

Infos concernant les prestations d'interprétariat communautaire

À l'intention des personnes qui collaborent avec des interprètes d'Appartenances

Appartenances est une association pluriculturelle dont le but est de favoriser l'autonomie et la qualité de vie des migrantes et des migrants.

Dans le cadre de son **secteur Interprétariat communautaire**, elle mandate les interprètes pour intervenir, sur demande, principalement dans les institutions des domaines scolaire, social et de la santé du Canton de Vaud.

Les interprètes communautaires ont un contrat de travail avec Appartenances et sont rémunéré-es à l'heure et à la demande. Il leur est demandé de suivre des formations initiale (Certificat suisse d'interprète communautaire) et continues, ainsi que de participer à des supervisions.

Les interprètes communautaires, au moyen de la traduction orale, facilitent la compréhension mutuelle entre interlocuteurs-trices de langues différentes. Ils/elles interprètent en tenant compte des contextes socioculturels des professionnel-le-s et des migrant-e-s pour lesquels ils/elles interviennent. Pour cela, les interprètes font appel à leur double connaissance des langues et des cultures, ainsi qu'à leur propre expérience de la migration.

Les interprètes s'appuient également sur leurs connaissances des structures sociales, éducatives et de la santé en Suisse et dans leurs pays d'origine. En fournissant les explications nécessaires pendant l'entretien, leur intervention permet de prévenir des malentendus et des conflits qui pourraient survenir dans les situations d'entretien en « triologue » (dialogue entre trois parties).

Les interprètes sont qualifié-e-s pour exercer leur rôle et notamment respecter les principes éthiques de leur profession.

- **Un-e interprète est nécessaire** quand aucune langue commune n'est suffisamment maîtrisée par les interlocuteurs-trices, ainsi que dans les situations stressantes, bouleversantes ou comportant un enjeu important.

- **Avant l'entretien**, l'interprète a besoin de connaître le lieu précis (éventuellement étage, n° de salle/bureau); et autant que possible, le motif de l'entretien, le-s nom-s de la ou des personnes qui seront présentes et leurs fonctions. Veillez à les indiquer lors de votre demande via l'application informatique.
- **De brefs échanges (5 à 15 minutes), avant et après l'entretien**, sont nécessaires pour améliorer la collaboration entre interprètes et intervenant-e-s, ainsi que la qualité de l'intervention.
- **Pour les entretiens par téléphone ou vidéo**, les demandeurs appellent l'interprète à l'heure planifiée du rendez-vous. Les interprètes veillent à se trouver dans un endroit suffisamment calme et garantissant la confidentialité. Si l'entretien est amené à durer, l'interprète doit pouvoir faire une pause d'env. 5 minutes chaque 30 minutes pour garantir une bonne qualité de traduction. Ces temps de pause sont facturés et rémunérés.

Prise en charge financière

L'institution/organisme où a lieu l'intervention prend en charge les frais d'interprétariat.

- La facture est adressée à l'institution/organisme selon l'adresse de facturation indiquée dans la demande via l'application informatique. L'adresse de facturation configurée par défaut peut être modifiée. Cependant, l'institution/organisme où l'intervention a lieu reste responsable du paiement des frais d'interprétariat, en dernier recours, en cas de refus de prise en charge par un tiers. Appartenances n'envoie pas de factures aux bénéficiaires.

Nos tarifs et conditions peuvent être consultés sur www.appartenances.ch

Infos concernant les prestations d'interprétariat communautaire

Nous attirons votre attention sur le fait que toute annulation partielle ou intégrale de la prestation, intervenant tardivement est facturée ([voir nos conditions tarifaires](#)).

Pour établir la facture, les interprètes doivent valider la prestation sur leur application mobile. Le demandeur vérifie les indications, puis appose sa signature directement sur l'application mobile de l'interprète (smartphone).

En cas de prestation par téléphone ou vidéo ou en cas de problème de connexion au moment de la validation par exemple, l'interprète procède à une validation à distance. Le demandeur est prié de vérifier et de valider les indications figurant dans l'e-mail qu'il reçoit (bouton de validation dans l'e-mail). Sans validation dans les 48 heures (jours ouvrables), la prestation est validée de manière automatique.

Une notification de confirmation de la validation est envoyée par e-mail.

Demandes d'interprètes

- **Vous demandez un-e interprète** quand vous l'estimez nécessaire. Les interprètes communautaires n'interviennent pas à la demande de la personne migrante (bénéficiaire).
- **Toute la gestion des demandes d'interprétariat doivent être faites via l'application** informatique d'Appartenances (www.interpretariat.appartenances.ch), même si le rendez-vous a été convenu directement avec l'interprète par téléphone ou par e-mail. L'application vous permet de faire une recherche d'interprète par langue ou d'envoyer votre demande à un-e interprète, en particulier. Les modifications ou les annulations de prestations doivent également être faites par le demandeur, via l'application.

- Une recherche avancée vous permet de trouver **un-e interprète adapté-e à la situation**, en tenant compte des critères suivants :

L'origine (cela peut être significatif pour la personne que vous recevez) • Un homme ou une femme • Les qualifications (niveau de formation) et compétences spécialisées en interprétariat communautaire • La distance entre les lieux de départ et d'intervention (un-e interprète plus proche de chez vous connaît mieux les institutions locales et vous permet de réduire les frais de déplacement) • Les indications de leurs disponibilités.

- Pour avoir toutes les chances de **trouver un-e interprète disponible**, envoyez votre demande d'interprète au plus tôt. Les disponibilités mentionnées sur l'application informatique sont indicatives. L'interprète doit confirmer la prestation pour chaque demande.
- **Si vous ne trouvez pas une personne parlant la langue recherchée**, appelez-nous: il se peut que nous ayons des ressources supplémentaires à vous proposer.

Notre ligne de conseil et d'assistance est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 17h (sauf mardi de 10h à 17h) **021 353 53 53**
interpretariat@appartenances.ch