

# 1823 — Le Centre de Contact Citoyen de Hong Kong Assisté par IA Résout Désormais Plus de 90 % des Demandes au Chatbot

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Hong Kong

Score de qualité : 80/100

Niveau de preuve : Observationnel / avant-après

## Résumé

La ligne 1823 de Hong Kong utilise la reconnaissance vocale par IA et un chatbot résolvant plus de 90 % de ses 10 000+ demandes mensuelles (le double de 2023), avec 4,26 millions d'utilisations en libre-service, ont indiqué des responsables en juin 2025.

## Dimensions clés

| Dimension                                  | Score |
|--------------------------------------------|-------|
| Evidence of impact / measured public value | 3/3   |
| Transparency, fairness & accountability    | 2/3   |
| Transferability / demonstrated replication | 2/3   |
| Scalability beyond pilot                   | 3/3   |
| Governance, capability & sustainability    | 2/3   |

Évalué par C-NAPSE

## Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-08-15

Hong Kong SAR Government (1823 Contact Centre / Efficiency Office) — consulté le 2026-08-15

Legislative Council — LCQ3: 1823 Contact Centre (info.gov.hk) — consulté le 2026-08-15

OpenGov Asia — Hong Kong: AI-Powered 1823 Contact Centre Improves Citizen Services — consulté le 2026-08-15

Citer — Evidoria. 1823 — Le Centre de Contact Citoyen de Hong Kong Assisté par IA Résout Désormais Plus de 90 % des Demandes au Chatbot. ID persistant : ac9f4a1c-748e-4b93-95c3-6f35ed839b4e.