eloquant

IA, DONNÉES, SOUVERAINETÉ : LA RELATION CLIENT ENTRE DANS L'ÂGE DE RAISON

CYRIL MATHIOT
DIRECTEUR GÉNÉRAL ET PORTE-VOIX D'ELOQUANT

Certifications, IA agentique, souveraineté technologique… Pour Cyril Mathiot, Directeur Général et porte-voix d'Eloquant, l'avenir de la relation client se joue désormais sur la responsabilité numérique pour garantir l'excellence opérationnelle et relationnelle. Entretien.

Cyril Mathiot, pourriez-vous présenter Eloquant et expliquer comment évoluent aujourd'hui les décisions autour des solutions de relation client ?
Eloquant est un éditeur SaaS français qui propose une solution globale, pour gérer, orchestrer, mesurer et analyser les conversations humaines et automatisées (IA) entre les collaborateurs d'une marque et ses clients, grâce à sa plateforme Cloud d'Expérience Client. Nous accompagnons depuis plus de 25 ans des entreprises de tous secteurs d'activité en tant qu'éditeur, opérateur, intégrateur de nos solutions, avec des experts dédiés pour accompagner nos clients tout au long du projet.
Pendant plusieurs années, les directions métiers et marketing ont été très prescriptrices dans le choix d'une solution de centre de contact ou de voix du client. Elles privilégiaient l'ergonomie, la richesse fonctionnelle, l'expérience utilisateur. Aujourd'hui, avec l'essor de l'IA et la pression réglementaire, la DSI reprend clairement la main dans la décision. Elle devient garante de la sécurité, de la conformité, de l'intégrité des données. Et c'est une très bonne chose : on parle de projets structurants, engagés sur 3, 5, et parfois même 8 ans.

Concrètement, comment Eloquant répond à ces attentes ?
Par des innovations régulières dans nos solutions pour optimiser l'excellence opérationnelle bien sûr, mais aussi par des engagements très forts. Cette année, en plus d'avoir été reconnu par IDC comme un acteur majeur des solutions européennes de centre de contact dans le MarketScape, Eloquant a obtenu la certification HDS sur les six niveaux, ainsi que le renouvellement de nos certifications ISO 27001 et 27701 pour la sécurité et la confidentialité des données. Ce ne sont pas des labels marketing : ce sont des garanties opérationnelles. Nos clients (mutuelles, assureurs, acteurs de la santé, mais pas seulement) doivent savoir qu'ils confient leurs données à un partenaire fiable, structuré, avec des processus, et une vraie vision long terme. En tant qu'éditeur de la relation client, toutes les conversations transitent par nos plateformes. La responsabilité est immense.

Vous évoquez souvent l'IA agentique. Pourquoi est-ce un tournant ?
L'IA agentique marque une nouvelle étape ; elle ne se contente plus de produire, générer du contenu : elle prend des décisions, exécute des tâches.
C'est extrêmement puissant… mais cela impose un cadre, des limites, du contrôle. Là encore, la DSI joue un rôle clé pour éviter tout débordement. Chez Eloquant, nous croyons à une IA utile, mais maîtrisée.

“ Un challenger français reconnu en Europe.”

La souveraineté des données est devenue un sujet central. Quelle est votre position ?
Elle est concrète, pas théorique. Nos équipes R&D sont basées en France, nos solutions sont hébergées en France, et nous privilégions des modèles européens, comme Mistral, quand c'est possible. Nous parlons aussi d'IA responsable et frugale : tous les cas d'usage ne nécessitent pas de l'IA générative. Certaines analyses fonctionnent très bien avec des modèles moins énergivores, plus sobres, et tout aussi efficaces. L'enjeu, c'est d'utiliser la bonne IA pour le bon usage.

En une phrase, quel message souhaitez-vous faire passer aux décideurs ?
La relation client de demain sera intelligente, oui, mais surtout responsable, souveraine et durable. Et c'est exactement sur ce terrain qu'Eloquant entend continuer à s'engager ●