

# Le Robot Téléphonique IA de la SSA — Automatiser la Ligne 800 de la Sécurité Sociale Américaine, Avec des Lacunes de Précision Documentées

AI in the Public Sector · Bonne pratique · États-Unis d'Amérique

Score de qualité : 73/100

Niveau de preuve : Observationnel / avant-après

## Résumé

Le robot téléphonique IA de la SSA traite désormais une grande partie des 5 millions d'appels mensuels à sa ligne nationale et a réduit le temps d'attente moyen de 30 à 7 minutes, mais des tests indépendants ont révélé des erreurs et des difficultés avec les appelants vulnérables.

## Dimensions clés

| Dimension                                  | Score |
|--------------------------------------------|-------|
| Evidence of impact / measured public value | 2/3   |
| 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 2026-08-14

[U.S. Social Security Administration](#) — consulté le 2026-08-14

[SSA — Artificial Intelligence at Social Security](#) — consulté le 2026-08-14

[Federal News Network — SSA will get call wait times down using AI](#) — consulté le 2026-08-14

[AARP — How AI Is Changing Social Security Customer Service](#) — consulté le 2026-08-14

---

Citer — Evidoria. *Le Robot Téléphonique IA de la SSA — Automatiser la Ligne 800 de la Sécurité Sociale Américaine, Avec des Lacunes de Précision Documentées*. ID persistant : 7bc178c8-94a6-4970-8563-9aac92df99bd.