

Les DSI à la barre : véritable chef d'orchestre de l'expérience client !

Par

[Cyril Mathiot, Directeur Commercial chez Eloquant, éditeur de plateforme cloud d'expérience client](#)

-

13 juin 2025



Les DSI à la barre. Longtemps perçues comme des structures de support, les Directions des Systèmes d'Information sortent aujourd'hui de leur zone technique. Dans un contexte de transformation numérique accélérée, le rôle de la DSI connaît un bouleversement profond. Historiquement garante de la sécurité des données, la DSI se retrouve aujourd'hui prise en étau entre cette mission fondamentale et la nécessité impérieuse de s'adapter à des métiers en constante évolution. Les départements comme le marketing ou la relation client exigent désormais des outils agiles, des solutions SaaS rapidement déployables, capables de suivre des stratégies mouvantes, réactives et flexibles.

La DSI devenir un véritable partenaire stratégique

Face à cette pression, la DSI ne peut plus se cantonner à un rôle de gardien statique ; elle doit devenir un véritable partenaire stratégique, capable de conjuguer exigence de sécurité et accompagnement de l'innovation métier des différents services. Entre infrastructures cloud, exigences réglementaires et vitesse d'exécution, le DSI

d'aujourd'hui, véritable chef d'orchestre, doit réinventer son positionnement : sécuriser, certes, mais sans freiner l'agilité indispensable à la compétitivité de l'entreprise.

Allier expérience client et performance technologique n'est plus une option.

Instantanéité, fluidité, personnalisation : ces exigences reposent sur des socles complexes — cloud, IA générative, omnicanalité, automatisation, cybersécurité. Autant d'éléments que seule une DSI solide, visionnaire et agile peut orchestrer. L'intelligence artificielle, notamment, offre des perspectives immenses pour prédire les besoins, personnaliser les interactions et libérer les équipes des tâches répétitives. Mais mal déployée, elle peut aussi fragiliser la relation client.

A la DSI d'arbitrer : intégrer sans complexifier, sécuriser sans freiner, personnaliser sans déshumaniser

Ce changement de paradigme rassure l'ensemble de l'écosystème. Les fournisseurs de solutions savent désormais à qui parler, sur quelles normes s'aligner, comment inscrire leurs offres dans une architecture pérenne. Pour les métiers, c'est l'assurance d'une cohérence technologique dès l'amont : les outils ne sont plus choisis pour leur simple promesse fonctionnelle, mais validés dans une vision d'ensemble où gouvernance des données et industrialisation de l'innovation sont la norme.

Dans cette nouvelle configuration et à l'heure où l'expérience client se joue en temps réel, la DSI doit concilier vitesse et sécurité, agilité et résilience, innovation et conformité sur des architectures complexes et multicloud. La DSI devient un acteur central désormais en lien direct avec les personnes des services métiers, toujours garant de la fluidité, de la sécurité et de la personnalisation. L'essor du multicloud, la diversité des solutions SaaS, l'accélération des échanges imposent une vigilance constante : une faille peut anéantir en quelques heures des années de construction de confiance.

La DSI devient la gardienne silencieuse de la promesse client

Résilience numérique, protection des données (RGPD, DORA, NIS2...), sécurisation des fournisseurs : la DSI devient la gardienne silencieuse de la promesse client.

Et cette promesse ne tolère aucune faiblesse. Les utilisateurs, internes comme externes, exigent immédiateté, fluidité et personnalisation. Mais cette accélération numérique ne peut être obtenue au détriment de la sécurité ou de la stabilité des systèmes. La DSI, en structurant les choix technologiques, garantit l'interopérabilité, sécurise les usages et impose les standards. Elle n'est plus un simple exécutant technique : elle est devenue un centre de création de valeur, capable d'assumer la complexité croissante du monde numérique.

Cette montée en puissance s'accompagne aussi d'une responsabilité nouvelle : celle de réduire l'empreinte environnementale des systèmes d'information. En impulsant des

choix d'architectures sobres, en intégrant des critères RSE dans la sélection des partenaires, la DSI prend toute sa part dans la transformation écologique de l'entreprise. Elle n'est plus spectatrice : elle impulse, elle dirige, elle structure.

Aujourd'hui, l'expérience client est un actif stratégique. Fidéliser, c'est sécuriser le chiffre d'affaires de demain. Et fidéliser passe par une qualité de service irréprochable, une fluidité sans faille, une personnalisation maîtrisée et une sécurité sans compromis : des domaines où la DSI est désormais aux commandes. Elle incarne l'équilibre entre attentes des clients, besoins métiers et impératifs de sécurité. Elle devient une force d'entraînement, un pilier de la performance durable.

Dans un monde numérique multicloud, agile et en quête de confiance, les DSI maintiennent fermement la barre. Un changement silencieux, mais radical — et salutaire, là où la DSI doit s'adapter à l'évolution de l'ensemble des métiers de l'entreprise. Et c'est une excellente nouvelle pour toute l'entreprise.

Les DSI à la barre/Les DSI à la barre /Les DSI à la barre/Les DSI à la barre

Articles de Cyril Mathiot, Directeur Commercial chez Eloquent, éditeur de plateforme cloud d'expérience client sur CDM

ingénieur diplômé de l'ESME Sudria (promo 1997) depuis 2015 Directeur Commercial chez Eloquent, éditeur de plateforme cloud d'expérience client. Il y a piloté les stratégies commerciales visant les grands comptes, après avoir occupé plusieurs postes chez SFR (ingénieur d'affaires, chef des ventes, directeur grands comptes et services fixes) entre 2004 et 2015. Très engagé dans l'écosystème de la relation client, il intervient régulièrement lors d'événements tels que CX Paris, aux côtés des dirigeants d'Eloquent.

