



Réfugiés ukrainiens © Vítar Kryeziu/AP



**Bibliothèques
Sans Frontières**
Libraries Without Borders

PLAN “URGENCE UKRAINE”

**Retour sur dix mois d'action
Perspectives pour 2023**

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Dès le début de l'offensive russe en Ukraine, Bibliothèques Sans Frontières s'est mobilisée pour venir en aide à la population ukrainienne, dans le pays et partout en Europe. Ainsi, depuis mars 2022, les équipes de BSF en Belgique, France, Italie, Moldavie, Pologne et en Ukraine ont mis en œuvre, aux côtés d'une cinquantaine de partenaires opérationnels, un vaste plan d'action visant à protéger et soutenir les déplacés et réfugiés ukrainiens.



BILAN DES ACTIONS DE BSF SUR L'ANNÉE 2022



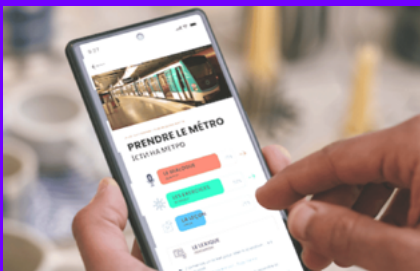
1. Création de hubs d'information, d'accès à l'éducation et de soutien psychosocial aux frontières de l'Ukraine et en Ukraine.

10 bibliothèques mobiles Ideas Box ont été déployées : 5 en Ukraine, 3 en Pologne et 2 en Moldavie, touchant plus de 15 000 réfugiés et déplacés ayant quitté leur foyer.



2. Installation de "microbibliothèques d'urgence" dans les centres d'accueil et d'hébergement dans les pays d'accueil des réfugiés pour contribuer à leur reconstruction psychologique et faciliter leur intégration.

31 bibliothèques d'urgence déployées ou en cours de déploiement en Belgique (11), France (8) et Italie (12) dans des centres d'accueil, d'hébergement, de santé et des établissements scolaires, permettant de toucher quotidiennement 3500 réfugiés.



3. Développement d'une application mobile pour l'apprentissage du français depuis l'ukrainien, basée sur la technologie "Kajou" de BSF.

Lancement en octobre 2022 des app Bonjour France et Bonjour Belgique, déjà adoptées par 2200 utilisateurs, qui l'utilisent en moyenne pendant 42 minutes.

PERSPECTIVES POUR 2023

Suite à ces 10 mois d'action, BSF fait deux constats. Tout d'abord, avec l'arrivée de l'hiver et l'enlisement du conflit, les besoins des populations ukrainiennes restées dans le pays sont croissants, et les besoins des réfugiés en termes d'insertion se confirment car leur séjour se prolonge. Ensuite, le succès des actions développées pour accueillir les réfugiés ukrainiens (microbibliothèques, app mobile) a montré leur pertinence, ce qui nous encourage à accroître leur portée pour servir davantage de personnes réfugiées.



Espace bibliothèque créé par BSF et géré par l'association Ocalenie en Pologne © BSF

1

SOUTENIR LES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES TOUT EN RENFORÇANT LES CAPACITÉS DES ACTEURS LOCAUX EN UKRAINE

Actions spécifiques à l'attention des enfants déplacés et des victimes de violences sexuelles.

Travail d'outillage et de renforcement de capacité des acteurs de l'urgence et des organisations de la société civile ukrainienne.

Besoins estimés :
2,2 M d'euros

2

METTRE LA CULTURE AU SERVICE DE LA RÉSILIENCE DES RÉFUGIÉS EN EUROPE DE L'OUEST

Déploiement de 10 nouvelles microbibliothèques pour les réfugiés ukrainiens et élargissement de nos actions à des réfugiés d'autres nationalités (kits pour bibliothécaires, microbibliothèques multilingues, actions de plaidoyer).

Besoins estimés :
600K euros

3

MISER SUR LA MAÎTRISE DE LA LANGUE FRANÇAISE POUR L'AUTONOMIE DES RÉFUGIÉS EN FRANCE, BELGIQUE, SUISSE ET CANADA

Déploiement de l'app et communication, amélioration des fonctionnalités.

Création de Bonjour Suisse et Bonjour Canada.

Besoins estimés :
1,1M euros

Sommaire :

- [Page 04 **Introduction**](#)
- [Page 05 **Partie 1 – Bilan des actions de BSF sur l'année 2022**](#)
- [Page 17 **Partie 2 – Perspectives pour 2023**](#)
- [Page 21 **Annexes**](#)

Introduction :

L'invasion généralisée du territoire ukrainien par la Russie a débuté il y a bientôt un an. Outre près de 250 000 morts au total, les longs mois de combat ont eu des conséquences dramatiques sur la population ukrainienne et les infrastructures du pays, qui s'aggravent avec l'enlisement du conflit.

Depuis l'automne, alors que les températures baissent constamment, pouvant atteindre -20° au cœur de l'hiver, les attaques ciblées sur les infrastructures énergétiques à travers tout le pays ont encore aggravé la situation. Ainsi, vingt millions de personnes sont concernées par des coupures récurrentes d'électricité, et donc bien souvent d'eau, de chauffage, et d'accès à internet et aux réseaux de téléphonie mobile. L'accès aux services de base, y compris via les organisations humanitaires, devient un véritable défi pour la population et pour les ONG. Dans ce contexte, les accès à l'éducation et à l'information sont totalement discontinus et parfois mis de côté, bien qu'essentiels en temps de conflit.

Tout au long de l'année, les attaques massives sur plusieurs villes de l'Est et du Sud du pays ont poussé plus de dix millions d'Ukrainiens à quitter leur lieu de résidence, pour éviter les bombardements, les combats d'artillerie, ou accéder aux services les plus basiques (logement, nourriture, soins médicaux...). Pour les 5,7 millions de « déplacés internes », le soutien psychologique et la continuité pédagogique pour les enfants sont fondamentaux, d'autant plus après la pandémie de Covid-19, qui a tenu éloignés des écoles les jeunes ukrainiens pendant de long mois. Pour les 4,9 millions de réfugiés qui ont, eux, dû fuir le pays (en très grande majorité des femmes et des enfants), le séjour se prolonge et là aussi le soutien psychologique et l'appui à l'intégration sont plus que jamais nécessaires.

Dès le début de l'offensive il y a bientôt un an, Bibliothèques Sans Frontières s'est mobilisée pour venir en aide à la population ukrainienne, dans le pays et partout en Europe. L'association a bâti un plan d'action qui s'articule principalement autour de 3 axes permettant de soutenir à la fois les Ukrainiens réfugiés, et ceux qui sont restés et subissent quotidiennement les conséquences de la guerre.

Ce rapport vise à faire l'état des lieux de nos actions et des adaptations nécessaires qu'il a fallu mettre en œuvre tout au long de l'année pour répondre au mieux aux besoins en constante évolution (Partie I). Il vise également à dresser les perspectives à venir et les besoins pour y parvenir (Partie II).

BILAN DES ACTIONS DE BSF SUR L'ANNÉE 2022

AXE 1 :

CRÉATION DE 10 HUBS IDEAS BOX D'INFORMATION, D'ACCÈS A L'ÉDUCATION ET DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL AUX FRONTIÈRES DE L'UKRAINE ET EN UKRAINE MÊME

Ukraine, Moldavie, Pologne

Rappel du besoin

Selon l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), 30% des dix millions de réfugiés et déplacés souffriraient de problèmes de santé mentale ou de stress post-traumatique. Les Nations unies ont ainsi fait du soutien psychosocial de ces populations un besoin prioritaire. Les 5,7 millions d'Ukrainiens « déplacés internes » ont vu plus de 3 000 établissements éducatifs et culturels détruits ou endommagés : maintenir une offre éducative et culturelle en Ukraine pendant le conflit et en prévision de la reconstruction est fondamental.

Par ailleurs, les quelque cinq millions d'Ukrainiens qui ont fui le pays se sont massivement dirigés vers les pays voisins, notamment en Pologne (1,4 million de réfugiés accueillis à octobre 2022) et en Moldavie (730 000 réfugiés ont transité par le pays depuis le début de la crise et environ 100 000 sont actuellement présents dans le pays).

En Pologne, d'après une enquête menée par REACH, 50% des réfugiés ont besoin de soutien psychologique. En outre, si de nombreux enfants poursuivent le programme scolaire en ligne dans leurs écoles ukrainiennes, les besoins remontés sont systématiquement les mêmes : un besoin de « normalité » (aller à l'école, jouer avec des camarades), et un besoin d'apprentissage de la langue pour pouvoir s'intégrer convenablement dans le pays.

En Moldavie, le contexte est différent. Depuis le début de la crise, l'afflux temporaire massif de réfugiés a considérablement affaibli les capacités du pays, le plus pauvre économiquement d'Europe continentale. Les réfugiés installés dans le pays sont aujourd'hui principalement présents dans des RACs (Refugees Accommodation Center) et ont pour la plupart un besoin d'apprentissage de la langue locale, le roumain.

Etat des lieux des actions menées

Dès les premiers jours du conflit, BSF a utilisé l'Ideas Box, sa médiathèque mobile et connectée, pour mettre en place des activités d'information, de protection et le soutien psychologique des personnes déplacées en Ukraine et aux frontières. **Dans les Ideas Box, les personnes réfugiées/déplacées - souvent des femmes et des enfants en situation de grande vulnérabilité - trouvent des livres en ukrainien, des jeux, des films, du matériel créatif, mais aussi des contenus numériques récréatifs ou éducatifs sur des tablettes et des liseuses.**

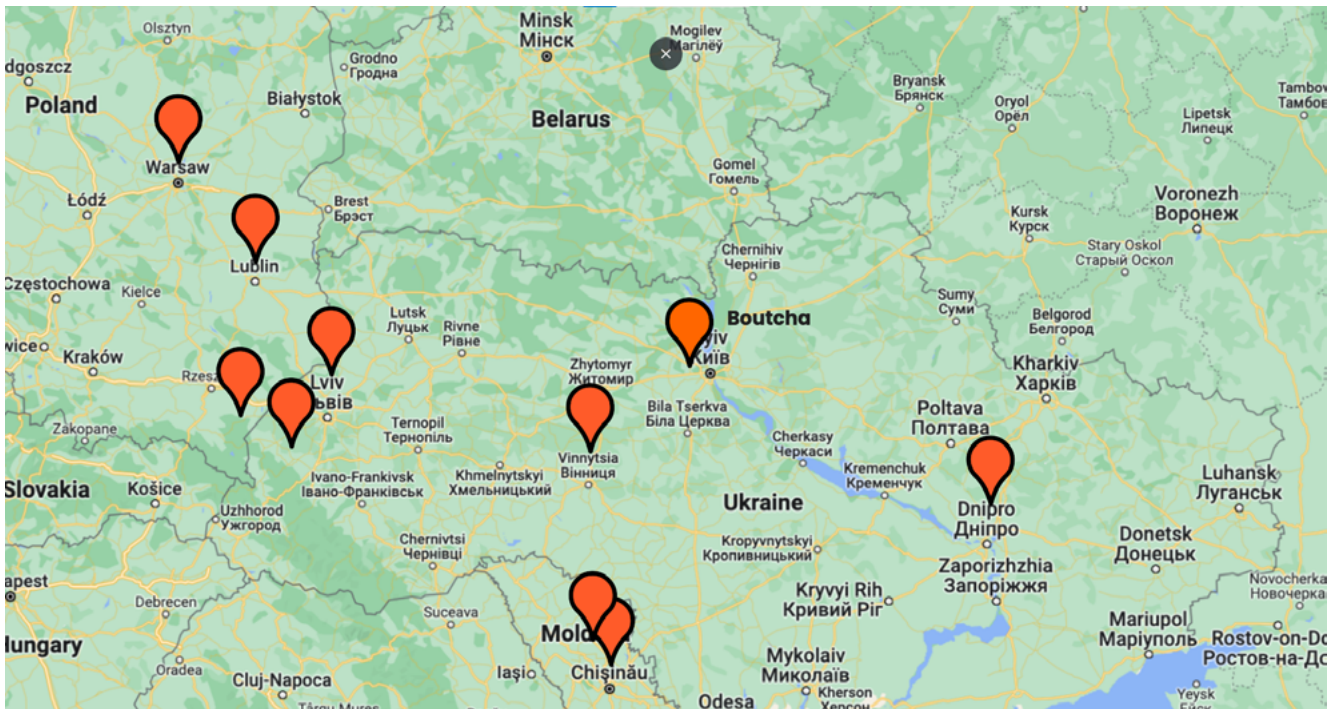


Animation au sein d'une Ideas Box déployée par BSF © BSF

Une sélection de contenus générale et globale dans quatre langues a ainsi été conduite en mars 2022, afin d'équiper les serveurs de chaque Ideas Box déployée sur le projet (nommés Ideas Cube). Ainsi 614 contenus en ukrainien, russe, roumain, anglais et silencieux ont été intégrés à l'Ideas Cube pour conduire l'animation des Ideas Box et permettent aux personnes déplacées de s'informer. A partir de septembre, BSF a travaillé à l'intégration de contenus éducatifs pour accompagner les enfants dans leur année scolaire ainsi que des contenus et activités de soutien psychosocial (formations rapides, langues, activités de médiation). Le contenu de chaque Ideas Box est continuellement enrichi afin de répondre à l'évolution des besoins des utilisateurs finaux, et un renouvellement significatif de ces derniers aura lieu en janvier 2023.

Chaque Ideas Box déployée en Pologne, en Moldavie et en Ukraine l'a été en partenariat avec un opérateur local chargé d'en assurer l'animation quotidienne grâce à ses propres facilitateurs, formés par les équipes de BSF au déploiement de l'outil et à la médiation culturelle. Ainsi des sessions de formation initiale de 2 jours ont permis de faire monter en compétences 30 facilitateurs provenant de 10 partenaires différents. En décembre, suite à l'aggravation de la situation sécuritaire, BSF a réalisé des modules vidéo de formation initiale pour permettre à un partenaire ukrainien, beaucoup plus isolé au nord de Kiev, de se former et de lancer le projet en autonomie partielle.

Au total, **10 Ideas Box ont été déployées** à ce jour. Ci-dessous leur localisation sur une carte, puis le détail par pays.



Pologne

3 Ideas Box ont été déployées afin de créer un espace sécurisé pour les enfants :

- **Deux dans des centres de transit,**
 - o Une à Hrubieszów
 - o Une à Korczowa, déplacée ensuite à Przemyśl pour répondre au mieux aux besoins
- **Une dans un «Blue Dot »,** un centre d'accueil et de protection à destination des réfugiés ukrainiens géré par le UNHCR en partenariat avec l'UNICEF, à Varsovie.

Pour ce faire, BSF a formé des intervenants de deux partenaires locaux - La Fundacja Ocalenie et la Fundacja Rozwoju Dzieci- à l'animation de « Child friendly Spaces » mettant à disposition des contenus et activités ludo-éducatives et à la médiation culturelle.

Moldavie

2 Ideas Box ont été déployées afin d'ouvrir des espaces ludiques pour les enfants mais aussi les adultes et de fournir du soutien psychologique :

- Les 6 premiers mois à Chisinau, en partenariat avec l'ONG ACTED, dans les **«Refugee Accommodation Centres» (RACs) de MoldExpo et Albisoara**, qui ont fermé à l'été 2022.
- Par la suite, toujours à Chisinau, cette fois-ci en partenariat avec les ONG InterSOS et WeWorld, dans des **centres d'accueil de réfugiés**.

Dans ce cadre, BSF a formé des intervenants d'ACTED opérant dans les RACs à l'animation de « Child friendly Spaces » et à la création de planning d'activités pour ces centres d'accueil permanents.

Ukraine

5 Ideas Box ont été déployées. Les premiers mois ont été consacrés à répondre aux besoins des populations déplacées internes, majoritairement à l'ouest et au centre du pays (régions de Lviv et de Vinnytsia). BSF a ensuite adapté son action aux besoins évoluant rapidement au fil de la guerre, ce qui a confirmé la pertinence d'un outil mobile tel que l'Ideas Box. Ainsi, les 5 Ideas Box ont été déployées puis ont évolué de la manière suivante :

- **Dans la région de Lviv :**

- o En partenariat avec l'ONG People in Need, BSF a déployé une Ideas Box pour la mise en place d'un « Child friendly Space » à Drohobytch, toujours active à ce jour.

- o En partenariat avec le réseau des bibliothèques de la ville de Lviv, BSF a déployé une Ideas Box dans une bibliothèque du centre-ville, qui a à présent migré dans une bibliothèque du sud de la ville, pour se rapprocher des déplacés et bénéficier du soutien d'une équipe dynamique.

- o En partenariat avec le Ministère de l'Education à Lviv, BSF a déployé une Ideas Box pour permettre un soutien psychosocial régulier aux enfants déplacés et à leurs parents. Cette dernière va à présent être transférée à Dnipro, au profit de déplacés de Marioupol, les besoins y étant aigus.

- **Dans la région de Vinnytsia,** en partenariat avec ACTED, BSF a également déployé une Ideas Box au centre de jeunesse régional, Kvadrat, qui a vocation à prochainement devenir itinérante pour toucher des victimes de la guerre dans toute la région.

- **Enfin, à Boutcha,** une Ideas Box a été déployée pour profiter aux élèves de deux écoles pillées par les forces russes lors du siège de la ville au début de la guerre, et aux déplacés vivant dans les villes modulaires à proximité desdites écoles.



Ideas Box à Lviv



Ideas Box à Vinnytsia, Boutcha



IMPACT

De manière générale, les Ideas Box en Ukraine, en Pologne et en Moldavie **ont répondu à leur promesse** : apporter un soutien psychosocial et un accès à des ressources éducatives et culturelles à des enfants, mais également à des adolescents, et à leurs parents. Les espaces offrent en outre une parenthèse de jeu et d'interactions apaisées à des personnes qui ont peu de possibilités de s'extraire d'un quotidien de plus en plus pesant et traumatisant.



Animation au sein de l'Ideas Box en partenariat avec Acted en Ukraine ©Kathryn Moskalyuk

Les 5 Ideas Box déployées aux frontières en Pologne et Moldavie ont permis de toucher plus de **15 000 réfugiés**. Les enfants y trouvent un lieu rassurant dans lequel ils peuvent s'amuser et s'évader, ce qui libère notamment les parents pour préparer la suite de leur parcours et adresser leur propre traumatisme.

Le témoignage d'Anna, médiatrice en psychologie pour le UNHCR au sein de l'Ideas Box du Blue Dot de Varsovie, et réfugiée originaire du Donbass elle-même, en atteste :

“Blue Dot est mon endroit de travail, je m’y sens utile et je peux développer mes compétences et savoirs en psychologie et médiation. L’espace Ideas Box est un endroit coloré et accueillant où les enfants de mes patients s’amusent pendant que leurs parents peuvent finalement s’ouvrir et montrer leurs faiblesses. J’apprécie les ressources mises à disposition par Bibliothèques Sans Frontières, j’utilise notamment des cartes illustrées et des cubes à histoires pour libérer la parole de certains de mes patients.”

En Ukraine, le déploiement des 5 Ideas Box à partir de septembre a permis à ce jour de toucher **un millier de déplacés internes** en seulement quelques mois. Le potentiel de bénéficiaires touchés est en outre bien plus grand via l'ouverture récente de l'Ideas Box de Boutcha, à destination des élèves de deux écoles, et celle itinérante développée en partenariat avec ACTED.



AXE 2 :

INSTALLATION DE “MICROBIBLIOTHÈQUES D’URGENCE” DANS LES CENTRES D’ACCUEIL ET D’HÉBERGEMENT EN FRANCE, EN BELGIQUE ET EN ITALIE POUR CONTRIBUER À LA RECONSTRUCTION PSYCHOLOGIQUE DES RÉFUGIÉS ET FACILITER LEUR INTÉGRATION DANS LE PAYS D’ACCUEIL

France, Belgique, Italie

Rappel du besoin

Selon le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR), parmi les 4,9 millions d’Ukrainiens qui ont fui leur pays depuis le début du conflit :

- 167 925 personnes ont rejoint l’Italie
- 118 994 personnes ont rejoint la France
- 65 658 personnes ont rejoint la Belgique

Source : [Situation Ukraine Refugee Situation \(unhcr.org\)](https://www.unhcr.org/fr/situations/ukraine)

Pour ces familles - souvent des femmes et leurs enfants - qui attendent d’obtenir une régularisation de leur situation, l’incertitude identitaire et de perspectives couplée à l’isolement et au désœuvrement pèsent. Dans ce contexte, lire, jouer, échanger et apprendre dans un lieu sûr et accueillant sont des besoins fondamentaux pour rétablir un état de normalité. En outre, même dans les cas où le processus d’intégration est déjà plus avancé (inscription des enfants à l’école ou première phase de la recherche du travail), d’importants problèmes d’inclusion et d’adaptation culturelle persistent souvent.

Pensé dès le début du conflit, le déploiement de “microbibliothèques d’urgence” dans les centres d’accueil, d’hébergement et de transit des personnes en provenance d’Ukraine s’est rapidement concrétisé, afin de créer des espaces communs leur permettant de se rencontrer, d’apprendre la langue, d’en connaître plus sur la culture et la civilisation d’accueil, mais aussi de se divertir, se détendre et décompresser.

Etat des lieux des actions menées



L’intensification et l’évolution des flux de personnes arrivant sur les différents territoires nationaux, et la multiplication des acteurs impliqués dans l’accueil a donné lieu à l’installation de bibliothèques au sein de structures variées (hôtels, Centres provisoires d’hébergement, écoles...) dans trois pays : l’Italie, la Belgique et la France.

Italie

12 microbibliothèques ont été déployées dans les régions de Lombardie, Piémont et Latium, où se trouvent la majorité des réfugiés ukrainiens :

- **8 dans des centres d'accueil** à Rome (Centres Bakhita et Matilde, Scuola Prestigio), Milan (Casa Monluè) et Turin (Centres UPM, SAI, 2PR et Centre Teobaldo Fenoglio)
- **4 dans des établissements scolaires** depuis la maternelle jusqu'au lycée (Istituti Comprensivo Octavia à Rome, Istituto Comprensivo Ilaria Alpi à Turin, Istituto Comprensivo Tommaso Grossi à Milan, et IIS Guglielmo Marconi à Latina).

BSF a assuré une fourniture de ressources pédagogiques et culturelles sur-mesure et équipé chaque microbibliothèque :

- D'une dotation de 200 livres (manuels scolaires, romans bilingues, livres silencieux, etc.)
- De jeux éducatifs pour la socialisation, l'apprentissage de l'italien, le développement de la pensée interculturelle
- D'un kit multimédia (serveur Ideas Cube, PC et tablettes remplies de ressources en langue maternelle)
- D'un guide pour l'insertion professionnelle

Ces ressources, complétées par un cycle de trois formations thématiques à destination des opérateurs, des médiateurs, et des enseignants et bénévoles impliqués sur le terrain, permettent aujourd'hui de renforcer les services des structures d'accueil et de favoriser la création un environnement inclusif. 8 autres modules sont en cours de construction.

Belgique

Les efforts ont été concentrés sur Bruxelles, ville par laquelle tous les réfugiés transitent pour des raisons administratives, et dans laquelle nombre d'entre eux résident. 4 microbibliothèques et 1 ludothèque y ont été déployées dans :

- Un centre de santé, d'information et d'orientation pour les réfugiés (Centre Pachéco)
- Le centre culturel ukrainien (Promote Ukraine)
- Un centre d'accueil géré par l'Ordre de Malte en Belgique (Monastère des sœurs de la visitation)
- Un centre géré par le Samusocial (Centre Léopold)
- Un centre géré par la Plateforme Citoyenne, sous forme de ludothèque (Centre Sunrise)



Animation au sein d'une bibliothèque d'urgence déployée par BSF
© BSF

Ces lieux se prêtent très bien à l'installation de microbibliothèques car de nombreuses activités y sont organisées.

Chaque microbibliothèque a été équipée sur-mesure et contient 150 à 200 ressources différentes, et chaque partenaire opérationnel a été formé. La ludothèque contient quant à elle une vingtaine de jeux en ukrainien et en russe. Par ailleurs, des fiches d'activités en ukrainien ont été développées pour aider les volontaires et le personnel s'occupant des microbibliothèques afin de pouvoir faire des activités diverses et variées. Un suivi est également effectué pour les besoins en réassorts afin de pouvoir s'adapter aux évolutions dans les différents centres.

France

La répartition des flux de personnes en prévenance d'Ukraine n'ayant cessé d'évoluer au cours des mois, et les centres d'accueil de se multiplier et ce même en dehors des grandes métropoles, BSF a fait le choix de **cibler des partenaires sur l'ensemble du territoire français**.

Progressivement les microbibliothèques se sont alors multipliées jusqu'à ce que petit à petit, au début de l'automne 2022, les directives gouvernementales participent à recréer une géographie de l'accueil et concourent à la fermeture de certains centres pour rester en cohérence avec les besoins d'hébergement constatés.



Animation au sein d'une bibliothèque d'urgence déployée par BSF
© BSF

Depuis avril 2022, 8 microbibliothèques ont été déployées dans :

- Le Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) de Mitry-Mory (Ile-de-France) géré par l'Association France Terre d'Asile
- Un centre de transit installé dans un gymnase dans le 12ème arrondissement de Paris (Ile-de-France) partenariat avec l'association AURORE
- Un hôtel géré par le Centre d'Action Sociale Protestant (CASP) à Courbevoie (Ile-de-France)
- Un hôtel géré par le Groupe SOS Solidarité à Roissy (Ile-de-France)
- Le centre de formation du Bischenberg (Alsace) en partenariat avec le Crédit Mutuel à Bischoffsheim
- Le centre d'accueil de Labenne-Océan (Aquitaine) en partenariat avec l'association Groupe SOS Solidarité
- Un espace municipal de la commune de Tardets (Pyrénées-Atlantique), en partenariat avec la bibliothèque municipale
- Un espace géré par l'association Forum Réfugiés dans la commune de Tourves (Var)

BSF a également développé un **partenariat avec la Croix-Rouge française** afin de doter **une trentaine de centres d'accueil** partout en France de livres, jeux, matériels créatifs et de contenus de médiation (environ 4500 items).

Au-delà des dotations, BSF est allée à la rencontre de ces neuf partenaires opérationnels, afin de discuter des modalités de déploiement de la microbibliothèque et de les conseiller sur les possibles animations à mener autour des contenus. Chaque dotation s'est vue compléter d'un guide pour organiser et animer les espaces microbibliothèques.

Actuellement, si certaines de ces microbibliothèques ouvertes au plus fort de la crise se sont pérennisées et continuent de proposer des supports littéraires, ludiques et pédagogiques, d'autres n'ont pas perduré dû à la fermeture du centre dans lequel elles étaient installées.

Certaines ont toutefois migré vers d'autres structures où leur public cible varie et se diversifie.

IMPACT

Quel que soit le contexte de déploiement (hôtels, gymnases, écoles, centres d'accueil, etc.), BSF est parvenue à créer des dispositifs adaptés et gages d'une parenthèse distractive et créative. L'évaluation d'impact du programme est en cours.



Au total sur la Belgique, la France et l'Italie, le projet microbibliothèques permet à près de **3500 réfugiés** hébergés dans des centres d'accueil ou de transit d'avoir quotidiennement accès à des livres, des jeux et des ressources dans leur propre langue, leur permettant de se ressourcer, de s'évader, d'échanger et finalement de mieux vivre leur séjour et leur intégration.

AXE 3 :

DÉVELOPPEMENT D'UNE APPLICATION MOBILE POUR L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS DEPUIS L'UKRAINIEN, BASÉE SUR LA TECHNOLOGIE "KAJOU" DE BSF

France, Belgique

Rappel du besoin

La maîtrise de la langue de la société d'accueil est un facteur clé d'intégration pour les populations réfugiées et immigrées : pour s'orienter, entreprendre ses démarches administratives (demande d'asile, inscription à l'école, accès aux soins, recherche d'emploi, etc.), et tout simplement s'intégrer et se projeter dans le pays hôte. Mais pour les personnes en situation de migration, le temps manque pour suivre des cours de français langue étrangère et s'inscrire dans une démarche d'apprentissage de la langue sur un temps long. L'enjeu est celui d'un apprentissage rapide et directement mobilisable du français. Le témoignage de Viktorya Oleynik, professeure de français ukrainienne réfugiée en France depuis le 15 mars 2022, en atteste :

"J'ai rencontré des centaines de réfugiés ukrainiens qui, comme moi, sont en France, car ils ont fui la guerre en Ukraine. L'apprentissage du français est primordial pour la vie quotidienne, faire ses démarches, s'orienter, avoir accès à l'information, mais aussi pour se projeter et s'intégrer. Seulement, les gens n'ont ni le temps, ni la disponibilité d'esprit pour s'engager dans des cours de français. Une application ergonomique, centrée sur leurs besoins quotidiens et qui leur permette de mobiliser tout de suite la langue serait un outil d'intégration extrêmement précieux."

C'est pourquoi, BSF a créé Bonjour France et Bonjour Belgique, une solution d'apprentissage du français gratuite et conçue spécifiquement pour les populations réfugiées ukrainiennes récemment arrivées en France et en Belgique.



Etat des lieux des actions menées

Bonjour part de la langue des réfugiés et propose des **ressources adaptées aux enjeux de l'arrivée et de l'intégration dans le pays d'accueil**. Son contenu est constitué de :

- **50 thématiques** pour s'orienter au quotidien (se loger, trouver un emploi, se soigner, se déplacer, inscrire ses enfants à l'école, ...)
- **100 podcasts** et plus de **1 000 exercices** pour s'entraîner et progresser rapidement en français
- **Un lexique** avec plus de **600 phrases pré-enregistrées** en français pour apprendre et communiquer
- **Plusieurs centaines de ressources culturelles** et des informations en ukrainien pour découvrir la France ou la Belgique !

L'application a été développée en un temps record, suivant **le planning suivant** :

- Avril 2022 : Identification des besoins, recrutement de l'équipe pédagogique, définition des fonctionnalités techniques de la solution d'e-learning
- Mai – Septembre 2022 : Développement technique de la solution d'e-learning et conception des contenus pédagogiques avec une équipe de 7 enseignants de FLE et de français ukrainophones
- 19 octobre 2022 : Lancement de Bonjour France
- 9 novembre 2022 : Lancement de Bonjour Belgique
- Janvier 2023 : Étude d'impact sur les usages de Bonjour France

Une campagne de communication ciblée auprès des associations d'aide aux réfugiés ukrainiens et de la diaspora ukrainienne a permis de faire connaître la solution. Des partenariats avec la Croix-Rouge Française et France Terre d'Asile sont en cours de finalisation pour intégrer Bonjour France à la réponse d'accueil et d'intégration des réfugiés ukrainiens.

IMPACT

Depuis son lancement, en octobre 2022, Bonjour France compte déjà plus de 2 200 utilisateurs en France, en Belgique et en Ukraine, avec des durées moyennes d'engagement de 42 minutes, ce qui constitue en soi un excellent résultat. Les premiers retours utilisateurs sont très positifs et attestent de :

- L'utilité et le caractère unique d'une solution qui permet d'apprendre le français depuis l'ukrainien
- La facilité de prise en main
- La pertinence d'une approche centrée sur les besoins des réfugiés
- Les apports du lexique et de la bibliothèque pratique pour s'adapter à la vie en France ou en Belgique

Quelques témoignages d'utilisateurs de Bonjour France / Bonjour Belgique

“Merci beaucoup pour votre application. Nous avons commencé à apprendre le français en arrivant en avril 2022. Mais on avait des difficultés parce que notre prof ne nous expliquait les choses que en français ou anglais. On avait commencé à chercher des explications en ukrainien...et pour ça votre app est trop utile ! On vient juste de la télécharger et elle est très pratique parce qu'on peut voir la traduction et vérifier la prononciation avec l'audio. Nous en parlerons avec nos amis lors de notre reunion de Samedi.”



Eleonora and levgeniia, réfugiées ukrainiennes arrivées en France en avril 2022

“Je suis moi-même développeur et je trouve cette app parfaite ! Elle répond complètement à mes besoins d'apprentissage du français, en particulier, dans un contexte où je n'ai pas beaucoup de temps libre et où je dois pourtant rapidement pouvoir me débrouiller en français, pour moi et pour ma famille.”

Volodymyr Vladena, réfugié ukrainien arrivé en France en mars 2022

“Je suis formatrice de FLE et je suis un groupe d'élèves ukrainiens qui apprend le français. L'un d'entre eux m'a parlé de Bonjour France dont il a entendu parler par un ami. Ils sont tous très enthousiastes. Un grand merci d'avoir créé cette appli !”

Laila Naurel, formatrice Français Langue Étrangère

« Bonjour » est disponible au sein de l'app Kajou, l'app d'e-learning développée par BSF.

Pour y accéder, téléchargez **Kajou** dans le PlayStore Google et l'Appstore, et vous retrouverez le module « Bonjour » dès la page d'accueil.

L'app Bonjour



ЗАВАНТАЖИТИ З Google Play



Télécharger dans l'App Store



PERSPECTIVES POUR 2023

AXE 1 :

CONSOLIDER NOS ACTIONS D'ACCÈS A L'ÉDUCATION ET DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL AUX FRONTIÈRES DE L'UKRAINE ET EN UKRAINE MÊME



En Ukraine, Pologne et Moldavie, BSF va continuer à accompagner les partenaires opérationnels des 10 projets pour assurer une utilisation optimale des potentialités des Ideas Box, une adéquation des contenus aux besoins en constante évolution, et une diffusion large de la culture de la médiation. Nous resterons particulièrement vigilants à répondre aux besoins du plus grand nombre, en nous appuyant sur la mobilité de l'outil Ideas Box et l'agilité qu'il permet : ainsi, l'Ideas Box de Drohobytch en Ukraine va devenir itinérante, afin qu'elle puisse bénéficier un week-end par mois au Child friendly Space mis en place par l'ONG partenaire People in Need. Pour ce faire, une veille continue des besoins et des échanges réguliers avec nos partenaires nous permettra d'identifier de nouveaux besoins et de procéder au transfert éventuel de certaines Ideas Box, comme nous l'avons fait depuis un an.

En Ukraine, BSF va aussi renforcer son réseau de partenaires pour augmenter l' « aller-vers » (outreach) des 5 Ideas Box et faire profiter de ces espaces d'apprentissage et de répit à des acteurs opérationnels œuvrant au service de l'éducation et l'information, l'accès à la culture, le soutien psychosocial.

Dans un contexte où l'hiver a débuté et où les derniers mois ont vu une intensification des attaques contre les infrastructures critiques, détériorant les conditions de vie de l'ensemble de la population, il est également urgent de prolonger et d'intensifier les efforts en ciblant en particulier **les enfants et les jeunes qui ont besoin d'un accès permanent et sûr à une éducation de qualité**. En effet, des centaines de milliers d'enfants sont réfugiés ou ont été déplacés en Ukraine, les écoles et autres bâtiments liés à l'éducation et à la culture sont fermés faute de chauffage ou ont été endommagés ou détruits, le matériel informatique pour se connecter à Internet et suivre des cours en ligne manque, et Internet et l'électricité sont régulièrement coupés.

Par ailleurs, l'utilisation du viol comme arme de guerre entraîne des conséquences graves et long terme sur les victimes et les communautés. Ainsi, BSF se donne comme axe prioritaire le soutien aux **survivant.e.s des violences sexuelles liées aux conflits**, qui manquent d'espaces sûrs et adaptés pour parler de leurs difficultés et de leur traumatisme, se soigner, avoir accès à des ressources juridiques et liées à leur résilience et leur autonomie financière. Un axe préventif fort sera également mis en œuvre en développant des programmes destinés aux populations vulnérables.

Enfin, face à cette nouvelle réalité qui s'installe, **BSF considère essentiel d'appuyer les acteurs internationaux de la réponse urgence mais aussi les Organisations de la Société civile ukrainienne**, dans leur capacité à « aller-vers ». Nous souhaitons déployer des programmes nous permettant à la fois :

- **De soutenir les équipes mobiles des acteurs de l'urgence** (Psychological Support Services-PSS, travailleurs sociaux etc.) **dans leurs activités de proximité** (ex : PSS, aide juridique, prévention de la Violence Basée sur le Genre, éducation aux risques...) via une mise à disposition d'outils et de compétences : kits internet hors-ligne : serveurs Ideas Cubes et cartes SD Kajou.
- **D'accompagner les Organisations de la Société civile ukrainienne** pour leur donner les moyens de faire face à une nouvelle réalité et de répondre aux besoins des populations les plus vulnérables via des initiatives locales en termes d'accès à l'information, la culture et l'éducation.

Besoins de financements estimés
sur cet Axe 1 : 2 550 000 €



Le détail des objectifs, des activités menées pour les atteindre et des besoins financiers associés se trouvent en annexe de ce document.

AXE 2 :

FAIRE GRANDIR LE PROGRAMME “MICROBIBLIOTHÈQUES D’URGENCE” DANS LES CENTRES D’ACCUEIL ET D’HÉBERGEMENT EN FRANCE, EN BELGIQUE ET EN ITALIE POUR CONTRIBUER À LA RECONSTRUCTION PSYCHOLOGIQUE DES RÉFUGIÉS ET FACILITER LEUR INTÉGRATION DANS LE PAYS D’ACCUEIL

Partout, il s’agira de **renforcer les programmes et d’autonomiser au maximum les partenaires opérationnels**. Ce besoin est particulièrement prégnant pour les partenaires italiens, où BSF va s’attacher à la création et distribution d’outils « clé-en-main » et qui envisage la création d’un réseau de microbibliothèques, pour faciliter l’échange de bonnes pratiques et d’outils. L’intensification des collaborations avec les formateurs d’origine ukrainienne ainsi que la facilitation d’opportunités de rencontres et d’échanges avec la population locale pour une meilleure intégration socio-culturelle feront également partie des axes forts de 2023.

Si en France, le maillage territorial déjà effectué et la maturité des acteurs permet de dire que le déploiement du programme est abouti, en Belgique et en Italie, **l’ouverture de dix microbibliothèques est d’ores et déjà prévue pour le premier semestre 2023**, permettant de toucher autour de 1500 réfugiés supplémentaires :

- 6 nouvelles microbibliothèques en Belgique (Bruxelles)
- 2 nouvelles microbibliothèques en Italie (Turin, Rome)

En plus de ces dix nouvelles microbibliothèques qui ouvriront à horizon du printemps 2023, nous avons identifié des besoins sur d’autres territoires et de potentiels partenariats avec d’autres types d’acteurs, et souhaitons ainsi **ouvrir une dizaine de microbibliothèques supplémentaires, principalement en Belgique et Italie**.

Également, forts de cette expérience, nous souhaitons mener un **plaidoyer européen structuré autour de l’accès aux livres et à la culture pour les réfugiés de toutes les nationalités dans les centres d’accueil**.

Besoins de financements estimés :
600 000 €



Le détail des objectifs, des activités menées pour les atteindre et des besoins financiers associés se trouvent en annexe de ce document.

AXE 3 :

DÉVELOPPEMENT D'UNE APPLICATION MOBILE POUR L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS DEPUIS L'UKRAINIEN, BASÉE SUR LA TECHNOLOGIE "KAJOU" DE BSF

A l'occasion de la sortie de la version iOS de Bonjour France / Belgique, prévue prochainement, **les efforts de communication seront intensifiés** afin que l'app soit connue de chacun des réfugiés ukrainiens vivant en France. Un travail en partenariat avec tout le tissu associatif au contact des réfugiés ukrainiens (y compris les réseaux de microbibliothèques) mais aussi un appui sur le bouche-à-oreille avec l'institution de « boucles Whatsapp » sont prévus.

Pour la suite, nous travaillons également à **l'adaptation de l'app à d'autres pays francophones**, en particulier la Suisse et le Canada. La bibliothèque qui propose des informations fiables sur les démarches pratiques et des contenus culturels pour s'immerger dans la culture francophone devra être adaptée d'un pays à l'autre.

Par ailleurs, le développement de **nouvelles fonctionnalités techniques** fait partie de nos priorités : réseau social in-app, tutorat et assignation de leçon et d'exercices, évaluation des compétences et positionnement, nouveaux formats d'exercices, gamification et tunnels d'engagement, etc.

Enfin, si l'app Bonjour permet aujourd'hui aux réfugiés ukrainiens de travailler les bases de la langue française, les besoins d'apprentissage de la langue pour l'intégration sont immenses pour les autres populations primo-arrivantes. BSF envisage donc deux axes de développement :

- **Adaptation de Bonjour à de nouvelles langues d'origine**, en particulier le pashto et le farsi, les plus parlées par les communautés réfugiées en France, mais à d'autres langues de migration (arabe, chinois, tamul, etc.).
- **Création de nouveaux chapitres thématiques pour favoriser l'insertion professionnelle des réfugiés**. Ces derniers peinent à s'intégrer même quand ils possèdent les compétences techniques, car ils ne maîtrisent pas le vocabulaire de leur secteur dans la langue du pays hôte. BSF explore des collaborations avec des entreprises et des corporations des secteurs qui recrutent le plus de travailleurs étrangers (BTP, hôtellerie et restauration, services de propreté, services d'aide à la personne, etc.) développer des contenus d'apprentissage spécifiques.

Besoins de financements estimés pour la communication, l'amélioration fonctionnelle et l'adaptation à la Suisse et le Canada : 1,1 Millions €

Besoins de financements estimés pour développer 5 nouvelles langues et 5 nouveaux métiers : 550 000 €

Le détail des objectifs, des activités menées pour les atteindre et des besoins financiers associés se trouvent en annexe de ce document

Annexe : Objectifs, Activités et Besoins financiers associés

Axe 1 – Action en Ukraine et aux frontières

Objectifs spécifiques	Activités en 2023	Publics cible	Besoins financiers
OS1 Les enfants et les jeunes ont accès à une éducation de qualité	> Création/équipement d'espaces sécurisés et éducatifs dédiés aux personnes déplacées, aux rapatriés, aux réfugiés et aux autres victimes de la guerre en Ukraine, en Pologne et en Moldavie (6 Ideas Box et 20 équipements plus légers pour compléter les initiatives existantes telles que les Digital Learning Centers dirigés par le gouvernement ukrainien et les acteurs de l'éducation). > Curation, adaptation, création de contenus pour renforcer l'offre de contenus développée par BSF en 2022. > Formation et transfert aux partenaires opérationnels	15 000 enfants et jeunes	750 000 €
OS 2 Les victimes de violences sexuelles liées aux conflits sont accompagnées au sein d'espaces d'accueil sécurisés grâce à des formations sur les moyens de subsistance et l'autonomisation économique/entrepreneuriat	> Création d'espaces sûrs et créatifs (5) dédiés aux survivants et aux populations à risque dans des oblasts pilotes en Ukraine > Transfert aux partenaires opérationnels	10 000 victimes de violences sexuelles ou personnes à risque	650 000 €
OS3 Les travailleurs, experts psychosociaux et les acteurs de la réponse d'urgence mènent des activités notamment mobiles à fort impact	> Curation / Création / adaptation de kits de contenu numérique pour les programmes de PSS et de protection, notamment l'aide juridique, la prévention de la VBG, l'insertion professionnelle et l'éducation aux risques en Ukraine, en Pologne et en Moldavie. > Déploiement de kits Ideas Cube (20) + 2500 cartes SD pour renforcer l'impact des équipes mobiles des partenaires sur le terrain.	20 équipes mobiles équipées + 2500 cartes SD et au moins 10.000 bénéficiaires finaux atteints.	450 000 €
OS 4 Les OSC locales ont les moyens d'élaborer des réponses adéquates pour faire face aux nouveaux besoins humanitaires et de développement.	> Accompagnement (équipement, contenu et formation) de 15 OSC locales en Ukraine, en Pologne et en Moldavie pour le lancement d'initiatives en matière de culture, de consolidation de la paix, d'inclusion et de cohésion sociale. > Lancement d'au moins 15 initiatives locales	15 OSC locales et au moins 15 000 personnes	700 000 €

Axe 2 – Microbibliothèques et autres actions visant à l'intégration des réfugiés en Belgique, France et Italie

Objectifs spécifiques	Activités en 2023	Publics cible	Besoins financiers
OS1 Les réfugiés ukrainiens ont accès, sur leur lieu d'hébergement, à des espaces communs leur permettant de se rencontrer, d'apprendre la langue, d'en connaître plus sur la culture et la civilisation d'accueil, mais aussi de se divertir, se détendre et décompresser.	> Déploiement de 10 nouvelles microbibliothèques : identification des partenaires opérationnels, sélection de contenu, dotation, formation des partenaires opérationnels.	1 500 ukrainiens réfugiés en Belgique et en Italie	100 000 €
OS2 Les réfugiés de toute nationalité accueillis en France, en Italie et en Belgique ont accès à la culture et aux livres sur leur lieux d'hébergement	> Alliance et plaidoyer avec les acteurs de l'asile pour un meilleur accès à la lecture et la culture des exilés > Mise à jour de notre kit pour accueillir au mieux les publics migrants dans les bibliothèques et formations > Déploiement de 25 microbibliothèques multilingues dans les centres d'accueil et d'hébergement.	8 000 réfugiés en Europe	500 000 €

Axe 3 – App mobile d'apprentissage accéléré du français

Objectifs spécifiques	Activités en 2023-2025	Publics cible	Besoins financiers
OS1 L'app Bonjour est connue de tous les réfugiés ukrainiens vivant en France et en Belgique	> Communication et diffusion de la solution > Accompagnement, formation des partenaires > Evaluation, activités de recherche	185 000 réfugiés vivant en France et Belgique	440 000 €
OS2 L'app Bonjour est déployée en Suisse et au Canada	> Création des versions pays (adaptation de la bibliothèque pratique etc.) > Communication et déploiement	Réfugiés ukrainiens en Suisse et au Canada	100 000 €
OS3 L'app Bonjour est améliorée pour un apprentissage encore plus qualitatif et accéléré	> Développement de nouvelles fonctionnalités : réseau social in-app, tutorat et assignation de leçon et d'exercices, évaluation des compétences et positionnement, nouveaux formats d'exercices, gamification et tunnels d'engagement, etc.) > Hébergement et support > Evaluation transversale	Objectif 100 000 utilisateurs à terme	565 000 €
OS4 L'app Bonjour est disponible pour des réfugiés d'autres nationalités	> Développement de 5 nouvelles langues : pashto, farsi, arabe, chinois, bengali	Réfugiés afghans, iraniens et communautés immigrées de différentes nationalités	200 000 €
OS5 L'app Bonjour propose de nouvelles thématiques liées à des métiers, ce qui facilite l'intégration professionnelle des réfugiés utilisateurs	> Développement de 5 nouveaux modules métiers (une dizaine de leçons par métier), par exemple : restauration/hôtellerie, bâtiment, logistique, sécurité, propreté	A déterminer en fonction des métiers développés	350 000 € (à affiner)

SOUTENEZ NOS ACTIONS POUR L'UKRAINE !

FAITES UN DON DÉFISCALISABLE
EN SCANNANT LE QR CODE.



SCANNEZ-MOI



Ou écrivez-nous pour d'autres moyens d'aider
info@bibliosansfrontieres.org

Bibliothèques Sans Frontières tient à remercier très chaleureusement tous les donateurs qui contribuent au financement de son plan d'action "Urgence Ukraine", ainsi que les organisations contributrices suivantes :

Fondation Ardian, Fondation Khôra, Fondation Groupe ADP, Fondation d'entreprise FDJ, Fondation Almayuda, Van Cleef & Arpels, Capgemini, Hachette Livre, Fondation Cultura, Fondation de France, Meta, Editions Glénat, Editions Delcourt, Groupe Revue Fiduciaire, Rothschild & Co, Groupe Sitel, Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, Fondation Roi Baudoin.

Suivez-nous !



@BSF_Inter



@bibliotheques_sans_frontieres

bibliosansfrontieres.org