Tarifs applicables 2026

Intervention par déplacement *	54 € /h + frais déplacement
Intervention par téléphone**	17,50 € /15 minutes
Dimanche / jour férié	+ 70%
Nuit (22h-06h00)	+ 25%
Frais d'annulation (<24h, comptés en jours ouvrables)	Durée prévue

La durée demandée sera facturée.

*La première heure entamée est due. Puis facturée par tranche de 30 minutes.
** Facturation minimum de 15 minutes. Puis arrondie au quart d'heure.

Les frais de déplacement s'ajoutent aux frais d'intervention et comprennent le temps de déplacement ainsi que les frais liés (0,5€/km).

Pour le calcul des distances nous employons l'application interactive du site de l'Administration du Cadastre et de la Topographie (http://www.act.public.lu/fr/espace-pro/carte-distances/index.html). Pour les déplacements à l'intérieur d'une même ville, un tarif unique de 4€ est d'application.

CONDITIONS
Les demandes peuvent être adressées via le formulaire en ligne sur le site internet www.croix-rouge.lu.

Nous nous engageons à trouver et à vous confirmer l'intervention d'un interprète au plus vite. L'utilisateur peut directement fixer un rendez-vous avec l'interprète sur place (suivis) **à condition que le service soit informé (introduction nouvelle demande).**

A la fin de l'entretien, le professionnel et l'interprète remplissent et signent ensemble la fiche d'intervention qui servira comme pièce comptable pour établir les décomptes mensuels et les factures.

En cas de changement de la part de l'utilisateur (annulation, changement d'horaire, etc.), le service doit en être informé pour pouvoir transmettre l'information à l'interprète.

Toute annulation doit être faite par courriel à l'adresse interpretariat@croix-rouge.lu pour être prise en considération.

ASPECTS FINANCIERS

- Notre service est seul responsable de la rémunération des honoraires et des frais des interprètes. L'utilisateur verse les montants dus exclusivement au service interprétariat interculturel de la Croix-Rouge luxembourgeoise selon les tarifs en vigueur.
- La facturation aux utilisateurs est également assurée par le service et se fait mensuellement.

- En cas de retard non imputable à l'interprète ou d'absence du bénéficiaire, la facturation est établie sur la base de l'heure prévue du rendez-vous.
- En cas de retard de l'interprète, l'utilisateur informe le service qui décidera de la suite à donner. Si le rendez-vous a lieu, l'utilisateur appose la nouvelle heure de début de l'entretien sur la fiche d'intervention de l'interprète.
- En cas d'annulation d'une intervention par l'utilisateur dans les 24h (comptés en jours ouvrables) qui précèdent l'entretien, l'intervention est facturée selon le temps prévu de l'entretien (min 1h).
- En cas d'annulation d'une intervention demandée en urgence (moins de 24h avant l'intervention, comptés en jours ouvrables), l'intervention est facturée.

RESPONSABILITES

- L'utilisateur est responsable de la forme et de la direction de l'entretien. Nous conseillons aux professionnels de prévoir quelques minutes de préparation avant l'entretien pour expliquer le contexte et préciser les attentes envers l'interprète.
- Après une intervention difficile, il est souhaitable de prendre un peu de temps pour un débriefing.
- En cas de désaccord entre l'utilisateur et l'interprète, la personne de contact compétente pour régler les désaccords est la responsable du service.
- Toute plainte ou doléance concernant la prestation de l'interprète ou des soucis administratifs lors de la demande doivent être adressées à la responsable du service.