RAPPORT ANNUEL 2021

AUTISME INFO SERVICE

0800 71 40 40 non surtaxé

www.autismeinfoservice.fr

SOMMAIRE

04 L'autisme en chiffres et bilan de 3 ans d'activité d'Autisme Info Service

07 Indicateurs et rétrospective 2021

14 Les équipes et les instances

16 Nos partenaires

17 Le budget 2021

« Apporter une information fiable et de l'écoute. Aider à mieux gérer au quotidien ce handicap sous toutes ses formes. Rompre avec les préjugés. Favoriser l'inclusion... voilà toutes les missions de l'association Autisme Info Service. »

Samuel Le Bihan,
Comédien
et Co-Président de l'association
Autisme Info Service.

ÉDITO

L'année 2021 fut, comme 2020 mais dans une moindre mesure, marquée par la pandémie de COVID-19, ses souffrances et encore beaucoup d'isolement. Des phénomènes qui se sont montrés encore plus violents pour les plus fragiles, et notamment les personnes autistes. Aussi notre mission a plus que jamais trouvé sa place dans la société : bénéficier de soutien, de conseils et d'orientation face à cette situation sanitaire inédite.

Au-delà de l'actualité, notre action en 2021 a naturellement été guidée par notre ambition : celle d'une plus grande écoute et de toujours plus d'informations relatives à l'autisme pour faciliter l'inclusion.
Le trafic sur le site internet s'est ainsi largement accru, son contenu enrichi. L'activité de notre plateforme d'écoute a aussi augmenté de plus de 15% par rapport à 2020.
Mais 2021 fut aussi celle d'un événement inédit et audacieux dans ce contexte sanitaire, visant à renforcer la sensibilisation du grand public à l'autisme : le lancement en avant-première du premier Festival solidaire dédié à l'autisme, le Festival TOUQUETHER.

Toutes ces réalisations sont le fruit d'un investissement humain important et de soutiens financiers privés et institutionnels fidèles. Merci à vous tous de vous être engagés à nos côtés.
Pour 2022, nous visons à consolider la portée de notre action en développant la visibilité de notre information auprès des professionnels, en continuant à développer l'annuaire et en renforçant notre encrage sur les territoires avec les acteurs de terrain.

Par ailleurs, quatre grands projets initiés en 2021 se concrétiseront en 2022 :

- Le partenariat croisé CRAIF, GNCRA et Autisme Info Service au sein de la Maison de l'autisme qui devrait voir le jour fin 2022.
- La réalisation et la diffusion d'une étude d'impact social de notre dispositif au premier trimestre 2022.
- L'engagement de l'association et de bénévoles dans la course solidaire Vendée Coeur 2022, les 18 et 19 juin prochains aux Sables d'Olonne.
- L'appel national de l'association pour un nouveau plan Autisme, la stratégie nationale se terminant en 2022...

Continuons donc d'agir ensemble pour favoriser l'inclusion.

Florent Chapel
Co-Président d'Autisme Info Service

L'AUTISME EN CHIFFRES

Les chiffres de l'autisme sont toujours aussi peu nombreux, comme le soulignait l'IGAS (1), mais rappelons ceux dont nous disposons à l'heure actuelle :

700 000 personnes seraient concernées par des troubles du spectre de l'autisme (TSA) en France. En revanche, l'autisme n'est pas systématiquement associé à un retard intellectuel.

Les adultes représentent 4/5e de ces personnes. Chaque année, 8000 enfants autistes naîtraient.(2)

41 000 enfants autistes ont été scolarisés en milieu ordinaire, autrement dit en milieu "classique" en 2021. (Source : Ministère de l'éducation nationale)

Un taux d'emploi inférieur à 10%
Les personnes autistes sont plus touchées par le chômage que les autres personnes handicapées et occupent souvent des emplois à bas salaires.
Les principaux obstacles à l'emploi sont le manque d'accès à la formation professionnelle, le refus d'aménagements raisonnables et les préjugés sur l'autisme.(3)

Des frais à charge importants
La Cour des Comptes estime à **3.000 euros les dépenses restant à la charge des familles** (moyenne annuelle), avec des disparités importantes : 20% d'entre elles déclarent un reste à charge supérieur à 5.000 euros et 9% d'au moins 10.000 euros par an.(4)

(1) : https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2016-094R_Austisme_Tome_I.pdf
(2) : https://www.inserm.fr/dossier/autisme/
(3) : source ; Autisme Europe 2019- https://www.autismeurope.org/fr/blog/2019/11/05/l-emploi-des-personnes-autistes-discute-au-parlement-europeen/
(4) : source : Rapport de la Cour des Comptes 2017- https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2018-01/20180124-rapport-autisme.pdf

BILAN DE 3 ANS D'ACTIVITÉ

- Plus de **18 400 usagers directement aidés** en 3 ans,
- **13 243 appels traités** sur le N° national gratuit : 0800 71 40 40 (Temps moyen de communication : 14' 16'').
- Traitement moyen de **22,36 appels/jour** et 12,86 courriels/jour.
- 5 091 demandes traitées par courriels.
- **282 828 visites sur le site internet,** avec aujourd'hui, une moyenne de plus de 18 000 visites/mois.
- **113 609 consultations de l'annuaire** national des ressources autisme, avec aujourd'hui, une moyenne de plus de 7 000 visites/mois.
- **2 232 ressources** respectueuses des recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (RBP HAS) identifiées dans l'annuaire national des ressources autisme pour 1 270 ressources vérifiées et publiées.

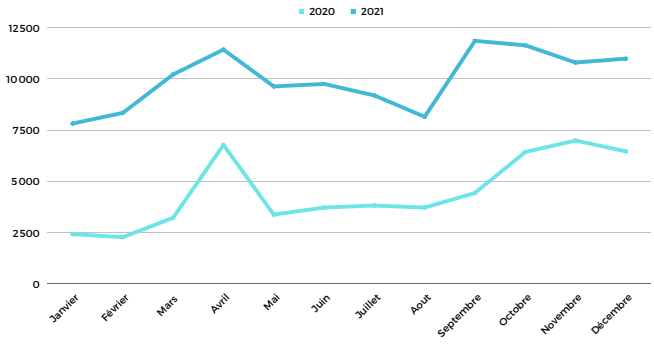
INDICATEURS ET RÉTROSPECTIVE 2021

Pour évaluer la pertinence de son service, l'association a défini 4 indicateurs au sein desquels les actions effectuées cette année 2021 ont pris place :

1- Fournir une aide digitale utile et complète sur l'autisme pour les différents publics :

Autisme Info Service, un site internet de plus en plus fréquenté

- Nb de visiteurs uniques cumulé : 119 882 (**+ 86% vs 2020**)
- Nb de pages vues : 340 144 (**+ 77% vs 2020**)
- 14 380 visites sur le site par mois (**+ 122% vs 2020**).
- Premier site référencé naturellement sur Google pour les mots clés « autiste » et second sur le mot clé « autisme » en 2021.
- 7000 bénéficiaires d'aide directe on line en 2021

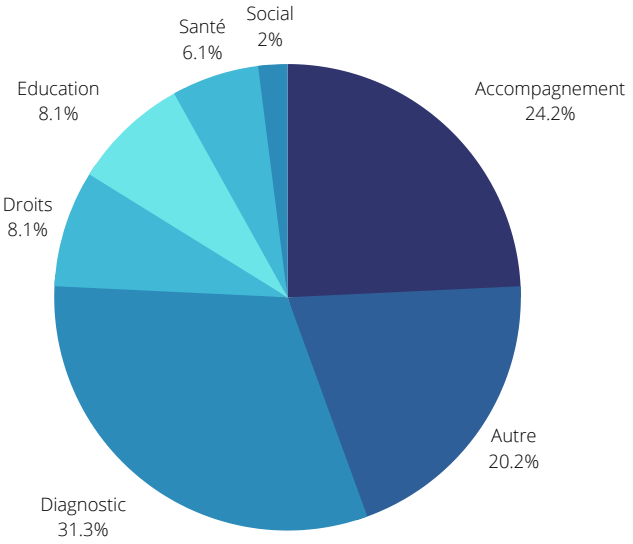


Evolution des performances du site 2021 vs 2020

Le trafic sur le site internet s'est accru sans investissement en référencement payant, mais par la seule qualité de son contenu. En 2021, on comptabilise ainsi 340 144 pages vues. Cette croissance concerne toutes les catégories dont l'annuaire.

L'accompagnement et le diagnostic font l'objet des principales demandes formulées par e-mail, comme en 2020.

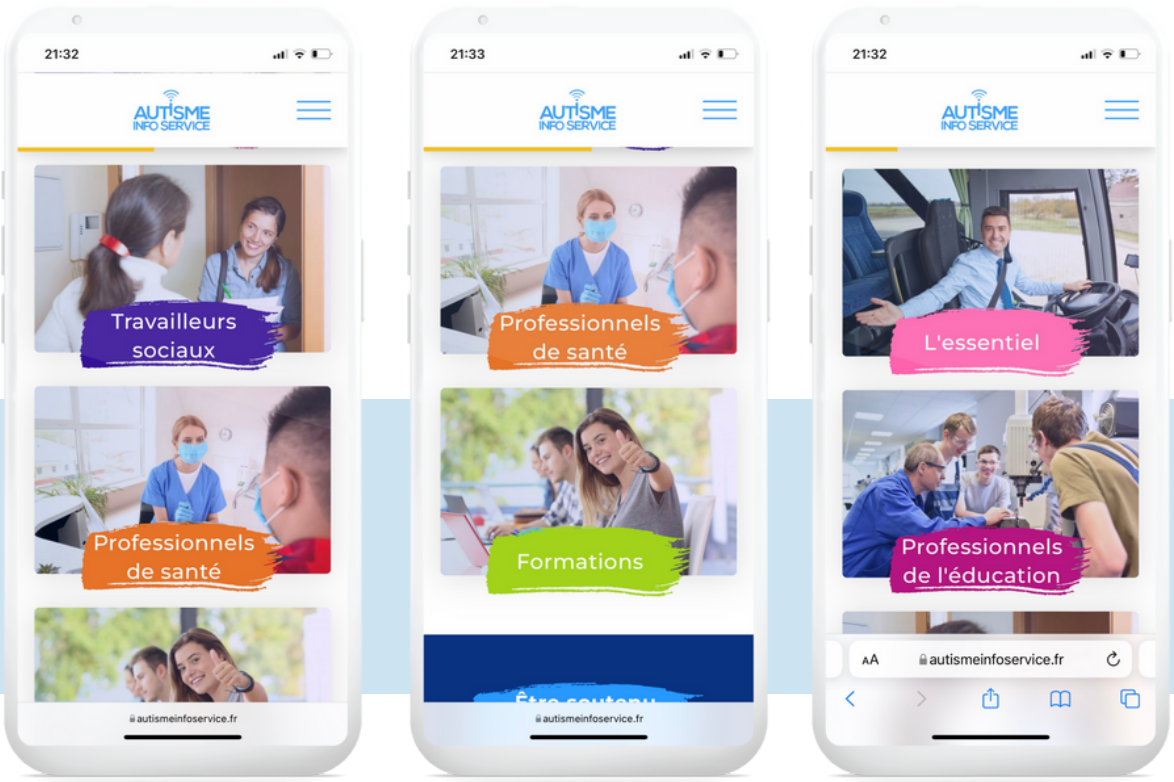
Les demandeurs on-line, quant à eux, sont surtout des parents (41%).



2021 : Une nouvelle rubrique « S'ADAPTER » à destination des professionnels qui peuvent être confrontés à ce handicap dans leurs pratiques :

Ressources Humaines, Mission Handicap, personnel d'accueil, de sécurité ou commercial dans les ERP, Établissements recevant du public : banques, distribution, services publics, lieux culturels…

Cette nouvelle rubrique, forte de 67 pages de contenu rédigées avec l'appui d'experts, a pour vocation de mieux répondre aux interrogations des usagers du service de manière pédagogique et pratique : sensibiliser, outiller, accompagner et soutenir les aidants et les professionnels.



	2021	Evol. vs 2020
Nb d'appels entrants	6084	+8%
Nb d'appels répondus	5422	+ 15%
Taux de réponse	89%	+ 5 points

2- Offrir une écoute téléphonique personnalisée et de qualité :

La ligne d'écoute est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 13h et les mardis soirs de 18h à 20h.
Une équipe : 3 répondants et 16 experts référents en soutien.

- 6084 appels entrants (**+ 8% vs 2021**).
- 5422 appels gérés (**+ 15% vs 2021**).

- **89% de taux de réponse** en 2021.
- Temps d'échange : 15mn 47 secondes en moyenne par appel.

- Typologie des demandes téléphoniques :
  - **31% des demandes concernent le diagnostic,**
  - 24% l'accompagnement, le reste concernant des sujets divers (éducation, droit, social ...).

3 - Mettre à disposition un annuaire national des ressources vérifiées :

- Nombre de ressources référencées : **2232**
(+ 74% vs 2020)

- Nombre de ressources vérifées en ligne : **1270**
(+ 41% vs 2020)

- Typologie des ressources de l'annuaire :
  - **21% sont des professions libérales,**
  - 19% sont des associations,
  - 15% des dispositifs d'inclusion scolaire,
  - 7% des établissements et services médicaux-éducatifs,
  - 6% des centres d'orientation professionnelle,
  - 5% des centres de diagnostic,
  - 5% des centres professionnels.

- Nombre de pages vues sur l'annuaire : **187 153**

Mensuel cumulé. **(+ 92 % vs 2020)**

- Confidentialité et respect du RGPD.

4 – Développer des actions de sensibilisation à l'autisme et valorisation de l'inclusion :

- La journée mondiale de sensibilisation à l'autisme, le 2 avril 2021 : alerte sur les disparités régionales

L'association a mené une campagne médiatique alertant sur les disparités territoriales de l'accompagnement mais aussi sur l'isolement des personnes adultes autistes, sur la base des demandes entrantes.

=> La fracture est particulièrement frappante dans certaines régions telles que : les **Hauts-de-France** (0,13%), les **Pays de la Loire** (0,13%), le **Grand Est** (0,17%) et la **Bretagne** (0,19%) où le manque de ressources disponibles est le plus flagrant.

Régions	Nombre de ressources (identifiées à avril 2021 par la plateforme)	Nombre de personnes avec TSA (sur la base de 1% de la population)	Couverture estimée Ressources / TSA
Auvergne	229	90 000	0,25%
Bourgogne	67	28 000	0,24%
Bretagne	62	33 000	0,19%
DROM/ TOM	51	22 000	0,23%
Centre val de Loire	64	25 000	0,26%
Corse	18	3 400	0,53%
Grand Est	94	55 000	0,17%
Hauts de France	77	60 000	0,13%
Normandie	72	33 000	0,22%
Nouvelle Aquitaine	179	60 000	0,30%
Occitanie	136	62 000	0,22%
Pays de la Loire	50	37 000	0,14%
Provence Alpes Cote d'azue	122	50 000	0,24%
Ile de France	530	120 000	0,44%
France	1751	678 400	0,26%

- La promotion de la plateforme Autisme Info Service dans les medias

L'association a bénéficié de la diffusion nationale d'un film de promotion de la plateforme, réalisé grâce à Samuel Le Bihan et au bénévolat des équipes de production de la série « Alex Hugo » et diffusé avec le soutien de France Télévision qui a offert un espace publicitaire grâcieux d'un montant d'environ 1,6 million en 2021.

AUTISME INFO SERVICE
0800 71 40 40 non surtaxé
www.autismeinfoservice.fr

france•tv

- Le lancement en juillet du premier Festival solidaire dédié à l'autisme «TOUQUETHER »

Cet événement fut une avant-première, tant le challenge imposé par les restrictions sanitaires a dû inclure un « montage » rapide, mais cela ne l'a pas empêché de rencontrer un grand succès.

De nombreux artistes ont soutenu l'événement sur les réseaux sociaux : Grand Corps Malade, Cauet, Nagui, Vianney, Camille Lellouch, Joe Star...
MERCI À EUX

Merci à notre partenaire magicgarden

LE FESTIVAL TOUQUETHER

10 000 visiteurs sur 2 jours, 96 parutions medias, 720 000€ de retombées. Environ 850 000 contacts sur les réseaux sociaux.

DATES : **du 9 juillet 17h au 10 juillet 2021 17h**
LIEU : **Le Touquet-Paris-Plage Nord, Pas de Calais**

CONTENU :
-Une soirée de concerts en live : **Keziah Johns, Keren Ann, Percujam** (groupe de musiciens et chanteurs autistes), **Charlie Winston, Malik Djoudi, Vidéo Club.**
-Une journée de projection cinématographique (film « T'en fais pas, j'suis là » de Samuel Le Bihan) suivi d'un débat ouvert autour de l'autisme.

conférence de presse

SPONSORS :
La Région Nord Pas de Calais, la ville du Touquet-Paris-Plage, Fondation Orange, Crédit Mutuel Nord Europe, Edouard Denis, FAMM, Magic Garden.
Partenaires médias :
France TV, Radio 6, AFFICAPS, La Voix du Nord,
Autres partenaires :
Doublet, Volvo, Lions Club, Com&Play.

L'ÉQUIPE ET LES INSTANCES

Le conseil d'administration reste stable. Les équipes opérationnelles quant à elles se sont vues renforcées par des stagiaires et des prestataires externes.
Pour 2022, l'association aimerait bénéficier de l'aide de bénévoles. Si le budget le permet, elle étoffera l'équipe de chargées d'écoute et élargira les plages horaires disponibles.

Le conseil d'administration

Président : Florent Chapel
Vice-président : Samuel Le Bihan
Secrétaire : Jean de Roquette Buisson
Trésorière : Sara Robert

Laetitia Benard
Cyrille Billaud
Thomas Bouquet
Agnès Bollut Le Dréau
Aurélie Camm
Sylvain Coudon
Martine Cros
Jean-François Dufresne
Corinne Pessus
Magali Pignard
Virginie Sappey

Les salariés et les bénévoles

Marion Lavergne, Déléguée Générale
1 Responsable du développement en mission
3 Chargées de mission écoute
2 Stagiaires

20 bénévoles ponctuels (graphiste, rédacteur, community manager,...)

« Je suis ravie de ce travail, c'est un plaisir d'aider mes concitoyens face aux difficultés qu'ils rencontrent et de pouvoir leur apporter du soutien moral. C'est ce dont ils ont le plus besoin je crois ! » Lucie, chargée de mission écoute.

« Avant de commencer à répondre, j'ai bénéficié d'une formation interne de grande qualité pour mieux connaitre les rouages administratifs, apprendre à répondre au téléphone, à m'organiser et à prendre appui sur des experts si besoin. Notre équipe est vraiment soudée et Marion est une coordinatrice hors pair » Nadia, chargée de mission écoute.

Le comité scientifique

Professeur Richard Delorme
Chef du service de pédopsychiatrie de l'Hôpital Robert Debré (Président du comité scientifique).

Professeur Marion Leboyer
Psychiatre, Responsable du pôle de psychiatrie du CHU Henri Mondor. Directrice de Fondamental (Administratrice au CA d'Autisme Info Service).

Professeur Thomas Bourgeron
Généticien à l'Institut Pasteur.

Docteur Djea Saravanne
Praticien spécialiste de la douleur.

Le comité inter-associatif

Agir et Vivre l'autisme
Autistes sans frontières
Autisme Pyrénées, membre de Sésame
Croix Rouge française
GRAAF
Groupe SOS Solidarités
UNAPEI

NOS PARTENAIRES

Il est toujours difficile d'obtenir des financements pour des frais de fonctionnement. Aussi, **nous remercions chaleureusement nos partenaires historiques pour la stabilité de leur soutien et leur confiance.**

L'année 2021 a cependant été marquée par une diversification des partenariats avec l'arrivée de l'opération de sensibilisation TOUQUETHER.

Nos mécènes pour le service d'aide et de soutien Autisme Info Service (téléphonique, annuaire et web) :

Fondation Handicap et Société par Intégrance
Fondation Orange
Fondation Michelin
Fondation Bettencourt Schueller
CNSA
Région Ile de France
France TV (espace media grâcieux)

Nos mécènes pour le Festival TOUQUETHER :

Région Nord Pas de Calais
Ville du Touquet-Paris-Plage
Fondation Orange
Crédit Mutuel Nord Europe
Édouard Denis
FAMM
Agence Magic Garden
France TV
Radio 9

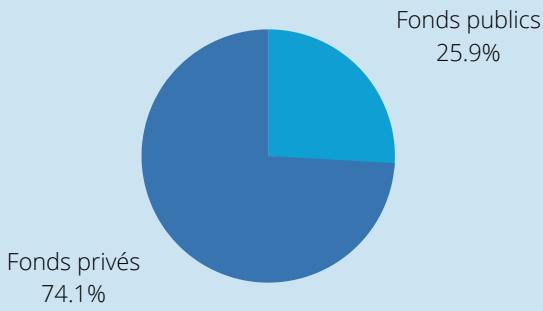
LE BUDGET 2021

En 2021, notre budget total a fortement augmenté -presque doublé- grâce à des soutiens fortement mobilisés pour le lancement du festival TOUQUETHER.
Un commissaire aux comptes a été nommé pour certifier les comptes.

Les ressources

L'association est fortement dépendante de ses mécènes.
Les dons faits sur la plateforme partenaire HelloAsso restent encore très faibles (9465 euros), l'association ne bénéficiant pas d'adhérents ; néanmoins le développement de ce type de collecte est au plan 2022.

De nombreux contrats arrivant à échéance, l'association cherche de nouveaux mécènes. La prochaine édition du festival Touquether est quant à elle prévue sur 2023, et sera pensée avec un modèle économique toujours plus performant.



Origine des ressources

Les dépenses

Cette année 2021, l'association dégage un **résultat comptable bénéficiaire de 2644 euros**, significatif d'une gestion comptable serrée et maîtrisée.

Une partie des dépenses sont liées aux dépenses nécessaires à la réalisation du Festival Touquether, néanmoins cet événement n'a pas affecté les comptes, l'événement ayant dégagé un petit bénéfice.

Aujourd'hui, hors Festival, le budget annuel des coûts fixes de l'association est d'environ 380 000 euros, financés jusqu'à septembre 2022, par des partenaires privés (80%) et des partenaires publics (20%).

62% de ce budget représentent les charges liées aux 4 personnes salariées à temps plein qui assurent les missions complètes d'écoute, d'information et d'orientation.
18% représentent les charges liées à l'association. 10% sont les coûts téléphoniques supportés par l'association afin d'offrir la gratuité des appels aux usagers du service.
10% de ce budget représentent les coûts de la maintenance (TMA, hébergement...) technique du dispositif.

	Réalisé 2021
Frais de personnel	
Salaire des personnels (call center) / Salaire environné des personnels	232 355,00 €
Fournitures	1 157,00 €
Locations mobilières	2 440,00 €
Maintenance informatique	14 391,00 €
Loyers	- €
Assurance	539,00 €
Honoraires	
Communication, contenus, Expert-Comptable, commissaire aux comptes...	39 097,00 €
Mission développement	- €
Call center	- €
Annonces et insertions	8 481,00 €
Salons, congrès	3 786,00 €
Catalogues et imprimés	199,00 €
Déplacements et réceptions	6 372,00 €
Frais postaux et télécommunication	30 782,00 €
Services bancaires	596,00 €
Concours divers	100,00 €
Charges de gestion	8,00 €
Dotations aux amortissements	42 715,00 €
	383 018,00 €

Direction de la publication : Florent Chapel et Marion Lavergne
Rédaction bénévole : Agnès Bollut Le Dréau, Marion Lavergne
Conception graphique bénévole : Agnès Bollut Le Dréau
Crédits photos : Jean-Baptiste Mariou, Pixabay, Anthony Ghnassia, Valentin Izzo (Studio Volume), Shutterstock @Autisme Info Service.

Réalisé par
Autisme Info Service
Association Loi 1901
12, rue Marcel Doret - 92130 CLAMART
SIRET : 839 283 223 00015

Contact
Déléguée générale
Marion.lavergne@autismeinfoservice.fr

Suivez notre actualité
Autismeinfoservice.fr/actualités
Linkedin et Twitter : @AutismeInfoSev

AUTISME INFO SERVICE