

Ecrit par le 26 mai 2026

Santé au travail : un nouveau président pour l'AIST 84



[L'AIST 84](#) (Association interentreprises pour la santé au travail de Vaucluse) vient de désigner un nouveau président. Il s'agit de [Fabien Ledoux](#), dirigeant et fondateur de [Contact Média](#), un entreprise spécialisée dans les solutions de communication et de relations clients créée en 2006 à Carpentras et aujourd'hui basée à Avignon. Le nouveau président de l'AIST 84 succède à Pierre Marquestaut à la tête de cette structure partenaire de la prévention et de la santé au travail au service des entreprises du nord du Vaucluse au nord des Bouches-du-Rhône en passant par une petite partie du Gard avignonnais. Déjà investi au sein de l'association, ce dernier a exercé un mandat de 4 ans au conseil d'administration de l'AIST 84 via [une désignation par la CPME de Vaucluse](#), lui permettant d'en comprendre les missions, les enjeux et les attentes des entreprises adhérentes.

« Par cette nomination, l'AIST 84 réaffirme son engagement en faveur de la prévention des risques professionnels et de l'accompagnement durable, explique l'AIST 84. Fabien Ledoux apporte à cette fonction une solide expérience de terrain en tant qu'entrepreneur, confronté depuis près de 20 ans aux enjeux humains, organisationnels et de santé au travail des entreprises. »

Écrit par le 26 mai 2026

« L'AIST 84 doit rester un service accessible, utile et en phase avec les réalités du terrain. »

Fabien Ledoux, nouveau président l'AIST 84

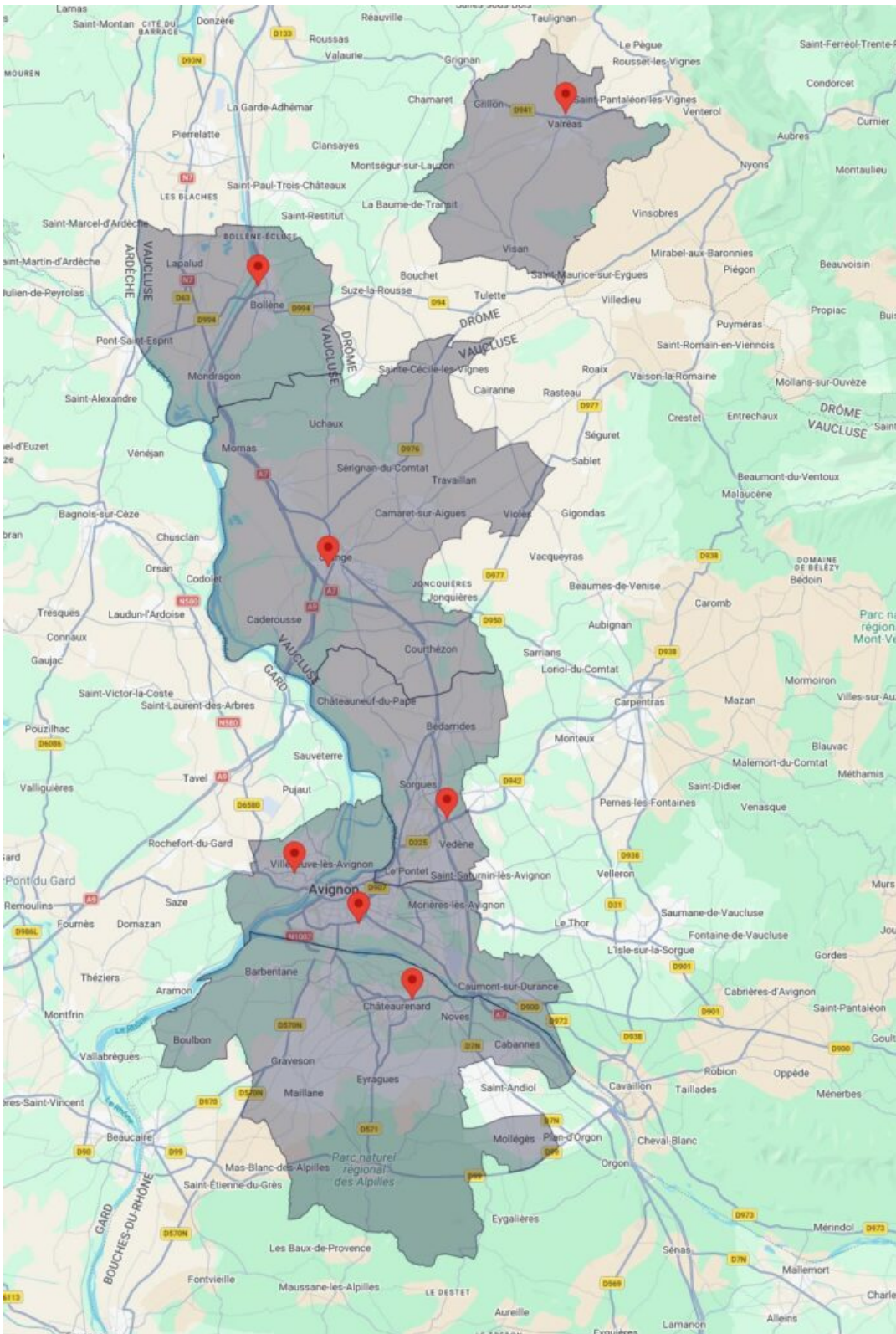
Ecrit par le 26 mai 2026



Ecrit par le 26 mai 2026

A gauche, le nouveau président, à droite l'ancien.

Ecrit par le 26 mai 2026



Ecrit par le 26 mai 2026

Les implantations de l'AIST 84.

« La santé au travail est un enjeu humain, stratégique et sociétal majeur, insiste Fabien Ledoux. L'AIST 84 doit rester un service accessible, utile et en phase avec les réalités du terrain. »

« À travers cette nomination, il souhaite poursuivre les missions de l'AIST 84 tout en renforçant la proximité avec les entreprises et les salariés du territoire », complète l'AIST 84. Dans un contexte de profondes évolutions du travail (télétravail, risques psychosociaux, maintien dans l'emploi), le nouveau président entend renforcer le rôle de l'AIST 84 comme acteur de terrain incontournable de la prévention et de la santé au travail.

Ses priorités s'articulent autour de trois axes : renforcer la proximité avec les entreprises et les salariés, consolider la qualité et la coordination des actions de prévention ainsi que d'accompagner les évolutions du monde du travail.

Plus de 70 ans d'expérience

L'AIST 84 a vu le jour en 1948. Aujourd'hui, la structure accompagne plus de 9 000 entreprises soit 100 000 salariés dans une démarche de prévention des risques professionnels. Pour cela, elle s'appuie sur une équipe de 130 salariés répartis dans ses 6 centres (Avignon-Garance, Les Angles, Châteaurenard, Sorgues, Orange, Bollène et Valréas) implantés pour être au plus près des entreprises et des salariés du territoire.

« Pour mener à bien ces missions, notre organisation évolue régulièrement pour s'adapter au monde du travail, précise l'AIST 84. Au cœur [d'équipes d'experts](#), les médecins du travail peuvent désormais s'appuyer sur l'expertise complémentaire d'assistantes de santé au travail chargées de repérer les risques professionnels sur le terrain, d'infirmiers en santé au travail pour le suivi médical simple, et de conseillers en prévention spécialisés en hygiène et sécurité, ergonomie (tertiaire et industrielle), toxicologie (produits chimiques) ou encore psychologie du travail (climat social). »

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

Ecrit par le 26 mai 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.

Ecrit par le 26 mai 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-secretariat 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.

Ecrit par le 26 mai 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

Écrit par le 26 mai 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