# Scénario téléphonique pour l’inscription des clients d’INCA au service du CAÉB

Le Service aux membres du CAÉB vous transmettra par courriel le nom des clients d’INCA qui résident dans votre région, lorsqu’on lui a présenté les services d’INCA, a déclaré avoir de la difficulté à lire les imprimés. Ce client nous a permis de transmettre son nom et ses coordonnées à sa bibliothèque publique. Veuillez lui délivrer une carte de bibliothèque et l’abonner au service du CAÉB.

**Il faut compter aussi peu que 15 minutes pour procéder à l’abonnement, selon les services demandés par l’abonné.**

**Avant de téléphoner au client**

* **Vérifiez s’il possède déjà une carte de bibliothèque publique**.
* Vous pouvez vous adresser à un membre de la famille ou à un ami que le client a désigné pour parler en son nom. Peu importe la personne à laquelle vous parlez, la personne à abonner aux services du CAÉB demeure le *client* d’INCA.
* Si nous nous sommes trompés de succursale ou de bibliothèque, veuillez envoyer un courriel à membres@bibliocaeb.ca et fournissez les renseignements exacts concernant la bibliothèque, si possible.

**Scénario téléphonique**

« Bonjour, je m’appelle \_\_\_\_ et je vous appelle de la bibliothèque publique \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Vous avez récemment parlé avec un représentant d’INCA et avez précisé que vous aimeriez que nous vous contactions concernant le service de bibliothèque offert aux personnes ne pouvant lire les imprimés ordinaires. Puis-je prendre le temps de vous faire part des services que nous offrons? »

Si la personne n’a pas de carte de bibliothèque, expliquez-lui comment en obtenir une.

Dites-lui ensuite que vous pouvez lui donner accès, par le truchement du CAÉB, à environ 700 000 livres et autres documents en version sonore, qu’il peut recevoir par la poste (gratuitement) ou en ligne, et que vous pouvez l’abonner à ce service (c’est ici que vous remplissez le formulaire d’abonnement en ligne du CAÉB).

Si votre bibliothèque dispose de collections pouvant servir aux personnes incapables de lire les imprimés, vous pouvez également le mentionner.

**Pour remplir le formulaire d’abonnement du CAÉB**

1. Cliquez sur [abonnement.bibliocaeb.ca](https://registration.celalibrary.ca/).
2. Inscrivez votre numéro de compte de prêts entre bibliothèques dans le champ **Nom d’utilisateur** et votre mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
3. Parcourez le formulaire en répondant aux questions. À la fin, dites à l’abonné que le formulaire a été envoyé au CAÉB et que le service commence dans sept jours environ.
4. Imprimez le message de bienvenue, ou l’envoyez par courriel à l’abonné(e)

Si l’abonné a des questions concernant le service du CAÉB, vous pouvez lui donner le numéro de la Ligne d’assistance téléphonique du CAÉB (1 855 655-2273, sans frais) ou lui dire d’envoyer un courriel à aide@bibliocaeb.ca.

**Si vous ne pouvez pas joindre le client**

* Si le client a un répondeur, laissez votre numéro de téléphone ainsi que l’heure et la date auxquelles le client peut vous joindre. Voici un exemple de message : « Bonjour, je m’appelle \_\_\_\_ et je vous appelle de la bibliothèque publique \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Vous vous êtes récemment rendu dans un bureau d’INCA et avez manifesté le désir d’être contacté par nous. Vous pouvez me rappeler au numéro [précisez l’heure et la date au besoin]. »
* Après plusieurs tentatives infructueuses pour joindre le client, veuillez répondre au courriel du Service aux membres contenant le nom du client et indiquer que vous êtes incapable de le joindre.