

Traffy Fondue — Système thaïlandais de gestion des plaintes citoyennes par IA

AI in the Public Sector · Good practice · Thaïlande

Score de qualité : 73/100

Niveau de preuve : Observational / pre-post

Résumé

Le chatbot IA de NECTEC (LINE) classe les plaintes citoyennes à l'échelle nationale. Juin 2022–juil. 2024 : 947 769 plaintes, 77 % de résolution, délai de 16 à 4 jours dans 11 808 organismes, 53 provinces, économisant 78M THB (~2,1M USD)/an.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	3/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
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 2026-06-25

National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC/NSTDA) / Bangkok Metropolitan Administration — consulté le 2026-06-25

Academic study (Frontiers in Sustainable Cities 2025) — consulté le 2026-06-25

Wikipedia: Traffy Fondue — consulté le 2026-06-25

NSTDA 2023 Performance Report — consulté le 2026-06-25

Citer — Evidoria. *Traffy Fondue — Système thaïlandais de gestion des plaintes citoyennes par IA*. ID persistant : 1fca1997-f2a8-4236-9f58-3956ff8c0abe.