

Version en ligne : aipm-standard.com/aipm/cas/salesforce-indice-agentique · édition du 30/09/2026. Le statut de preuve peut évoluer : la page en ligne fait foi.

Cas approfondi

Cent soixante-dix fois plus de conversations, un tiers toujours escaladé

Salesforce publie sa télémétrie agrégée Agentforce sur février 2025 à avril 2026 : ses agents de service client traitent 170 fois plus de conversations et le taux d'escalade vers un humain « se maintient » à 32 %. Le volume a changé d'ordre de grandeur ; la part qui revient à l'humain, non. C'est le chiffre qui compte pour dimensionner une équipe.

Toute la banque de cas (aipm-standard.com/aipm/cas) · La règle de preuve (aipm-standard.com/aipm/methode-de-preuve)

Statut de preuve : À consolider. Ce statut n'est pas une opinion sur l'entreprise ou sur la technologie : il décrit ce que les sources consultées permettent d'affirmer, et rien de plus. La règle qui l'attribue est publiée sur la page Méthode de preuve (aipm-standard.com/aipm/methode-de-preuve). Il porte sur le constat central de la fiche ; les chiffres cités à l'intérieur conservent le statut de leur propre source, et ceux qui proviennent du seul éditeur restent « annoncés », y compris dans une fiche confirmée.

Le contexte

Qui, quand, quel système

Salesforce vend Agentforce, sa plateforme d'agents IA pour les entreprises. Le 7 août 2026, son service de presse publie l'*Agentic Enterprise Index 2026*, qui « analyse des données d'usage agrégées » de la plateforme. C'est de la télémétrie produit, pas une enquête déclarative.

La méthodologie tient en quelques lignes en bas de page. Période : février 2025 à avril 2026. Périmètre : une cohorte d'entreprises qui devaient avoir des agents « en production chaque mois » sur toute la période pour y figurer. La taille de cette cohorte n'est pas publiée. La page précise que ces résultats « ne reflètent pas la performance de Salesforce ».

La décision, et qui l'a prise

La Directive de fait

La décision documentée est double. Côté éditeur : choisir quoi mesurer. Salesforce crée pour l'occasion une unité, l'*Agentic Work Unit* (AWU), « une tâche discrète accomplie par un agent », et un indice de sophistication en cinq niveaux, de la simple lecture d'enregistrement (niveau 1) à l'analyse avancée et au traitement cognitif de documents

(niveau 5), la modification transactionnelle de base de données n'étant que le niveau 4.

Côté clients : laisser des agents prendre en charge le service client à très grand volume tout en conservant un chemin d'escalade vers des conseillers humains.

Ce que le système a réellement fait

Sur cinq trimestres, selon l'éditeur, les agents ont traité 170 fois plus de conversations de service client « que les années précédentes » et en ont résolu « 7 sur 10 » sans aide humaine. Le taux d'escalade des agents IA vers des agents humains « se maintient à 32 % ».

Le reste du rapport décrit l'extension du périmètre des agents : le nombre moyen d'agents activés par organisation a presque triplé, le nombre moyen de compétences par agent est passé de deux début 2025 à six fin 2025, et le ratio appels d'action sur jetons de sortie croît de 15 % par mois en rythme composé.

Côté valeur, l'éditeur annonce que les distributeurs équipés d'agents pendant la saison des fêtes ont connu une croissance des ventes 4 fois supérieure : 8 % sur un an, contre 2 % pour ceux qui n'en avaient pas.

L'état de la preuve

Ce que les sources établissent, et ce qu'elles n'établissent pas

Ce que la source établit

- Le volume de conversations de service client traitées par les agents a été multiplié par 170 sur cinq trimestres, selon la télémétrie de l'éditeur
- Le taux d'escalade vers un humain est donné à 32 % et qualifié de stable
- La période d'observation (février 2025 à avril 2026) et le critère d'entrée dans la cohorte (agents en production chaque mois) sont publiés
- L'éditeur définit ses propres unités de mesure (AWU, indice de sophistication) et les publie avec leur définition

Ce que la source n'établit pas

- La série temporelle du taux d'escalade : « stable » est affirmé, aucune courbe n'est montrée
- La base du $\times 170$: « que les années précédentes » ne dit ni quelle année, ni quel volume de départ
- La taille de la cohorte, et donc le poids de chaque client dans l'agrégat
- Ce que deviennent les entreprises sorties de la cohorte : le critère « en production chaque mois » écarte mécaniquement celles qui ont arrêté
- La causalité du $\times 4$ sur les ventes : les distributeurs qui déploient des agents ne sont pas tirés au hasard
- Toute vérification externe : aucun audit indépendant de ces chiffres n'est mentionné

Sources consultées : Salesforce Newsroom — Agentic Enterprise Index 2026 (source primaire 2026-08-07)

Ce que ce cas dit du référentiel

Ce cas est une démonstration du **principe 10** — « Les métriques sont rapportées à une base de volume, jamais brutes » — et de sa limite. Le taux d'escalade est la seule métrique du rapport exprimée en proportion : c'est aussi la plus utile. Le $\times 170$, lui, n'a pas de base publiée ; le $\times 4$ non plus. Un lecteur AIPM retient le premier et met les deux autres de côté.

Il éclaire le risque **7.9.2**, « Rupture au moment du handoff humain, pas au moment du volume ». Un taux d'escalade constant à 32 % signifie que le flux entrant chez les conseillers humains croît exactement comme le volume : multiplier les conversations par 170, c'est multiplier par 170 les escalades. Si le rapport dit vrai, ce n'est pas l'agent qui casse à l'échelle, c'est l'équipe humaine derrière le **canal d'escalade humaine garanti** (principe 3) si elle n'a pas été dimensionnée.

Il touche enfin le domaine **4.7 Mesure : calibration de confiance & levier humain**. Un taux d'escalade qui ne baisse pas alors que les agents gagnent en compétences peut signifier deux choses opposées : des seuils bien calibrés qui escaladent ce qui doit l'être, ou des agents qui n'apprennent pas. Le rapport ne permet pas de trancher ; la revue de calibration, elle, le doit. Quant au critère de cohorte, il relève du risque **7.9.6**, « Concentration de la valeur » : il décrit la minorité restée en production, pas le cas majoritaire.

La consigne

Ce qu'un lecteur fait différemment après avoir lu cette fiche

Dimensionnez l'escalade, pas l'agent. Dans la Fiche Directive, le champ « seuils d'escalade » doit être accompagné d'un volume attendu d'escalades par jour et d'un effectif humain en face. Avec un taux constant, ce volume suit la croissance du trafic.

Suivez le taux d'escalade en série, pas en instantané. Publiez-le chaque mois avec son dénominateur. Un taux stable est une information ; un taux affirmé stable sans courbe n'en est pas une.

Lisez toute méthodologie avant tout chiffre. Cherchez la phrase qui dit qui entre dans l'échantillon. Ici, elle exclut les échecs : le chiffre qui suit est un plafond, pas une moyenne.

Ce qui invaliderait cette lecture. La publication par Salesforce de la série mensuelle du taux d'escalade, si elle montrait une baisse nette sur la période : la lecture « la part humaine ne fond pas avec l'échelle » tomberait. Ou la publication de la taille de la cohorte et du taux d'attrition, si elle montrait que la cohorte survivante est marginale : l'indice ne vaudrait alors que pour une minorité.

Cette fiche suit le gabarit des cas approfondis d'AIPM : huit questions, toujours les mêmes.
Voir les autres fiches (aipm-standard.com/aipm/cas-approfondis).

© 2026 DYONYSOS — Tous droits réservés · Bexo® est une marque déposée de DYONYSOS · aipm-standard.com. Reproduction interdite sans autorisation, hors courtes citations avec mention de la source (aipm-standard.com).