J’appelle un bénévole sur la ligne Écoute Solidaire

Écoute Solidaire : la ligne d’écoute et de soutien par téléphone

La Fédération Française des Diabétiques propose Écoute Solidaire : une ligne d’écoute et de soutien téléphonique entre pairs destinée aux personnes vivant avec un diabète et leurs proches.

Écoute Solidaire > 01 84 79 21 56 > service gratuit

Anonyme et confidentielle, la ligne téléphonique est ouverte tous les jours (y compris les week-ends et jours fériés) de 10 h à 20 h.

C’est la seule ligne d’écoute gratuite dédiée aux personnes vivant avec un diabète et animée par des Bénévoles Patients Experts (BPE), eux-mêmes touchés par un diabète et formés à l’écoute.

« Vous avez au bout du fil des personnes qui ne se sentent pas toujours comprises et ne trouvent parfois personne pour répondre à leurs inquiétudes. » Sylvie, écoutante.

Pourquoi appeler Écoute Solidaire ?

Si vous êtes touché par le diabète, ou proche d’une personne atteinte d’un diabète :

- Vous vous sentez seul pour faire face au diabète au quotidien ?
- Vous souhaitez échanger avec une personne formée à l’écoute, qui vous comprend, touchée elle-même par un diabète ?
- Votre parcours de santé vous semble compliqué et vous souhaitez être orienté ?
- Vous aimeriez exprimer vos émotions et vos interrogations sur votre diabète ?

Qui sont les Bénévoles Patients Experts de la Fédération ?

Les BPE formés par la Fédération vous écoutent, vous soutiennent et vous orientent, avec bienveillance et sans jugement.

- Ils vivent avec un diabète ou sont proches d’une personne atteinte ;
- Ils sont formés par la Fédération Française des Diabétiques pour devenir BPE (formation attestante de niveau 1 pour la pratique de l’éducation thérapeutique du patient (ETP)) ;
- Ils animent des actions d’accompagnement, comme des Cafés Diabète, des ateliers de rencontres et d’échanges Élan Solidaire ou et peuvent devenir écoutant de la ligne Écoute Solidaire ;
- Ils favorisent l’écoute et le partage d’expériences entre pairs ;
- Ils facilitent la recherche de solutions adaptées aux difficultés rencontrées par chaque personne ;
- Ils interviennent également au sein de programmes d’ETP en collaboration avec des professionnels de santé ;
- Ils ne sont pas professionnels de santé.

« J’ai été formé à l’écoute dans le cadre de ma formation pour devenir Bénévole Patient Expert au sein de la Fédération. L’ouverture de la ligne Écoute Solidaire a été l'opportunité de mettre en application mes capacités à entendre, analyser et aider, cela en quelques minutes et sans contact physique. Parfois surprenants, parfois déroutants, les appelants sont toujours en grande attente. Quelle noble mission, que d'aider, soulager, déstresser et surtout enlever de la charge mentale dans une vie avec une pathologie parfois

difficile à vivre. » Eric, écoutant.

Écoute Solidaire en chiffres en 2025

« Un écoutant c'est d'abord quelqu'un qui écoute, qui conseille et partage son savoir. J'ai bien voulu être écoutante pour aider et apporter un certain réconfort aux personnes touchées par la maladie. » Yvonne, écoutante.

Depuis mai 2020, la ligne répond à un besoin de plus en plus fort : de 585 appels en 2022, elle est passée à 1805 appels en 2025, soit le triple en quatre ans. Aujourd'hui 20 BPE se relaient pour écouter les appelants, tous les jours de 10 h à 20 h.

Qui appelle la ligne Écoute Solidaire ?

Des femmes (58 %) comme des hommes (42 %), de tous âges : près d'un quart des appelants ont entre 40 et 50 ans, et près de la moitié plus de 60 ans. Ils vivent avec un diabète de type 2 (46 %) ou de type 1 (31 %). Les autres appels (23 %) viennent de proches ou de professionnels de santé. L'Île-de-France représente 45 % des appels, mais toutes les régions sont concernées.

Pourquoi appellent-ils ?

Pour obtenir des renseignements liés au diabète (55 %), être écoutés ou soutenus (23 %), poser des questions sur le travail et les assurances (14 %) ou être orientés dans leur parcours de santé (8 %).

Et après l'appel ?

Les écoutants orientent vers les acteurs du parcours de santé et social (68 % des orientations), vers les Associations Fédérées (20 %) ou vers les services de la Fédération, comme Diabète et Droits (12 %).

Pour en savoir plus :

- Découvrez le portrait de Thierry Gaubert, écoutant sur la ligne Écoute Solidaire depuis sa création en 2020 ;
- L'accompagnement entre patients ;
- Je recherche du soutien.