

Vos questions / nos réponses

## Appel drogues info..

Par [Lawcean](#) Postée le 15/12/2022 18:45

Cela fait plusieurs fois que j'essaye de téléphoner à drogue info service. Je tombe sur une secrétaire à chaque fois rapidement qui me bascule sur un "écouteur" Première fois que j'appelle j'ai attendu 45 minutes j'ai fini par raccrocher. Mais l'envie quand même de parler me mine donc je rappelle une petite heure après rapidement la secrétaire me bascule et là ça recommence 20 minutes d'attente je suis moins patiente et je raccroche je suis parti manger bon allez on va penser à autre chose et puis là au dessert je me dis allez je rappelle même histoire même secrétaire même musique personne ne m'a répondu. Je suis un peu déçu j'avoue j'avais besoin de discuter je vois que c'est compliqué et qui sont peut-être eux aussi en sous-effectif . Est-ce que quelqu'un a réussi à avoir quelqu'un ?

---

### Mise en ligne le 19/12/2022

Bonjour,

Nous sommes navrés de lire que vous avez rencontré des difficultés pour avoir un.e écoutant.e en ligne. Nous savons que cette démarche n'est pas évidente et nous mettons tout en oeuvre pour répondre aux appelants dans les meilleurs délais.

Lorsque l'accueil vous bascule vers nous, c'est a priori qu'un écoutant est libre ou qu'il va se libérer prochainement. Il n'est donc pas normal que vous ayez attendu 45 minutes sans avoir de réponse et nous tenons à nous en excuser. Les délais d'attente ne sont normalement pas si longs.

En fonction des heures de la journée, le nombre d'appels peut-être très fluctuant et il ne faut pas hésiter à réessayer sur un autre créneau horaire. Nous vous invitons donc à retenter de nous joindre pour prendre le temps nécessaire à l'échange.

Si jamais vous avez à nouveau des difficultés pour nous contacter par téléphone, vous pouvez éventuellement nous écrire sur le tchat internet. Nous répondons 7/7j de 08h à 00h.

Bonne fin de journée à vous,

Bien cordialement,

---