

<b>Canadian Association of Municipal Administrators 2024 Awards of Excellence</b>	<b>Association canadienne des administrateurs municipaux Prix d'excellence 2024</b>
<p><b>City of Vaughan, ON</b>  <b>2024 CAMA Willis Award for Innovation</b>  <b>(Over 100,000 Population Category)</b>  <b>Innovation Reduces Wait Times for Forestry Service Requests</b></p>	<p><b>Ville de Vaughan (Ontario)</b>  <b>Prix Willis de l'innovation 2024 de l'ACAM</b>  <b>(plus de 100 000 habitants)</b>  <b>Projet innovateur visant la réduction des temps d'attente des demandes de services forestiers</b></p>
<p>The City of Vaughan, ON is being recognized with the 2024 CAMA Willis Award for Innovation, in the over 100,000 population category, for their <b>Innovation Reduces Wait Times for Forestry Service Requests Project</b>.</p> <p>The City of Vaughan's Urban Forestry team manages 130,000 street trees valued at more than \$110 million. The urban forest, which is expected to grow by more than 5,000 trees per year, provides many benefits to the community including moderation of climate change impacts.</p> <p>Both internal and external resources are used to perform proactive and reactive maintenance, with reactive care being a big part of the City's operation. This includes fixing sightline issues, tree health, safety concerns, and storm damage.</p> <p>Service requests are addressed through a triage and queue system. Priority requests are placed in an urgent queue and all others in a non-urgent queue. There can be up to 3,000 requests in the non-urgent queue at any time.</p> <p>The City's dispatch of service requests used to be manual, with work order details printed and provided to the arborists and inspectors. The Urban Forestry team developed an innovative location-based system to enable execution of outstanding work orders adjacent to high-priority cases to dramatically reduce system-wide wait times.</p> <p>This involved moving from a first-in-first-out model to one based on dispatching work from a live Google Map of outstanding work orders, using an existing Customer Relationship Management (CRM) system to track information. As a result, work order execution more than doubled with the same resources.</p>	<p>La Ville de Vaughan, en Ontario, reçoit le prix Willis de l'innovation 2024 de l'ACAM, dans la catégorie des municipalités de plus de 100 000 habitants, pour son <b>projet innovateur visant à réduire les temps d'attente des demandes de services forestiers</b>.</p> <p>L'équipe de foresterie urbaine de la Ville de Vaughan gère 130 000 arbres de rue d'une valeur de plus de 110 millions de dollars. Cette forêt urbaine, qui est appelée à croître de plus de 5 000 arbres par année, présente de nombreux avantages pour la population et le milieu de vie, notamment la modération des effets du changement climatique.</p> <p>La Ville fait appel à des moyens internes et externes pour procéder à des travaux d'entretien préventifs et correctifs, les traitements correctifs représentant une part importante de ses activités. Il s'agit notamment de résoudre les problèmes de visibilité, de santé des arbres, de sécurité et de dégâts causés par les tempêtes.</p> <p>Jusque-là, les demandes de service passaient par un système de triage et de file d'attente. Les demandes prioritaires étaient placées dans la file urgente et les autres, dans la file non urgente. Il pouvait y avoir jusqu'à 3000 demandes non urgentes en attente simultanément.</p> <p>L'envoi des demandes de service par la Ville se faisait également de façon manuelle, les détails du bon de travail étant imprimés et fournis aux arboriculteurs et aux inspecteurs. L'équipe de foresterie urbaine a donc mis au point un système innovant fondé sur la localisation géographique pour permettre l'exécution des demandes de travaux en suspens à proximité des cas hautement prioritaires, le tout afin de réduire considérablement les temps d'attente des différentes listes.</p>

	<p>Il a fallu passer d'une façon de faire de type « premier arrivé, premier sorti » à une méthode de répartition des travaux au moyen d'une carte Google affichant les demandes en attente et utiliser un système de gestion de la relation client déjà en place pour assurer le suivi de l'information. Résultat : le nombre de demandes de travaux exécutées a plus que doublé à ressources égales.</p>
--	---