

Sunny — Le Chatbot d'IA Générative 311 de Denver Atteint 12% des Demandes Citoyennes et Inspire une Copie à Aurora

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

Score de qualité : 73/100

Niveau de preuve : Solides

Résumé

Le chatbot d'IA générative « Sunny » du service 311 de Denver traitait déjà 12% de toutes les demandes de service aux citoyens en juin 2024, deux mois après son lancement. La ville voisine d'Aurora a copié l'approche et Denver a depuis réduit les horaires téléphoniques du 311 avec agents humains — mais aucun audit d'impact indépendant n'a été publié.

Dimensions clés

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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-09-05

City and County of Denver, Technology Services (311), with vendor Citibot — consulté le 2026-09-05

Government Technology - 311's Culture Shift in City Communications Now Aided by AI — consulté le 2026-09-05

Axios Denver - Denver launches AI-powered chatbot Sunny — consulté le 2026-09-05

CBS News Colorado - Denver utilizes AI bot to streamline help for residents — consulté le 2026-09-05

Citer — Evidoria. Sunny — Le Chatbot d'IA Générative 311 de Denver Atteint 12% des Demandes Citoyennes et Inspire une Copie à Aurora. ID persistant : b528b3b1-2415-41b3-976c-5979559cd590.