

Hugo.lv — le réseau national letton d'assistants virtuels IA pour les services publics

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Lettonie

Score de qualité : 73/100

Niveau de preuve : Solides

Résumé

Le Centre letton des systèmes d'information culturelle et l'entreprise Tilde gèrent un réseau national de chatbots gouvernementaux — Signe, UNA, Ieva, Toms et d'autres — couvrant 40 organismes publics. Signe traite à elle seule plus de 25 % des demandes d'un organisme ; UNA résout automatiquement 44 % des questions sur l'immatriculation des entreprises.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	3/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-07-29

[Culture Information Systems Centre \(VISC\) & Tilde](#) — consulté le 2026-07-29

[Tilde case study — From e-Gov to i-Gov](#) — consulté le 2026-07-29

[IPSO EU case explorer — UNA chatbot](#) — consulté le 2026-07-29

[Tilde case study — The first AI-chatbot of public administration in Latvia](#) — consulté le 2026-07-29

Citer — Evidoria. *Hugo.lv — le réseau national letton d'assistants virtuels IA pour les services publics*. ID persistant : d6f8769f-7206-4400-9383-ce4cdb3f7203.