Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026

Contact Média : 20 ans à mettre l'humain au cœur de la relation-client



C'est au Castel à Villeneuve-lès-Avignon que l'entreprise avignonnaise Contact Média vient de célébrer son 20e anniversaire entourée de ses clients, ses partenaires et ses collaborateurs. L'occasion la société fondée en 2006 par Fabien Ledoux de rappeler son attachement à ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et son

« A l'origine, nous sommes partis avec une idée assez simple : permettre aux entreprises de confier une partie de leurs relations clients à un partenaire capable de les représenter avec professionnalisme, proximité et surtout avec humanité, rappelle Fabien Ledoux qui a créé la société Contact Média en 2006 à Carpentras.

« Depuis, beaucoup de choses ont changé, poursuit le dirigeant vauclusien. Nous avons grandi, déménagé, appris, parfois tâtonné, beaucoup travaillé et surtout énormément évolué car notre métier

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026

s'est profondément transformé. Mais une chose n'a jamais changé, derrière chaque appel, chaque rendez-vous, chaque demande, il y a une personne. Et c'est cette relation humaine qui reste le cœur de notre métier. »

> « L'avenir de notre métier ne sera pas l'humain contre l'intelligence artificielle, ce sera l'humain avec l'intelligence artificielle. »
>
> *Fabien Ledoux, président de Contact Média*

« Aujourd'hui, depuis Avignon, nous accompagnons les entreprises locales, régionales et nationales dans leurs relations clients, leur développement commercial, leur réception d'appels et désormais également dans l'intégration de solutions d'intelligence artificielle. Et je suis convaincu d'une chose, l'avenir de notre métier ne sera pas l'humain contre l'intelligence artificielle, ce sera l'humain avec l'intelligence artificielle. La technologie pour apporter de la rapidité, de la disponibilité et de la performance. L'humain pour apporter l'écoute, l'émotion, le discernement, l'empathie et la confiance. C'est cette combinaison que nous voulons continuer à construire chez Contact Média », insiste Fabien Ledoux qui est aussi président de l'AIST 84 (Association interentreprises pour la santé au travail de Vaucluse) depuis le printemps dernier.

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

Cet anniversaire au Castel a été aussi l'occasion pour Fabien Ledoux de rappeler l'importance de ses collaborateurs dans cette aventure entrepreneuriale avec « toutes celles et ceux qui ont participé à cette histoire depuis 2006. Il y a bien sûr toute l'équipe de Contact Média qui fait vivre cette entreprise au quotidien et qui est la voix de nos clients. Qui représente leur entreprise, leurs marques, leurs valeurs. Et très souvent, leurs propres clients ne savent même pas qu'ils parlent à Contact Média. C'est finalement l'un des plus beaux compliments que l'on puisse recevoir dans notre métier. Lorsque nous faisons parfaitement notre travail, nous devenons simplement une extension de l'entreprise que nous représentons. Dans un monde où on parle sans cesse de conquêtes commerciales, on oublie parfois que la fidélité d'un client est probablement l'une des plus belles preuves de satisfaction. »

> « Nous avons créé des emplois ici. »

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026

Un ancrage fort dans le territoire

« Contact Media est entreprise à taille humaine, profondément ancrée dans son territoire, mais avec l'ambition d'accompagner des entreprises partout en France. Contact Media est né à Carpentras, s'est développé en Vaucluse, et poursuit aujourd'hui son aventure à Avignon. Nous avons créé des emplois ici. Nous avons développé des compétences ici. Et nous sommes fiers d'être une entreprise de ce territoire », martèle le dirigeant de cette entreprise d'une trentaine de salariés pour un chiffre d'affaires 2025 estimé à près de 1,4M€.

> « Ce qui m'intéresse davantage, ce sont les années qui arrivent. »

« Alors 20 ans, ce serait normalement le bon moment pour regarder dans le rétroviseur. Mais ceux qui me connaissent savent que ce n'est pas vraiment mon exercice préféré. Ce qui m'intéresse davantage, ce sont les années qui arrivent. Notre métier va énormément évoluer. L'intelligence artificielle va encore bouleverser la relation client. Les entreprises vont demander toujours plus de réactivité, de personnalisation et de performance. Je suis convaincu que Contact Media a une très belle carte à jour. Parce que nous avons 20 ans d'expérience. Mais surtout parce que nous avons toujours conservé l'envie d'évoluer, comme si nous venions de commencer. L'objectif pour la suite est donc simple. Continuer à grandir, continuer à innover, continuer à créer des emplois et des compétences, continuer à accompagner nos clients et surtout continuer à construire une entreprise où la technologie reste au service de nous. »

Laurent Garcia

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026



20 ans de collaborations sans failles

Si cette soirée d'anniversaire au Castel célébrait les 20 ans d'existence de Contact Média, cet événement était aussi l'occasion pour Fabien Ledoux d'honorer les 20 ans de collaborations avec Martial Richard (à droite sur photo), directeur commercial de l'entreprise basée en Courtine.

« Vingt ans côte à côte dans une entreprise, cela crée forcément quelques souvenirs, rappelle le président de Contact Média qui lui a remis la médaille du travail lors de cette soirée. Des clients gagnés, des périodes plus difficiles que d'autres, beaucoup de projets, de changements, quelques désaccords parfois. Vingt ans de collaboration c'est mais surtout énormément de chemins parcourus ensemble. Martial a accompagné Contact Media pendant pratiquement toute son histoire. Il a connu ses évolutions, ses transformations, son développement, et il a largement contribué à ce qu'elle est devenue aujourd'hui. Et cette année est évidemment particulière puisqu'il prendra sa retraite au mois de décembre. »

Cette mise en lumière a aussi été le moment pour Fabien Ledoux de saluer l'importance de son épouse, Shirley Ledoux, dans cette aventure.

« Shirley, ce n'est pas seulement ma femme, c'est aussi quelqu'un qui travaille avec moi quasiment depuis le début de Contact Media, rappelle-t-il en s'adressant à elle. Elle a vécu de l'intérieur presque toute l'histoire de l'entreprise : les débuts, les changements, les périodes de croissance, les moments de doute, les décisions difficiles, les réussites, et toutes ces étapes qui font la vie d'une entreprise. Merci pour ton soutien et ta présence à mes côtés depuis toutes ces années. Cette histoire, nous l'avons aussi

Ecrit par le 14 novembre 2026

construite ensemble. »
Crédit : Serge Di Marco de l'agence ColyséeMédia

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

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026



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 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.

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026



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 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.

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026



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 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

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 14 novembre 2026

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