© Drogues Info Service - 15 octobre 2026

Forums pour l'entourage

Impossible de joindre drogue info service

Par Profil supprimé Posté le 22/06/2019 à 09h38

Bonjour
Je suis ahurie j’ai essayé en vain de joindre le fil info service toujours la même personne qui répond puis elle vous met ou pas sur la file d’attente et au bout de 20minutes d’attente toujours rien
Je le demande si ce numéro n’est qu’un outil de communication supplémentaire sans moyens pour fonctionner alors qu’il s’agit d’un enjeu majeur de santé pour nos jeunes INADMISSIBLE

8 réponses

Moderateur - 24/06/2019 à 10h38

Bonjour,

Nous sommes désolés si vous n'avez pas réussi à nous joindre.

Je vous confirme cependant que la ligne est bien ouverte les weekends de 8h à 2h. En fonction de l'affluence des appels mais aussi parce que le weekend les conversations sont souvent un peu plus longues que d'habitude, il peut être difficile d'arriver à joindre l'un de nos écoutants.

Nous vous invitons à persévérer ou à utiliser par exemple notre rubrique "Vos Questions/nos Réponses" où, si vous avez une question précise, vous obtenez une réponse sous 48h environ.

Dans tous les cas nous serons heureux de pouvoir vous écouter et répondre à vos questions, si vous nous permettez d'avoir une seconde chance

Cordialement,

le modérateur.

Profil supprimé - 24/06/2019 à 13h45

1. Ce n’etait pas un week end
2. J’ai appelé à plusieurs reprises, la prise d’appel était faite toujours la même personne j’en déduis donc que si le nombre d’ecoutants (combien sont ils?) est équivalant au nombre de réceptionniste ce service est quasi

fantôme ce qui est un vrai scandale surtout pour un sujet aussi grave de qui se moque t’on?
Votre réponse est elle aussi un copie colle
Qu’un enjeu pour nos adolescents aussi important soit traité de la sorte donne à réfléchir c’est vraiment grave

Profil supprimé - 24/06/2019 à 13h46

Tous vos écoutants sont occupés combien sont ils?
Merci de répondre cette conversation servira à une réclamation en bonne et due forme je ne décolère pas

Moderateur - 24/06/2019 à 15h50

Re-bonjour,

Afin de pouvoir transmettre votre réclamation je vous propose d'écrire au modérateur en expliquant ce qui vous est arrivé. Pour cela vous pouvez utiliser le formulaire de contact ("nous contacter") que vous trouverez au bas de cette page. Votre récit arrivera sous forme d'un mail que je pourrai transmettre.

Notre ligne est dotée d'un pré-accueil, ce qui explique que vous ayez eu la même personne au téléphone. Le nombre de nos écoutants varie en fonction du jour et de l'heure. Il y a toujours plusieurs écoutants simultanément. Ce qui n'empêche pas que beaucoup de monde nous appelle et qu'il faille pouvoir donner du temps à chacun. C'est pour cela qu'il peut être difficile d'arriver à joindre un écoutant.

Ma réponse n'était en aucun cas un copier-coller mais une manifestation de nos regrets, une tentative d'explication et une proposition pour que vous puissiez expliquer votre problème malgré tout. Cela ne nous fait aucunement plaisir de savoir que l'on a des difficultés à nous joindre.

Cordialement.

Kenzaparis - 11/12/2024 à 10h30

Bonjour je suis dans la même situation je n’arrive pas à vous joindre depuis 8h du matin j’ai appris que le chat était dispo qu’à partir de 14h mais qu’il fallait attendre 48 heures pour avoir une réponse
Si on fait appel à vous, c’est que c’est urgent

Par exemple, moi en 20 ans, c’est la première fois que je vous contacte, c’est parce que c’est très urgent. Je ne sais pas si j’aurai le courage de le refaire demain.

Moderateur - 11/12/2024 à 11h45

Bonjour Kenzaparis,

Nous sommes un service d'écoute mais nous ne sommes pas un service d'urgence. En tout cas pas d'urgence médicale même si nous comprenons bien que c'est maintenant que vous éprouvez l'urgence de pouvoir parler à quelqu'un.

Vous finirez, j'espère, par réussir à avoir un écoutant mais nos lignes sont souvent saturées malheureusement. Le chat n'est pas plus disponible non plus.

En attendant c'est déjà très bien que vous soyez venue dans le forum pour vous exprimer. Je vous ai répondu et vous avez déjà reçu une autre réponse aussi, dans le fil de discussion où vous avez le plus décrit votre problème : https://www.drogues-info-service..../Dependante-a-la-cocaine/(offset)/18

A nouveau, courage, gardez le cap et ne considérez pas que vous êtes déjà en rechute. C'est une consommation pour le moment et si vous faites ce qu'il faut - vous en êtes capable - vous n'allez pas tout foutre en l'air.

Le modérateur.

Gee - 23/06/2026 à 16h10

Et pour le positif, je trouve l'appli Jeanne très bien conçue!
Sauf le bouton SOS qui nous trompe.

Gee - 24/06/2026 à 07h39

Bonjour,

Je me permets une extériorisation.
Certes vous n'êtes pas un service d'urgence mais précisez le en amont s'il vous plaît.
Votre site ne reflète pas du tout la réalité des gens qui appellent.
On croit qu'on a une chance d'avoir une écoute...et non...en tout cas pas au moment où l'on en a besoin.
Je ne reproche rien, ni à vous, ni aux écoutants. La système tourne mal...on n'y peut sans doute rien.
Mais je pense que pour des personnes en difficulté comme nous, la cohérence reste essentielle.

Merci de m'avoir lue.