculturelle

Les prestations de médiation interculturelle proposée par « se comprendre » comprennent aussi bien la prestation de mandat d'accompagnement, d'animation ou d'information. Ces prestations sont réalisées sur la base d'un mandat défini (durée, temps alloué, objectif, date de fin). ²

Les mandats d'accompagnement consistent en un soutien linguistique et interculturel par un·e interprète pour des démarches administratives ou sociales pour les bénéficiaires. Leur durée est définie au préalable, tout comme le nombre d'heures dédié au mandat. Le mandat répond à un objectif précis, défini en amont.

Les demandes de mandat de médiation interculturelle doivent être adressées directement par e-mail à secomprendre@caritas.ch. Pour chaque demande de mandat de médiation interculturelle, un devis préalable est établi et doit être validé par le·la client·e avant le début de la prestation.

4.3 Traductions écrites

Les traductions écrites consistent en la traduction de documents complémentaires à l'interprétariat, comme par ex. : document administratif, convocation médicale, etc. Les documents doivent être transmis dans un format modifiable (par ex. Word). « Se comprendre » ne réalise pas de mise en page de document (p.ex avec des images, pour une brochure, etc.). Cependant le texte peut nécessiter une mise en page simple, notamment pour certaines langues (mandarin, arabe, etc.).

Les demandes de traduction écrite doivent être adressées directement par e-mail à secomprendre@caritas.ch. Pour chaque demande de traduction, un devis préalable est établi et doit être validé par le·la client·e avant le début de la prestation.

5 Déroulement de la prestation d'interprétariat communautaire

La prestation d'interprétariat communautaire commence à l'heure de réservation prévue et reçue par e-mail. Tout dépassement de temps doit être convenu avec l'IC et ne doit impacter son agenda professionnel.

Pour les interventions par téléphone le·la client·e doit contacter l'IC.

²Les différents mandats de médiation interculturelle possibles sont décrits pas la faïtière INTERPRET et disponibles sur le site d'INTERPRET : <https://www.inter-pret.ch/fr/home-1.html>

Transmission des demandes auprès des ICs

Les demandes d'interprétariat sont transmises en cascade, d'un·e IC à un·e autre. Si un·e IC ne répond pas dans le délai imparti, la demande est transmise à l'IC suivant·e. En cas de demande immédiate, la demande est envoyée simultanément à tout le pool d'ICs indiqués comme étant disponibles sur *Bhaasha*. Il est à noter que chaque IC apparaissant comme disponible sur la plateforme *Bhaasha* est libre d'accepter ou de refuser une demande. «Se comprendre» ne peut donc garantir qu'un·e IC indiqué·e comme étant disponible acceptera la demande.

Confirmation, refus & annulation

La confirmation ou le refus du mandat est communiqué au client·e par e-mail, via *Bhaasha*. En cas d'absence de réponse dans les 24 heures ouvrables, il est possible de contacter « se comprendre » (voir chap. 3 Contact). Une fois le mandat enregistré sur la plateforme *Bhaasha*, celui-ci devient ferme et est donc facturable. Les échanges avant ou après l'entretien font partie du mandat et doivent être pris en compte lors de la commande (4.1 Demande complémentaire).

Si un·e IC annule un mandat préalablement accepté, «se comprendre» remet la demande aux ICs initialement disponibles dans la demande (pool de base). «Se comprendre» décline toute responsabilité en cas d'annulation de demandes de l'IC, mais s'engage, dans la mesure du possible, à trouver une solution alternative pour le client.

Validation de la durée de l'intervention :

- **Présentiel** : Au terme de l'intervention, le·la professionnel le et l'IC se mettent d'accord sur la durée effective de l'intervention. L'IC valide cette durée sur la plateforme *Bhaasha* et la carte de validation est signée (et apposée d'un tampon lorsque celui-ci est existant) par le·la professionnel le.
- **Téléphone** : Au terme de l'intervention, le·la professionnel·le et l'IC se mettent d'accord sur la durée effective de l'intervention. L'IC valide cette durée sur la plateforme *Bhaasha*.
- **Visioconférence** : La durée est calculée automatiquement par la plateforme *Bhaasha*.

Chaque client·e reste responsable de la conduite et de l'organisation de l'intervention. Il est recommandé de prévoir quelques minutes de préparation avant l'entretien afin de :

- clarifier les attentes,
- expliquer le contexte de l'entretien à l'interprète.

Après une intervention difficile, il est également conseillé de prévoir un temps pour les retours. En cas de désaccord entre un·e client·e et un·e IC, la personne de contact compétente pour régler les désaccords est la responsable du service « se comprendre » (voir chap. 3 Contact).

6 Tarifs

Sauf accord écrit spécifique avec le service « se comprendre », les tarifs suivants s'appliquent. Tous les tarifs sont exprimés hors TVA, qui sera facturée en supplément.

6.1 Interprétariat communautaire en présentiel

Interventions sur place (en dialogue), selon le lieu de l'intervention :

Lieu ³	Tarif horaire	Facturation
Fribourg, Jura	CHF 74.- / heure	min. 1 heure, puis facturation au quart d'heure
Berne	CHF 85.- / heure	min. 1 heure, puis facturation au quart d'heure

- Forfait de déplacement : selon le lieu de l'intervention (voir chap. 6.2 Frais de déplacement).
- Tarif nuit (23h – 6h) lundi à samedi : +25%
- Tarif dimanche et jours fériés⁴ : +50%
- Tarif urgence (<24h avant l'intervention) : +25%

6.2 Frais de déplacement ⁵

Le forfait de déplacement est calculé selon la distance entre le lieu de résidence de l'IC et le lieu de l'intervention, quel que soit le moyen de transport utilisé. Le calcul est effectué automatiquement par la plateforme *Bhaasha*.

Les tarifs forfaitaires suivants s'appliquent :

Zone	Distance	Prix
1	< 5 km	CHF 20.-
2	5 – 20 km	CHF 29.-
3	20 – 30 km	CHF 44.-
4	> 30 km	CHF 58.-

Le forfait de déplacement est dû pour chaque intervention, même en cas d'intervention ultérieure au même endroit. Pour les clients situés en dehors des cantons de Fribourg, Bern, Jura : le calcul se fait sur la base des kilomètres effectifs parcourus par l'interprète entre son point de départ et le lieu du rendez-vous.

³ Lieu d'intervention.

⁴ Les jours fériés sont les suivants : 1^{er} janvier, Vendredi Saint, Ascension, 1^{er} août, 25 décembre.

⁵ Hors accord spécifique, ce sont ces frais de déplacement qui s'appliquent pour l'ensemble des demandes.

6.3 Interprétariat communautaire par téléphone/visioconférence

Demande > 24h avant l'intervention (jours ouvrables)

Forfait jusqu'à 15 minutes	Fr. 40.–
Par minute supplémentaire	Fr. 2.–

Demande urgente (<24h avant l'intervention), nuit (23h–6h), week-end (samedi 17h – lundi 6h), jours fériés

Forfait jusqu'à 15 minutes	Fr. 45.–
Par minute supplémentaire	Fr. 2.50

6.4 Médiation interculturelle

Le tarif pour les différentes prestations de médiation interculturelle (mandat d'accompagnement, animation, information, etc.) s'élève à CHF 80.- de l'heure. A ceci s'ajoute les frais de déplacement (voir chap. 6.2 Frais de déplacement) ainsi que la TVA.

6.5 Traduction écrite

Les tarifs dépendent de :

- la langue du texte,
- la complexité du contenu,
- et du travail de mise en page éventuel (textuel uniquement)

Le calcul se fait sur le texte de base, en comptant le nombre de caractères. Le document doit être transmis en format ouvert de type Word exclusivement. Un éventuel supplément dû à la complexité de la langue est communiqué lors de l'établissement du devis.

Type	Prix
Langues simples	CHF 3.80 par ligne de 55 caractères (espaces compris)
Langues plus complexes (par ex. arabe, arménien, chinois, mandarin, dari, kurde-pasthou, etc.) ou nécessitant un travail de mise en page	CHF 3.90 par ligne de 55 caractères (espaces compris)

6.6 Support technique

L'assistance technique ainsi que la sensibilisation et la formation des équipes est gratuite et est fournie au bon vouloir de « se comprendre ». Des exceptions sont possibles dans les cas complexes.

7 Annulation, modification et retard

7.1 Annulation

7.1.1 Interprétariat communautaire

Les annulations des prestations d'interprétariat communautaire doivent être effectuées directement dans la plateforme *Bhaasha*. Les frais d'annulation sont calculés comme suit, sauf accord spécifique, sur la base de la durée réservée et sur la base d'un tarif dégressif :

Interprétariat en présentiel :

Situation	Frais
Annulation plus de 24h avant l'intervention	Aucun frais
Annulation moins de 24h avant l'intervention et l'intervention dure 2h ou moins.	Facturation à 100 % (hors frais de déplacement)
Annulation moins de 24h avant l'intervention et l'intervention dure entre 2h15 et 3h de temps.	Le temps jusqu'à 2h est facturé à 100%. Le temps entre 2h01 et 3h est facturé à 50 %. (hors frais de déplacement)
Annulation moins de 24h avant l'intervention et l'intervention dure plus de 3h de temps	Le temps jusqu'à 2h est facturé à 100%. Le temps entre 2h01 et 3h est facturé à 50 %.Le temps après 3h est facturé à 25% (hors frais de déplacement)

Remarque : Pour les annulations effectuées par le·la client·e moins de 1h30 avant l'intervention, les frais de déplacement sont également facturés.

Interprétariat par téléphone / visioconférence :

Situation	Frais
Annulation plus de 24h avant l'intervention	Aucun frais
Annulation moins de 24h avant l'intervention	Facturation à 100%

7.1.2 Médiation interculturelle

Situation	Frais
Annulation plus de 72h avant l'intervention	Aucun frais
Annulation moins de 72h avant l'intervention	Facturation à 100%

Remarque : Pour les annulations effectuées par le·la client·e moins de 1h30 avant l'intervention, les frais de déplacement sont également facturés.

7.1.3 Non-présentation de l'IC

Si une intervention réservée n'a pas lieu car l'IC ne se présente pas, aucun coût ne sera facturé.

7.2 Modification

En cas de modification du mandat (lieu, date, durée, heure etc.) par le·la client·e, il est nécessaire de contacter « se comprendre » dans les plus brefs délais (voir chap. 3 Contact). Les conditions d'annulations (voir chap. 7.1 Annulation) restent réservées.

7.3 Retard

En cas de retard non imputable à l'IC ou d'absence du·de la bénéficiaire, la facturation est effectuée sur la base de la durée initialement prévue pour l'intervention (incl. Frais de déplacement, voir chap. 6.2). Dans les autres cas, les client·e·s doivent informer « se comprendre » afin de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties.

8 Obligations du·de la client·e

8.1 Transmission des informations nécessaires

Le·la client·e doit fournir des informations précises et complètes afin d'assurer le bon déroulement de l'intervention. Les informations minimales requises sont :

- la langue souhaitée,
- la date, l'heure et le lieu précis de la prestation,
- le type de l'intervention : en présentiel / par téléphone / par visioconférence,
- le sujet de l'entretien,
- les informations sur le·la bénéficiaire (nom, prénom ou numéro correspondant),
- les coordonnées du·de la professionnel·le impliqué·e (par ex. médecin, assistant·e social·e, etc.).

Les client·e·s s'engagent à protéger les données personnelles des IC et à ne pas les transmettre à des tiers ni aux bénéficiaires. Les client·e·s s'engagent à réserver les IC pour la durée requise et ajoute du temps supplémentaire en cas de demande additionnelle ou de dépassement.

« Se comprendre » décline toute responsabilité en cas d'informations incomplètes ou erronées pouvant compromettre le bon déroulement de la prestation (par ex., une adresse incomplète ou un nom manquant). Le niveau de détail exigé peut varier selon l'entité concernée et selon les besoins du service « se comprendre ». Les champs marqués d'un astérisque sur la plateforme *Bhaasha* sont obligatoires et doivent être renseignés. Ces champs peuvent être modifiés ou adaptés sur demande auprès de l'équipe « se comprendre ».

8.2 Engagements du·de la client·e pendant la prestation

Le·la client·e s'engage à respecter strictement les horaires convenus pour chaque session, ainsi que le cadre d'intervention défini lors de la réservation. Toute prolongation au-delà du temps réservé ne peut avoir lieu qu'avec l'accord préalable de l'IC et en fonction de sa disponibilité. Ce temps supplémentaire est inscrit sur la carte de validation par l'IC.

Le bon déroulement de la prestation repose sur des conditions d'accueil adéquates, notamment :

- un espace calme,
- le respect de la confidentialité,
- la ponctualité de toutes les personnes présentes.

En cas de non-respect de ces conditions, « se comprendre » se réserve le droit d'interrompre la prestation et de la facturer selon les modalités initialement prévues.

9 Protection des données

« Se comprendre » accorde une grande importance à la protection des données. Les ICs sont contractuellement tenu·e·s au secret professionnel et sensibilisé·e·s régulièrement à leurs obligations légales en matière de confidentialité. « Se comprendre » respecte les lois suisses sur la protection des données. Les informations personnelles des client·e·s sont collectées uniquement pour la gestion des prestations et traitées de manière confidentielle via la plateforme *Bhaasha*. La plateforme *Bhaasha* agit pour le compte de « se comprendre » et ne transmet aucune donnée à des tiers sans accord préalable. Des mesures techniques et organisationnelles sont mises en place pour garantir la sécurité des données. Les données fournies par les client·e·s sont enregistrées dans notre base de données et utilisées à des fins d'information. Des informations détaillées sur le traitement des données personnelles par « se comprendre » sont disponibles dans la déclaration de confidentialité de l'organisation. « Se comprendre » publie la déclaration de confidentialité et toutes les modifications qui y sont apportées sur son site Internet caritas.ch/privacy-policy.ch.

10 Assurance qualité

« Se comprendre » assure la formation continue de ses ICs, organise des séances de supervision et veille au respect du code professionnel d'INTERPRET et du règlement interne. Les ICs ont l'obligation de refuser tout mandat en cas de conflit d'intérêts ou de risque de partialité, et doivent en informer immédiatement « se comprendre », soit lors de la réception du mandat, soit au moment de l'intervention. Ils·elles s'engagent à traduire de manière complète, fidèle et impartiale, conformément aux principes éthiques d'INTERPRET. Afin de garantir la qualité des prestations, les client·e·s de « se comprendre » sont invité·e·s à signaler sans délai toute situation problématique au service « se comprendre » (voir chap. 3 Contact).

11 Conditions de paiement

La facturation est effectuée par « se comprendre » sur une base mensuelle et payable dans un délai de 30 jours. En cas de retard de paiement, « se comprendre » se réserve le droit d'annuler les prestations futures. Le·la client·e est responsable de l'exactitude des coordonnées de facturation.

12 Dispositions finales

12.1 Responsabilité limitée

« Se comprendre » est responsable de l'engagement et de l'instruction des ICs, mais ne garantit pas le résultat de la prestation.

12.2 Suggestions d'amélioration

Les retours sur les prestations sont les bienvenus et peuvent être envoyés à : secomprendre@caritas.ch avec la mention « feedback ».

12.3 Ajustement des tarifs

« Se comprendre » se réserve le droit de modifier les tarifs. Toute modification sera mise à jour sur le site web : secomprendre.ch.

12.4 Acceptation des CGV

Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV.

12.5 Droit applicable et for juridique

Les dispositions du droit suisse des contrats (art. 394 ss. CO) s'appliquent. Le for juridique est à Fribourg.

12.6 Entrée en vigueur

Ces CGV sont valables à partir du 1er janvier 2026 et remplacent toutes les versions précédentes.