

**Caroline Gilles.** Elle a enseigné pendant trente-trois ans avant de devenir chef d'entreprise. Désormais, au lieu de donner des cours, elle prend des appels téléphoniques. Un changement de vie radical.

# Des maths aux mots



Caroline Gilles dans son entreprise.

## PAS UN PLATEAU TÉLÉPHONIQUE

Cette grosse bosseuse a pourtant été habituée à des charges de travail importantes. Avec trois enfants en bas âge, elle a dû très tôt « faire bouillir la marmite ». Mener plusieurs activités de front ne lui a jamais fait peur, comme l'année où elle a cumulé son poste de pionne d'internat au lycée Chrétien-de-Troyes, les cours de maths qu'elle donnait dans des écoles privées à Paris, et ses propres études (un deug de maths appliquées aux sciences sociales à Nanterre, suivi d'une maîtrise en économétrie à Dauphine). Avec ses diplômes, Caroline Gilles rêvait d'entrer à l'Insee, mais ses obligations familiales en ont décidé autrement. Plus récemment, elle se serait bien vue à la tête d'une crêperie, par goût de la cuisine autant que par celui du contact humain, mais l'affaire qu'on lui proposait à Troyes dépassait ses capacités financières.

Pour autant, Dactyfil suffit à son bonheur. La nouvelle dirigeante souhaite en conserver le caractère « familial », en se reposant sur un personnel stable, expérimenté et compétent. « C'est une société qui a un côté humain, qui fait du sur mesure pour ses clients. Je ne veux surtout pas la transformer en plateau téléphonique ni faire de la croissance à tout va ». Tout juste Caroline Gilles ambitionne-t-elle de développer l'activité location de bureaux de son entreprise, à côté de ses activités de traduction et de domiciliation de sociétés. Dactyfil peut compter sur l'ex-prof de maths pour continuer à tisser le fil de son histoire.

FRÉDÉRIC MARAIS

Des élèves de moins en moins autonomes. Des parents de plus en plus « casse-pied ». Un niveau d'exigence en baisse et une autorité battue en brèche par des directives qui interdisent de sanctionner... Le métier de prof était devenu pour elle beaucoup plus « usant » et « aliénant » que gratifiant. « Il fallait que je change », résume cette femme énergique qui, à 56 ans, a décidé de tourner la page après s'être consacrée pendant trente-trois à l'enseignement des mathématiques. D'abord dans des écoles privées à Paris, puis au lycée agricole de Saint-Pouange, dans l'Aube. C'est donc sans regret ni remords que la Troyenne a quitté le monde de l'éducation : « En deux mois de temps, j'ai complètement zappé ce métier ».

### PRIME DE DÉPART RÉINVESTIE

Sa reconversion ne lui a guère laissé le loisir de gamberger. Après avoir passé quatre mois en immersion dans sa future boîte, tout en continuant en parallèle à faire cours, la gérante a repris les rênes de Dacty-

fil le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Cette petite société de six personnes fondée en 1987 est un centre de relation client spécialisé dans l'accueil téléphonique : elle gère les agendas et prend les messages de médecins, d'avocats, d'artisans, d'établissements d'enseignement supérieur et de diverses entreprises. « Une reprise était pour moi plus directe et plus facile, explique la nouvelle dirigeante. À mon âge, je n'aurais pas pu créer ma propre entreprise ». L'enseignante rachète Dactyfil grâce à sa prime de départ volontaire. Jean-Pierre, son mari, acquiert 25 % des parts.

(une centaine de clients à ce jour). Et empoigne elle-même le téléphone pour répondre aux appels - 23 000 en moyenne par mois - que reçoit cette entreprise ouverte 67 heures par semaine. « Je ne me sens pas gérante de société et ne me considère pas supérieure aux autres, souligne-t-elle. Je demande aux filles de m'indiquer ce qui ne va pas ou ce que je fais mal ».

### L'ENVERS DU DÉCOR

La gérante commence toutefois à acquérir les réflexes du patron ! On l'entend par exemple pester

de fatigue, d'inquiétude et de stress ». Au début, Caroline Gilles a eu du mal à encaisser les réclamations de ses clients. « Je le prenais pour moi, je n'avais aucun recul ». Elle dit aussi ressentir une forme d'ingratitude inhérente à son statut de chef d'entreprise. « On s'investit énormément pour une reconnaissance minimale. On a l'impression que parce qu'on est gérant, on est là pour en baver. On prend tout dans la tête, je trouve ça dommage ».

Avec seulement une petite semaine de vacances depuis qu'elle a repris Dactyfil, Caroline Gilles a également fait une croix sur ses loisirs. Grande voyageuse et non moins grande sportive (natation, vélo, semi-marathon), elle a cessé toute activité physique. Stimuler son intellect, comme lorsqu'elle se posait devant une feuille blanche pour pondre un exercice de maths, lui manque aussi. « Chef d'entreprise, ça laisse peu de place mentalement et psychologiquement pour autre chose », regrette la gérante.

« Chef d'entreprise, ça laisse peu de place mentalement et psychologiquement pour autre chose ».

À un personnel dont elle loue la fidélité - trois employées sont là depuis l'origine, deux depuis plus de dix ans -, Caroline Gilles apporte sa « réactivité » et son esprit cartésien. Elle adapte les emplois du temps, rédige des questionnaires types pour chaque catégorie de clientèle, se lance dans la prospection pour étoffer son portefeuille

contre l'excès de charges qui l'empêche d'embaucher. Mais, surtout, elle découvre peu à peu l'envers du décor. « C'est un rythme complètement différent. Avant, ma journée finissait à 19 heures. Aujourd'hui, elle n'est jamais terminée. C'est sûr que j'ai perdu en qualité de vie, pour un salaire équivalent. Je suis passée d'une vie sans soucis à une vie

### 1956

Naissance à Troyes le 5 mai.

### 1979

Naissance d'Adrien le 2 mars. Naissance de Tiphaine le 2 novembre 1984. Naissance de Félix le 2 juillet 1988. « La probabilité que mes enfants naissent tous les trois le 2 du mois à quatre mois d'intervalle était pourtant nulle », s'amuse l'ancienne prof de maths.

### 1991

Enseigne les mathématiques au lycée agricole de Saint-Pouange. obtient son Capes en 1993.

### 2012

Le 1<sup>er</sup> juillet, devient gérante de Dactyfil.