



Caroline Gilles s'épanouit dans sa nouvelle vie de chef d'entreprise dans les services.

Dactyfil ou la vie recomposée

Trente-trois ans à enseigner les mathématiques, et puis un changement radical de vie pour Caroline Gilles. Depuis juillet 2012, l'ex-professeur du lycée agricole de Saint-Pouange dirige Dactyfil, un centre de relation client troyen spécialisé dans le secteur médical.

Titulaire d'une maîtrise en économétrie, elle aurait aimé travailler à l'Insee. Mais avec trois enfants en bas âge, « *il fallait faire bouillir la marmite* ». Caroline Gilles aura finalement fait l'essentiel de sa carrière dans l'enseignement, à apprendre les mathématiques à des générations d'élèves. Arrivée à saturation, la prof a saisi l'opportunité qui s'offrait à elle : reprendre une société qu'un expert-comptable lui avait signalée comme étant à vendre. Caroline Gilles réinvestit alors sa prime de départ volontaire dans le rachat, s'immerge quelques mois dans l'entreprise tout en poursuivant en parallèle son métier d'enseignante, avant d'en prendre seule les rênes le 1^{er} juillet 2012.

Cette entreprise, c'est Dactyfil, un petit call center créé en 1987 par Christine Peiffer pour gérer l'accueil

téléphonique des cabinets médicaux. Mais ne parlez pas de "centre d'appels" à Caroline Gilles, qui lui préfère le terme de "centre de relation client", qui correspond mieux au service proposé et au caractère quasi familial de sa société. « *Nous faisons essentiellement de l'appel entrant, explique-t-elle. Nous recevons en moyenne 23 000 appels par mois.* »

La clientèle de Dactyfil se compose pour les trois quarts de médecins et de professions paramédicales (podologues, ostéopathes, etc.). Le plateau téléphonique gère leurs rendez-vous, prend les messages des patients et fait parfois le lien avec les laboratoires. Mais ses clients sont aussi des avocats, des huissiers, des artisans, des établissements d'enseignement supérieur et des entreprises de toutes sortes, dans le gardiennage ou l'informatique par exemple. Soit une centaine de clients en

tout. Une stabilité à l'image du faible turn-over du personnel : parmi la demi-douzaine de téléopératrices, environ la moitié étaient déjà présentes au démarrage. Cette antériorité peut s'avérer précieuse lorsqu'il s'agit de traiter en urgence certains cas médicaux. « *Les filles connaissent les examens* », souligne Caroline Gilles.

Si la gestion de l'accueil téléphonique reste le cœur de métier de Dactyfil, un peu plus de 10 % de son activité recouvre d'autres tâches : la domiciliation de sociétés (elle bénéficie pour cela d'un agrément préfectoral), la traduction de documents et la location de bureaux à l'étranger.

Du pain sur la planche pour l'ancienne prof, qui passe une partie de son temps à répondre elle-même au téléphone, et qui a découvert ce qu'était « *le stress* » du chef d'entreprise.

www.dactyfil.fr