# Transcription - Le CAÉB et les services de bibliothèque accessibles pour les enfants et les ados :  Livres, programmes et acceuil des familles à votre bibliothèque\_juin 2021

## Diapositive 1

Bienvenue à ce webinaire du CAÉB sur les services de bibliothèque offerts aux enfants et aux adolescents incapables de lire les imprimés. Le Centre d'accès équitable aux bibliothèques, ou CAÉB, offre le service de lecture accessible le plus complet au Canada, mettant à la disposition des Canadiens incapables de lire les imprimés des livres et d'autres documents sur le support de leur choix. Organisme national sans but lucratif, le CAÉB fournit des services à 97 % des quelque trois millions de Canadiens incapables de lire les imprimés, en partenariat avec les bibliothèques membres, et compte des utilisateurs dans presque chaque province et territoire. Le CAÉB donne accès à 800 000 titres produits avec professionnalisme ainsi qu’à 150 magazines et 30 journaux en formats accessibles, par le biais d’un site Web et d’un catalogue entièrement bilingues et accessibles.

Aujourd’hui, nous allons découvrir pourquoi les bibliothèques devraient connaître et fournir les diverses ressources permettant d’aider leurs jeunes abonnés handicapés. Nous allons ensuite aborder les différents types de handicap, la manière de s’abonner au CAÉB, le matériel de notre collection destiné aux enfants et aux ados, l’adaptation de votre programmation, plus particulièrement en ligne, et terminerons avec quelques conseils sur la manière de promouvoir vos services dans votre collectivité.

## Diapositive 2

Il ne fait aucun doute que les employés de bibliothèque comprennent l’importance de la lecture chez les jeunes et de l’acquisition précoce de capacités de lecture et d’écriture. Au Canada, plus d’un jeune sur dix présente un handicap. Si l’on tient compte de cette statistique et du fait qu’à peine dix pour cent de tout le matériel publié est disponible en formats accessibles, on constate à quel point les bibliothèques sont importantes pour les enfants et les ados qui ne peuvent pas lire les caractères ordinaires. Des progrès sont constatés au pays dans l’amélioration de la vie des Canadiens handicapés, grâce aux législations mises en place en Ontario, au Manitoba et en Nouvelle-Écosse, et par le biais de la Loi canadienne sur l’accessibilité.

L’abonnement au CAÉB permet à votre bibliothèque d’élargir son offre aux membres de votre collectivité qui ne peuvent pas lire les caractères ordinaires, en venant compléter la collection de formats accessibles actuelle de votre bibliothèque, qui comprend peut-être des livres en gros caractères, des CD audio commerciaux, des trousses contenant le livre et le CD, des Wonderbooks et des fichiers audio en ligne (des services comme Overdrive, RBdigital, hoopla, cloudLibrary et tumblebooks – bien que ces plateformes ne soient pas suffisamment accessibles pour répondre aux besoins de nombreuses personnes incapables de lire les imprimés). Les enfants et les adolescents incapables de lire les imprimés ont accès à des livres en formats accessibles, notamment audio, textes accessibles et braille, pour développer leurs aptitudes de lecture. Ils peuvent ainsi apprendre à lire et participer pleinement aux activités proposées à leur école et dans leur collectivité.

\*Source; https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/181128/dq181128a-eng.htm

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/181128/dq181128a-fra.htm>

## Diapositive 3

Une déficience de lecture des imprimés est définie dans la Loi canadienne sur le droit d’auteur comme étant une déficience visuelle, physique ou d’apprentissage empêchant quelqu’un de lire les caractères ordinaires. La Loi sur le droit d’auteur stipule également que les organisations sans but lucratif comme le CAÉB peuvent produire du matériel en formats accessibles pour les personnes ayant une déficience perceptuelle ou de lecture des imprimés. Cette exception explique pourquoi le CAÉB peut développer sa collection de formats de lecture accessibles.

Dans le cas des enfants et des adolescents, la déficience de lecture des imprimés est surtout représentée chez les enfants nés aveugles, ayant des troubles de l’oeil entraînant d’importantes pertes de vision, ou encore une paralysie cérébrale, une lésion cérébrale ou un trouble d’apprentissage comme la dyslexie. À la bibliothèque, vous pouvez identifier certains de ces enfants et ados s’ils ont des mouvements des mains limités, s’ils se déplacent à l’aide d’un appareil de mobilité comme un fauteuil roulant ou s’ils utilisent une canne blanche. D’autres déficiences, comme la dyslexie, sont invisibles. Les dépliants et affiches indiquant que votre bibliothèque propose des collections accessibles permettront aux familles de connaître vos services et préserveront la dignité de tous les clients, qui n’auront pas à divulguer nécessairement leurs besoins en matière de lecture accessible. Certains parents ne savent peut-être pas que leur enfant est admissible aux services du CAÉB, surtout dans le cas des enfants ayant un trouble d’apprentissage. Donc, l’information donnée aux familles concernant les options proposées est une première étape dans la satisfaction de leurs besoins.

Les personnes s’abonnant au CAÉB n’ont pas à fournir de documentation pour valider leur handicap. Seuls les abonnés souhaitant accéder aux titres de Bookshare doivent remplir un formulaire de preuve d’invalidité.

## Diapositive 4

Les troubles d’apprentissage représentent le deuxième type de handicap le plus fréquent chez les jeunes au Canada, juste derrière les troubles liés à la santé mentale. La dyslexie peut être définie comme un trouble d’apprentissage neurologique empêchant de lire avec précision et aisance. Il s’agit par ailleurs d’une affection génétique qui rend difficile la lecture rapide et qui peut parfois se répercuter sur la compréhension, l’orthographe et l’écriture.

En tant que bibliothécaires, vous pouvez accueillir les personnes dyslexiques en leur décrivant vos collections de livres numériques, de bandes dessinées, de romans illustrés et de livres audio, comme vous le feriez pour votre collection de livres imprimés. En accordant une attention égale à tous les formats que vous proposez, vous aiderez les jeunes dyslexiques à se sentir intégrés et à profiter des mêmes ouvrages que leurs copains. Vous pouvez également ajouter à votre collection des livres imprimés « décodables », c’est-à-dire des livres créés particulièrement à l’intention des lecteurs dyslexiques. Ces livres sont différents des livres à niveaux de difficulté gradués, et vous pouvez obtenir une liste d’éditeurs de livres décodables sur le site Web du CAÉB. Lors de la planification de vos activités, imaginez des jeux de substitution aux mots croisés et aux mots mystères, qui peuvent être difficiles à exécuter pour une personne ayant une déficience de lecture.

Dernière remarque, certaines personnes dyslexiques trouvent pratique de lire les textes rédigés avec une police de caractères particulière, appelée OpenDyslexic. Cette police est disponible avec l’application Libby.

Source : https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/181128/dq181128a-eng.htm

https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/181128/dq181128a-fra.htm

## Diapositive 5

Les clients de bibliothèque et les élèves peuvent s’abonner au CAÉB, par le biais de leur bibliothèque ou à l’aide de notre formulaire d’abonnement en ligne. Nous recommandons d’ajouter le nom d’un parent, d’une gardienne ou d’un professeur comme personne désignée. Cette personne pourra aider l’abonné à télécharger ou à commander du matériel. Le CAÉB envoie par courriel son bulletin mensuel, appelé Livre ouvert, qui contient toujours des recommandations de lecture aux enfants et aux adolescents, ainsi que des annonces de service qui peuvent parfois concerner l’abonné. La personne désignée sera mieux en mesure de lui expliquer l’information sur les services.

## Diapositive 6

Le CAÉB propose deux programmes aux personnes aidant les personnes incapables de lire les imprimés. Les enseignants, les bibliothécaires scolaires et les autres personnes enseignant dans des établissements primaires, secondaires et postsecondaires peuvent s’inscrire au Programme d’accès pour les enseignants. Ce programme les aidera à répondre aux besoins de lecture de leurs élèves en ayant la possibilité de télécharger des livres en leur nom. Nous encourageons les enseignants à remplir le formulaire de modalités d’utilisation, ce qui leur permettra d’accéder aux titres de Bookshare figurant dans la collection du CAÉB.

D’autres professionnels, notamment les spécialistes en rééducation de la vue, les ergothérapeutes, les tuteurs privés ou les orthophonistes, peuvent s’inscrire au Programme de soutien à l’accès des clients. Ils ne pourront télécharger ou emprunter que les titres du CAÉB.

Pour s’inscrire, il faut être titulaire d’une carte de bibliothèque d’un établissement membre du CAÉB et remplir le formulaire d’inscription au Programme d’accès pour les enseignants ou au Programme de soutien à l’accès des clients.

## Diapositive 7

Le CAÉB offre un accès à plus de 800 000 articles, y compris des livres, des magazines (en texte électronique, en braille et en Téléchargement direct) et des journaux.

Le CAÉB offre une collection et des services bilingues. Sa collection s’adresse aux personnes de tous âges et de tous intérêts, avec notamment des romans et des ouvrages généraux pour les enfants et les jeunes adultes, qui viennent s’ajouter aux titres destinés aux lecteurs adultes. Bookshare propose aux abonnés du CAÉB et aux enseignants une vaste sélection de livres dans des langues autres que l’anglais et le français.

Les titres du CAÉB et de Bookshare sont disponibles par le biais de la bibliothèque en ligne, et peuvent être consultés en continu ou téléchargés. Les abonnés peuvent écouter en continu les fichiers audio ou les télécharger en format DAISY sous la forme de fichiers .zip. Ils peuvent écouter ces fichiers à l’aide d’une application DAISY, comme Dolphin EasyReader ou Voice Dream Reader, sur un appareil mobile. Il existe un moyen plus facile et plus rapide d’obtenir des livres audio DAISY, appelé le Service de téléchargement direct. Nos abonnés peuvent obtenir des livres audio DAISY directement sur leur lecteur, sans avoir à attendre un CD par la poste ou utiliser un ordinateur, par le biais du Service de téléchargement direct. Il suffit de disposer d’un lecteur DAISY de modèle courant et d’une connexion wi-fi. Les abonnés n’ont qu’à communiquer avec le Centre de contact du CAÉB s’ils veulent bénéficier de ce service.

Pour les personnes qui préfèrent les livres physiques, la collection du CAÉB contient des livres en braille et en braille imprimé ainsi que des CD audio DAISY, tous distribués par la poste. Les CD DAISY peuvent être narrés par voix humaine ou enregistrés par une voix de synthèse. Habituellement, un seul CD peut contenir tout un livre DAISY. Les lecteurs peuvent parcourir un livre DAISY de la même manière qu’un livre imprimé, soit par pages, par chapitres ou par sections. Les CD DAISY peuvent être écoutés sur un lecteur DAISY, un lecteur de CD compatibles avec le format MP3 ou un ordinateur. Les abonnés peuvent télécharger un logiciel gratuit qui leur permet d’utiliser les options de navigation de DAISY, ou écouter leur livre comme un CD normal, à l’aide d’un programme comme Windows Media Player.

## Diapositive 8

Nous sommes heureux d’être les partenaires de nombreux programmes de lecture et de prix littéraires canadiens pour enfants et adolescents, et ainsi permettre à tous de participer en disposant de formats accessibles des titres mis en nomination. À l’échelle nationale, nous proposons des titres lauréats des prix TD de littérature canadienne pour l’enfance et la jeunesse, plusieurs titres lauréats de prix du Canadian Children’s Book Centre, et fournissons du matériel et des livres accessibles au Club de lecture d’été TD. En ce qui concerne les programmes de lecture régionaux et provinciaux, nous ajoutons à notre collection des livres mis au programme de la Forêt de la lecture, de First Nation Communities Read, de Hackmatack, du Club de lecture d’été du Nouveau-Brunswick et du Club de lecture d’été de la Colombie-Britannique.

Je tiens à mentionner que le CAÉB offre aux bibliothèques participant au Club de lecture d’été TD un prix soulignant un effort exceptionnel dans la prestation d’un programme accessible. Les candidatures doivent habituellement être soumises en ligne à l’automne. Deux prix en argent sont décernés à des bibliothèques, idéalement une anglophone et une francophone, pour leur permettre d’améliorer leurs services accessibles pour les enfants.

## Diapositive 9

Vous trouverez dans la collection du CAÉB des livres pour les bébés, les tout-petits et les jeunes enfants. Vous pouvez les écouter ensemble ou sentir les points de braille sous vos doigts avec eux pour les initier à l’alphabétisation. Certains de ces livres sont disponibles en braille imprimé, mais uniquement en anglais. C’est-à-dire des livres d’images pour enfants dont le texte a été transcrit en braille avec impression en relief sur des feuilles de plastique transparent insérées dans le livre. Ils peuvent être utilisés par un enfant incapable de lire les imprimés ou par un adulte incapable de lire les imprimés qui souhaite faire la lecture à son enfant. Nous avons également des livres audio et des textes électroniques qui peuvent être lus sur une tablette ou un téléphone à l’aide d’une application de lecture de livres DAISY comme EasyReader.

Le CAÉB propose aux lecteurs en herbe et précoces des mini-romans populaires en version audio, ou, encore des romans en braille sans images. Nous proposons toute une gamme de titres, mais nous préconisons particulièrement les ouvrages d’auteurs canadiens.

## Diapositive 10

Les enfants qui aiment écouter ou lire des romans ou qui ont besoin d’ouvrages d’un niveau plus élevé pour leurs devoirs peuvent compter sur les nombreux titres de notre collection. À cet âge, les enfants peuvent apprendre à consulter notre catalogue, à télécharger des articles par eux-mêmes et utiliser des applications de lecture. Le CAÉB propose sur sa page Web d’aide des vidéos et des tutoriels étape par étape qui les guideront dans l’accès à nos livres.

Notre collection consacrée aux ados comprend des romans populaires, des livres pour les cours d’anglais, notamment des classiques de Shakespeare, ainsi que des ouvrages généraux spécialisés pour aider à faire ses devoirs. Nous proposons également des livres sur les aptitudes sociales ou sur la préparation à l’entrée sur le marché du travail, notamment des titres sur les entrevues d’embauche et la recherche d’emploi.

Le CAÉB peut compléter les besoins de lecture scolaire des étudiants intégrant le collège ou l’université en leur proposant des romans, des magazines et des livres sur la gestion financière, le développement personnel et d’autres habiletés fondamentales.

## Diapositive 11

Nous allons maintenant aborder la manière de rendre inclusifs les programmes de votre bibliothèque. Au moment de planifier des activités, prévoyez l’inscription d’enfants aux habiletés diverses. Vous pouvez d’emblée adopter le concept POM : Planification. Observation. Mots. La première étape consiste à planifier en tenant compte de l’éventuelle adaptation d’une activité aux besoins d’un participant. Bien qu’il soit préférable de privilégier l’inclusion dès le départ afin que tous les participants puissent prendre part aux activités, il peut être utile de demander, sur votre formulaire d’inscription, si les participants ont besoin d’aménagements particuliers. Ensuite, vous devez observer votre auditoire. Cette étape peut être plus délicate dans un environnement en ligne, mais vous pouvez observer les files d’attente lors des événements en direct pour mieux déterminer si quelqu’un a besoin d’aide pour participer à l’activité. Enfin, décrivez toujours ce que vous faites. Je reviendrai sur la notion de description plus tard au cours de ce webinaire, mais il s’agit de l’un des éléments les plus importants dans l’animation de programmes que tout le monde peut comprendre et apprécier.

Lorsque vous êtes prêt à promouvoir votre programmation auprès de vos clients, assurez-vous de rendre votre calendrier disponible de manière électronique. Les familles dont un membre a recours à une technologie d’assistance pourront ainsi prendre connaissance de vos activités. Dans toutes vos communications, respectez les Lignes directrices sur la lisibilité des imprimés en utilisant par exemple des tailles de police d’au moins 12 ainsi que des caractères sans empattement.

Vous pouvez également offrir des formations à vos employés sur la manière d’offrir des services aux personnes ayant divers types de handicap. À la fin de cette présentation, on retrouve une liste de ressources utiles à ce sujet.

## Diapositive 12

La plupart des programmes, des activités et des événements ont basculé dans l’univers virtuel, et l’application de quelques conseils simples peut permettre de rendre inclusifs vos narrations d’histoires, vos lectures d’auteurs, vos ateliers de bricolage etc., et ainsi d’atteindre un auditoire plus vaste. Voici cinq conseils pour vous lancer :

1. Choisissez une plateforme de présentation accessible. Au moment de faire votre choix, lisez toute l’information sur l’accessibilité afin de déterminer sa compatibilité avec des lecteurs d’écran ou d’autres technologies d’accessibilité.

2. Décrivez l’ensemble des instructions et des démarches entreprises, notamment les images nécessaires à la compréhension de l’histoire si elles ne sont pas évoquées dans le texte, et évitez de pointer une page en disant « Qu’est-ce que c’est? ». Les enfants ayant une perte de vision seraient exclus de l’échange. Si vous invitez un intervenant, rappelez-lui de décrire le contenu de ce qu’il présente.

3. Activez le sous-titrage en direct ou faites appel à un service tiers de sous-titrage lors de vos activités en direct. Les personnes ayant une perte auditive pourront mieux comprendre le déroulement de l’activité.

4. Si vous publiez un enregistrement de votre activité, intégrez une transcription écrite du texte narré. Une transcription peut être utile aux personnes souhaitant suivre l’activité ou même à celles qui veulent en parcourir rapidement le contenu. Pensez également à activer le sous-titrage de vos vidéos.

5. Si vous publiez des diapositives ou des documents avec images une fois votre activité terminée, pensez à fournir toutes les descriptions en version texte. Vous aiderez ainsi les personnes ayant une perte de vision à connaître le contenu des images. Dans certains programmes, comme ceux de la suite Microsoft, vous pouvez étiqueter une image comme étant « décorative » si elle n’améliore pas la signification du contenu.

Images : https://www.flaticon.com/packs/accessibility

## Diapositive 13

Maintenant que vous connaissez les éléments techniques des activités accessibles en ligne que vous pouvez proposer, vous devez ensuite déterminer comment vous allez les préparer et les présenter de manière à ce que tout le monde puisse participer. Pour le bricolage ou toute activité au cours de laquelle vous invitez d’autres participants à se joindre à vous, prévoyez de courts intervalles de temps afin de leur permettre de vous rattraper. Ces intervalles seront également pratiques si vous enregistrez l’activité pour la rendre disponible ultérieurement, car il sera plus facile de mettre la vidéo en pause et d’adopter le propre rythme du participant. Nous recommandons également d’éviter les arrière-plans surchargés dans vos présentations, car ils peuvent perturber l’attention ou être gênants pour les personnes ayant une déficience sensorielle.

Comme nous l’avons mentionné à quelques reprises au cours de ce webinaire, il est important de décrire l’ensemble des instructions et des démarches entreprises. Lors des narrations d’histoires, pensez à décrire le contenu des images si le texte ne rend pas toute leur signification. Bien que les vidéos soient essentiellement des outils visuels et auditifs, il est malgré tout important de tenir compte des diverses aptitudes de chacun et donc de prévoir des activités de bricolage intégrant des sons, des éléments tactiles ou des odeurs afin que tous puissent s’amuser.

Si vous proposez des clubs de lecture virtuels aux enfants et aux ados, ou même lorsque vous préparez une narration d’histoire, vérifiez si les livres que vous utilisez sont disponibles en formats de substitution. Vous pouvez mentionner que vos abonnés incapables de lire les imprimés peuvent télécharger ou emprunter des exemplaires au CAÉB et ainsi lire dans le format de leur choix. Il est préférable de planifier vos choix de titres environ six semaines avant l’activité, pour le cas où quelqu’un voudrait emprunter un exemplaire en version CD, braille ou braille imprimé. Nous aurons ainsi le temps de poster un exemplaire du livre à domicile. Les bibliothèques peuvent également emprunter des exemplaires simples ou multiples de titres du CAÉB pour planifier leurs programmes.

## Diapositive 14

Lors de votre préparation, si vous prévoyez fournir des instructions écrites, ajoutez des images et subdivisez vos consignes afin que chaque étape ne se rapporte qu’à une seule démarche. À titre d’exemple : étape 1. pliez le papier, étape 2. coupez le papier. Les enfants ayant un trouble d’apprentissage trouveront ces instructions plus faciles à suivre que si elles sont regroupées. En planifiant vos activités de bricolage, pensez à intégrer des éléments tactiles et sonores afin que les enfants puissent ressentir ou entendre l’objet qu’ils ont fabriqué, en plus de le voir s’ils en sont capables.

Les enfants ayant des problèmes de motricité fine peuvent avoir de la difficulté à saisir de petits objets de bricolage, comme des perles ou des autocollants. Il peut être utile de proposer de gros objets de bricolage comme de gros pompons, de gros crayons et des autocollants en 3-D, qui sont plus faciles à tenir. Si vous remettez des trousses de bricolage, assurez-vous que le contenant, un sac de plastique par exemple, soit facile à ouvrir.

De nombreuses idées de bricolage et de jeux conviennent aux enfants ayant divers handicaps. Sur la diapositive, j’ai recommandé quelques activités qui stimulent les sens et qui ne nécessitent aucun repère visuel. Certaines de ces activités conviennent mieux à la maison, mais d’autres peuvent être pratiquées dans un environnement extérieur sécurisé. À titre d’exemple, vous pouvez créer un livre tactile, fabriquer de la pâte à modeler ou un bâton de pluie à l’aide d’objets usuels à la maison. Pour les enfants ayant une basse vision ou aveugles, vous pouvez faire du bricolage en trempant du fil dans de la colle pour créer des images aux contours surélevés. Une activité de lecture amusante peut être organisée en lisant « The Lorax » puis en proposant aux enfants de fabriquer des troncs en lignes surélevées et de coller des plumes ou des pompons sur le papier pour créer des arbres truffula.

Cette année en particulier, bon nombre de bibliothèques chercheront à planifier leurs programmes à l’extérieur. La fabrication de bulles, l’art de la nature et le hula-hoop sont quelques-unes des activités extérieures inclusives que l’on peut organiser. La création de bacs de stimulation sensorielle est également très populaire. Il suffit de remplir un contenant avec de l’eau, de la terre, du sable ou un autre matériau, et d’y ajouter des objets comme des voitures ou des bateaux miniatures. Les bacs de stimulation sensorielle sont utiles pour les jeunes enfants car ils les aident à développer leur motricité et d’autres aptitudes. Pour ce qui est des enfants handicapés, vous pouvez fabriquer des bateaux en nouilles de piscine et les placer dans des bacs de stimulation sensorielle remplis d’eau. Il suffit de couper l’extrémité d’une nouille de piscine, de découper un triangle de mousse et d‘utiliser une paille pour relier la « voile » en mousse au bateau.

Nous vous encourageons également à réutiliser d’anciens articles de bricolage que vous avez aimés et à rechercher des moyens de les réadapter pour que les enfants handicapés puissent participer.

Icônes : https://www.iconfinder.com/free\_icons (soleil)

https://www.flaticon.com/free-icon/house\_609803 (maison)

## Diapositive 15

Comme je le mentionnais précédemment, assurez-vous que vos employés ont reçu la formation requise pour interagir avec des enfants et des adolescents handicapés, afin que les familles se sentent les bienvenues à la bibliothèque.

La dernière étape d’amélioration de vos services accessibles de bibliothèque pour enfants et ados consiste à faire connaître à la collectivité ce que vous offrez. Lors de la promotion de vos programmes de bibliothèque, assurez-vous de mentionner les programmes inclusifs en prenant contact avec des organisations locales pour personnes incapables de lire les imprimés, comme les associations de personnes ayant des troubles d’apprentissage, les responsables de programmes d’adaptation des centres communautaires ou les écoles. Prenez contact avec les thérapeutes si votre ville dispose d’un centre de réadaptation ou un hôpital pour enfants, et essayez de savoir s’il existe des camps pour les jeunes handicapés. Le CAÉB offre une trousse d’outils de rayonnement, qui contient des modèles que vous pouvez utiliser, dont un modèle de lettre à adresser aux conseils scolaires.

Assurez-vous que vos employés ont reçu la formation requise pour interagir avec des enfants et des adolescents handicapés, afin que les familles se sentent les bienvenues à la bibliothèque.

## Diapositive 16

Voici quelques exemples de moyens par lesquels vous pouvez débuter avec le CAÉB. Nous vous encourageons à nous suivre sur les médias sociaux, à vous abonner à notre bulletin, à fournir de l’information sur l’accessibilité dans vos formations aux employés et en succursale. Vous pouvez également utiliser la trousse d’outils de rayonnement du CAÉB pour faire la promotion des activités de rayonnement de votre bibliothèque. Le CAÉB a en outre créé un groupe d’intérêt constitué de professionnels des bibliothèques, afin d’échanger sur les services de bibliothèque offerts aux enfants et aux ados handicapés. Si vous souhaitez en savoir un peu plus sur ce groupe ou même l’intégrer, écrivez à l’adresse [membres@bibliocaeb.ca](mailto:membres@bibliocaeb.ca).

## Diapositive 17

Des questions?

Si vous vous demandez comment traiter les questions des clients des bibliothèques membres du CAÉB (déjà abonnés aux services du CAÉB), vous pouvez leur conseiller de communiquer avec le Centre de contact au numéro sans frais 1-855-655-2273 ou par courriel à l’adresse aide@bibliocaeb.ca. Il peut s’agir de questions concernant la façon de changer le genre de livres reçus ou la manière de recevoir un nouveau service comme le Téléchargement direct, ou encore de questions sur la technologie de lecture qu’ils utilisent.

Dans le cas des bibliothèques membres du CAÉB, vous pouvez prendre contact avec l’équipe des Services aux membres si vous avez des questions entourant les services du CAÉB que vous offrez, pour commander du matériel promotionnel gratuit ou pour toute question relative à votre abonnement au CAÉB : 1-855-655-2273, touche 2 / membres@bibliocaeb.ca

Le personnel des Services aux membres du CAÉB est disponible de 8 h 30 à 16 h 30, heure de l’Est, mais vous pouvez bien sûr envoyer un courriel ou laisser un message vocal. D’une manière générale, le personnel des Services aux membres donne suite aux bibliothèques dans les 24 heures.