Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Olivier Muselet le 28 juillet 2025

Contact Média : avec Gaia l'IA joue au super-réceptionniste

Basée à Avignon, Contact Média est une entreprise vauclusienne spécialisée dans les solutions de communication et de relations clients. Dans cette dynamique d'innovation, elle a conçu Gaïa en janvier 2025 : une Intelligence artificielle (IA) conversationnelle capable de réceptionner et gérer les appels téléphoniques de manière autonome et intelligente.

L'histoire commence en 2006. Fabien Ledoux crée un centre d'appels à Carpentras en B to C, à destination des particuliers. « J'ai toujours exercé ma carrière professionnelle dans les centres d'appels

Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !

Ecrit par Olivier Muselet le 28 juillet 2025

avant de lancer ma propre entreprise. En 2012, j'ai senti que le concept B to C commençait à avoir quelques difficultés. Nous avons changé notre clientèle en faisant du B to B, entreprise à entreprise. Nous en avons profité pour déménager cette même année en zone Courtine à Avignon. En 2015, nous sommes arrivés à 100% de notre activité en B to B », explique le président de l'entreprise, associé avec son épouse Shirley. En 2019, l'entreprise s'est diversifiée en développant le concept de réception d'appels. En 2024, elle a lancé son concept d'intelligence artificielle.

Fabien Ledoux, le créateur de Contact média. Crédit : DR

Cinq métiers différents

L'entreprise propose ses services dans cinq spécialités différentes : la réception d'appels, la prospection commerciale avec prises de rendez-vous, l'enquête de satisfaction, le télé-secrétariat et la qualification de fichiers (mise à disposition des fichiers de contacts pour un client). Les clients travaillent dans des secteurs d'activité variés, dans le secteur public (communauté de communes) et le privé.

L'intelligence artificielle

En septembre 2024, l'entreprise a pris la décision de se lancer dans l'intelligence artificielle pour ses

Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !

Ecrit par Olivier Muselet le 28 juillet 2025

activités. « Jusqu'au 1er janvier 2025, l'entreprise proposait la réception d'appels à 100% via l'humain de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi avec ses équipes. Grâce à la technologie, nous avons développé Gaïa qui est issue de l'intelligence artificielle et permet de proposer un service continu 24 heures sur 24 et sept jours sur sept dans toutes les langues avec une voix masculine ou féminine, au choix de l'entreprise. Gaïa est une jolie rousse et elle est entièrement personnalisable par nos clients » explique Laure Ferrera, chargée de mission-commerciale. L'entreprise a travaillé en collaboration avec un développeur externe pour la création de cet outil qui utilise Chat GPT comme base.

Laure Ferrera, chargée de mission-commerciale. Crédit :DR

Une solution hybride

« Nous pouvons ainsi proposer à nos clients la gestion d'appels en humains à 100%, en intelligence artificielle à 100% ou en hybride. Par exemple, nous avons comme client une entreprise qui travaille dans le secteur des bornes électriques pour recharger les véhicules. En journée, ce sont nos équipes qui traitent les appels des clients. Le soir, les week-ends et les jours fériés, Gaïa prend la relève », poursuit Laure Ferrera.

« Nous sommes un petit groupe d'une trentaine de salariés. Il nous était impossible d'assurer un service clientèle 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Cette opportunité avec l'intelligence artificielle permet de

Ecrit par Olivier Muselet le 28 juillet 2025

répondre à des demandes de nos clients », complète Fabien Ledoux.

Une démarche sociétale

Le monde des centres d'appels n'a en général pas bonne presse. Fabien Ledoux en a conscience et a toujours voulu instaurer un climat de confiance dans son entreprise. Les open spaces sont ainsi de grande taille avec de très bonnes isolations phoniques, pour de bonnes conditions de travail du personnel. Les employés disposent de casques à conduction osseuse. Un espace extérieur est à disposition. Régulièrement, l'entreprise propose les services d'une masseuse et d'un hypnothérapeute à ses salariés et met régulièrement à disposition des fruits frais. Cela permet à l'entreprise d'avoir beaucoup moins de turnover que ses concurrents qui sont basés principalement à l'étranger.

Un concept en progression

Le concept Gaïa est en train d'évoluer avec de multiples adaptations. Elle permet de travailler avec des clients issus de nombreux secteurs d'activité comme l'immobilier, l'assurance, l'industrie, une communauté de communes uniquement le week-end et une entreprise de bornes de recharges pour véhicules électriques. L'avantage de ce concept est de n'avoir aucun appel perdu, augmentant ainsi la satisfaction du client.

« On va lui donner toutes les thématiques d'appels qu'elle est susceptible de recevoir, avec les réponses à apporter, détaille le patron de Contact Média. Un cadrage est également réalisé pour lui apporter des limites si le client pose des questions hors du sujet. Gaïa a de multiples compétences : l'accueil et la gestion des demandes des clients, le transfert d'appel auprès des équipes. Elle utilise au maximum des expressions humaines comme par exemple 'je comprends votre agacement' pour un client qui n'arrive pas à me remettre son câble. En plus des appels entrants, elle a la capacité de faire des appels sortants en réalisant des enquêtes de satisfaction client ou des campagnes de rappels téléphoniques. »

Rester en France

Les perspectives de l'entreprise sont dans un premier temps de capitaliser sur ce concept Gaïa en le faisant évoluer. « J'ai la ferme intention de rester en France en couplant des appels humains et ce nouveau concept basé sur l'intelligence artificielle. La force de notre entreprise de petite taille par rapport à certains concurrents est la flexibilité », assure Fabien Ledoux.

Olivier Muselet

Contact média en chiffres :

– 30 salariés
– chiffre d'affaires 2024 : 1,25M€ (chiffre estimé 2025 : 1,4M€)
– Portes ouvertes pour les professionnels le mercredi 3 septembre à 18h30, avec une démonstration de Gaïa

Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !