



SOCIÉTÉ

Les conseillers Parcoursup au chevet des candidats

Futurs bacheliers et parents inquiets de la lenteur de la procédure sont nombreux à appeler le numéro téléphonique dédié.

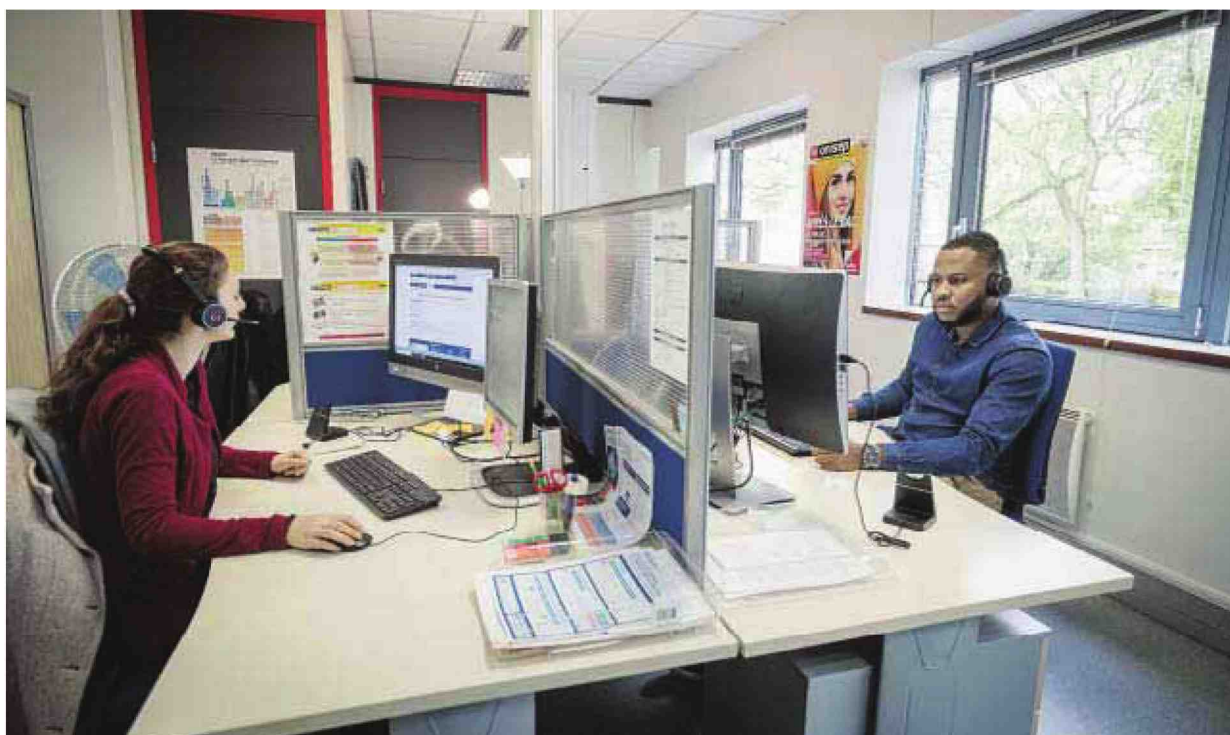
WALLY BORDAS [@wallybordas](#)

ÉDUCATION « *Parcoursup bonjour!* » Depuis 10 heures ce matin-là, Lucile, Yann, Jean-Noël et Marella sont derrière leur ordinateur, micro-casque sur la tête. Sans relâche, ils répondent à tous les appels. Ces quatre conseillers, deux étudiants et deux jeunes diplômés, ont été recrutés pour répondre aux questions des candidats qui appellent sur le numéro vert de Parcoursup, la plateforme d'accès à l'enseignement supérieur. Mis en place l'année dernière, ce numéro téléphonique vient de battre un nouveau record : depuis janvier 2019, plus de 163 000 appels ont déjà été comptabilisés. Une augmentation de plus de 50 % par rapport à l'an dernier, sur la même période.

Le pic d'appels a d'ailleurs été atteint il y a quelques jours, au tout début de la

phase d'admission, qui dure du 15 mai au 19 juillet. La raison ? Près de 160 000 candidats n'ont toujours reçu aucune réponse positive pour leurs vœux d'orientation dans le supérieur, selon les derniers chiffres publiés par le ministère de l'Enseignement supérieur. Pis, il y a quelques jours, un bug de Parcoursup a même donné de faux espoirs à certains. Une situation qui génère beaucoup de stress pour les jeunes et leurs parents, à seulement deux semaines du bac.

Dans cette petite salle située dans les locaux de l'Onisep, à Lognes (Seine-et-Marne), l'ambiance est studieuse. « *Depuis le 16 mai, le téléphone n'arrête pas de sonner*, souligne Marie-Claude Gusto, directrice adjointe de l'Onisep. *Heureusement, ces quatre conseillers ne sont pas seuls. En tout, ils sont une vingtaine, répartis sur plusieurs centres, partout en France.* » Jambes croisées, Lucile, étu-



La plateforme téléphonique de Parcoursup (ici celle de Lognes) comptabilise déjà 163 000 appels depuis janvier. F. BOUCHON/LE FIGARO

diane en master de psychologie, est en pleine conversation téléphonique. « Je comprends », « j'entends bien », « j' imagine », répond-elle à son interlocutrice. La discussion se termine après une bonne dizaine de minutes et la jeune femme souffle enfin de soulagement. « C'était une mère en colère parce que son fils est en attente dans toutes les formations qu'il souhaite intégrer. Elle avait besoin de lâcher ses émotions, de dire à quelqu'un qu'elle n'était pas contente, raconte-t-elle. Dans ce cas, je me contente d'être à l'écoute et dans l'empathie. »

Des lycéens en pleurs

Ce genre d'appels, les conseillers Parcoursup en reçoivent chaque jour. Parfois, ils doivent même se confronter à des lycéens en pleurs. « Il faut les rassurer, les aider à relativiser, leur dire de réfléchir à d'autres pistes d'orientation. Nous de-

vons faire attention à ce qu'on leur répond car, au moindre mauvais mot, ça peut mal partir. Il m'est arrivé qu'on me raccroche au nez », expose Lucile. Mais ces appels difficiles ne sont pas la norme. « La plupart du temps, les personnes utilisent la plateforme téléphonique pour avoir un renseignement ou pour être rassurés sur l'issue d'une candidature. 63 % sont des jeunes, 36 % sont des parents, et nous avons également quelques appels de professeurs ou de journalistes », explique Marie-Claude Gusto.

Cette année, les conseillers ont accès aux dossiers des candidats, ce qui leur permet de comprendre ce qui a été fait précédemment et, parfois, de leur expliquer si une erreur a été commise. « Parfois, ils nous appellent pour nous dire qu'un de leurs vœux a disparu, alors qu'en réalité ils ont refusé une proposition ou n'ont pas répondu à temps. Dans ces cas-là, nous

pouvons les avertir afin qu'ils puissent contacter les services techniques de Parcoursup pour corriger cette erreur », explique Yann. Toutes les questions posées sont répertoriées dans un document commun à tous les conseillers. Une fois par semaine, ces questions sont transmises au ministère, qui peut ainsi adapter la plateforme en fonction des requêtes. Jérôme Teillard, le chef de projet Parcoursup au ministère, qui a participé à la formation des conseillers, les informe fréquemment des évolutions de la plateforme via des visioconférences.

La fin de la journée approche et les appels se font moins fréquents. Pendant que Lucile et Marella échangent sur leurs différentes problématiques du jour, Yann raconte quelques anecdotes. « Même sur LinkedIn, les jeunes me contactent pour que je les conseille sur Parcoursup », conclut-il dans un large sourire. ■