

Canadian Association of Municipal Administrators 2025 Awards of Excellence	Association canadienne des administrateurs municipaux Prix d'excellence 2025
Willis Award for Innovation Prix Willis de l'innovation	
City of Kitchener, ON 2025 CAMA Willis Award for Innovation (Over 100 000 Population Category) Kitchener City Hall Service Centre	Ville de Kitchener (Toronto) Prix Willis de l'innovation 2025 de l'ACAM (Catégorie des plus de 100 000 habitants) Centre de services à l'hôtel de ville de Kitchener
The City of Kitchener, ON is being recognized with the 2025 CAMA Willis Award for Innovation, in the Over 100,000 Population Category, for their City Hall Service Centre. In January 2024, Kitchener opened a dynamic, one-of-a-kind City Hall Service Centre. It is where technology and human-centred design connect in the most comprehensive municipal service centre in Canada. Customers have on-demand access to staff experts from 10 service teams, in 200+ languages, all at the front doors of Kitchener City Hall. At the same time, behind the service centre's walls, staff in the City's 24-7 contact centre answer more than 100,000 calls annually and dispatch City crews to resolve issues throughout the community. The centre is also home to Kitchener's team of service transformation experts. It functions as a living classroom. This results in real-time continuous improvement, based on daily in-person and contact centre customer experiences. The centre is built on a unique customer-led approach that looks at customer engagement and journey mapping. In its first year, more than 70 cities toured the service centre or attended presentations to learn how Kitchener's example can be applied in their city hall. The service centre stems from the global pandemic, which created an unexpected learning opportunity in Kitchener. It was a pivotal moment where services were centralized on the main floor of City Hall. This put staff close to the challenges of the in-person customer journey, which set the wheels of innovation in motion.	La Ville de Kitchener (Ontario) reçoit le prix Willis de l'innovation 2025 décerné par l'ACAM, dans la catégorie des municipalités de plus de 100 000 habitants, pour son guichet unique de services municipaux. En janvier 2024, Kitchener inaugurerait un espace d'accueil innovant, conjuguant technologie de pointe et démarche inclusive, devenant ainsi le guichet unique le plus abouti du Canada. Les usagers bénéficient d'un accès immédiat à des experts issus de 10 services différents, avec une assistance disponible en plus de 200 langues, dès l'entrée de l'hôtel de ville. En parallèle, le centre d'appel municipal, opérationnel 24 h sur 24, traite plus de 100 000 appels par an et coordonne les interventions des équipes techniques sur l'ensemble du territoire de la ville. Le centre héberge également la cellule d'innovation des services publics de Kitchener. Conçu comme un laboratoire grandeur nature, il permet d'améliorer en continu la qualité du service, s'appuyant sur le retour d'expérience quotidien des usagers, qu'ils soient reçus physiquement ou qu'ils appellent le centre de contact. Cette structure repose sur une méthodologie innovante centrée sur l'expérience usager et l'analyse des parcours. Dès la première année, plus de 70 municipalités sont venues visiter le centre ou ont assisté à des présentations pour s'inspirer de ce modèle.

	Ce projet est né dans le sillage de la pandémie mondiale, qui s'est révélée être une opportunité inattendue pour Kitchener. Le regroupement des services au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville a permis aux agents de mieux appréhender les difficultés rencontrées par les usagers, initiant ainsi une dynamique d'innovation.
--	---