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