

Eva et Jenda — l'Assistant IA du Centre d'Appels et le Portail de Prestations du Ministère Tchèque du Travail

AI in the Public Sector · Bonne pratique · République tchèque

Score de qualité : 60/100

Niveau de preuve : Modérées

Résumé

Le ministère tchèque du Travail et des Affaires sociales a créé Eva, une assistante d'IA générative pour son centre d'appels dédié aux prestations, et ajouté la lecture automatique de documents par IA à son portail Jenda. Le ministère et Microsoft rapportent de fortes hausses d'usage ; aucun audit indépendant n'a encore vérifié ces chiffres.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	3/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-08-21

[Ministry of Labour and Social Affairs \(MPSV\)](#) — consulté le 2026-08-21

[MPSV — Jenda mobile app announcement](#) — consulté le 2026-08-21

[Protext/CTK — Digital Future Awards 2025 coverage](#) — consulté le 2026-08-21

[Microsoft Customer Story — Czech MPSV Azure OpenAI deployment](#) — consulté le 2026-08-21

Citer — Evidoria. *Eva et Jenda — l'Assistant IA du Centre d'Appels et le Portail de Prestations du Ministère Tchèque du Travail*.
ID persistant : 0034149d-6a28-4e36-857f-c1398d5420b4.