

| Canadian Association of Municipal Administrators<br>2025 Awards of Excellence                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Association canadienne des administrateurs municipaux<br>Prix d'excellence 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Willis Award for Innovation   Prix Willis de l'innovation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>City of Selkirk, MB</b><br><b>2025 CAMA Willis Award for Innovation</b><br><b>(Under 20,000 Population Category)</b><br><b>CitizenSupport</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Ville de Selkirk (Manitoba)</b><br><b>Prix Willis de l'innovation 2025 de l'ACAM (Catégorie des moins de 20 000 habitants)</b><br><b>CitizenSupport</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Congratulations to the City of Selkirk, MB for winning the 2025 CAMA Willis Award for Innovation in the Under 20,000 Population Category for its <b>CitizenSupport</b> program.</p> <p>Launched in 2018, <b>CitizenSupport</b> has transformed how the city engages with citizens, enhancing responses to service requests while reducing demands on city resources. What was once a fragmented process—resulting in misdirected calls, lost messages, and delays—is now a centralized system where every request is tracked, categorized, and resolved with accountability and efficiency.</p> <p>Following a business re-engineering process, the city developed a structured hierarchy of services and sub-services. At the core of <b>CitizenSupport</b> are Citizen Intent Forms, designed to capture, document, and continuously improve responses to citizen inquiries. If the necessary information isn't available or out of date, the question is escalated, and the correct response is added for future use.</p> <p>In 2023, the system was enhanced with the addition of Chuck, a chatbot who helps answer questions on the City's website and on the MySelkirkConnect App.</p> <p>And in 2025, Charlotte, an AI Assistant was added to the phone system to help when <b>CitizenSupport</b> representatives (CSR's) are busy helping others, or to answer questions after regular business hours.</p> <p><b>CitizenSupport</b> now brings together Selkirk's website, front desk, call centre, service tracker/ticketing system, customer relationship management (CRM) software, artificial intelligence, and a database of information to provide a holistic, citizen-first approach. This model demonstrates how municipalities can turn citizen support into a continuous cycle of learning, improvement, and stronger community connections.</p> | <p>Félicitations à la Ville de Selkirk (Manitoba), lauréate du prix Willis de l'innovation 2025 décerné par l'ACAM dans la catégorie des municipalités de moins de 20 000 habitants, pour son <b>programme CitizenSupport</b>.</p> <p>Lancé en 2018, <b>CitizenSupport</b> a révolutionné les relations entre la Ville et ses administrés, optimisant le traitement des demandes tout en allégeant la charge des services municipaux. Un système qui met fin à la dispersion des informations (appels mal orientés, messages égarés et délais d'attente) au profit d'une plateforme centralisée permettant le suivi, le classement et le traitement rigoureux de chaque requête.</p> <p>Suite à une refonte des processus administratifs, la Ville a mis en place une organisation hiérarchisée de ses services et prestations. Le dispositif <b>CitizenSupport</b> s'articule autour de formulaires de demande intelligents, conçus pour collecter et documenter les requêtes des habitants, tout en perfectionnant constamment les réponses apportées. En l'absence d'information ou en cas de données obsolètes, la demande est transmise au service compétent, et la réponse est ensuite intégrée à la base de données.</p> <p>En 2023, le système s'est enrichi de Chuck, un assistant virtuel qui répond aux questions sur le site internet de la Ville et sur l'application MySelkirkConnect.</p> <p>En 2025, Charlotte, une assistante basée sur l'intelligence artificielle, est venue compléter le dispositif téléphonique pour prendre le relais lorsque les agents <b>CitizenSupport</b> sont occupés ou pour assurer une permanence en dehors des horaires d'ouverture.</p> <p><b>CitizenSupport</b> fédère désormais le site internet de Selkirk, l'accueil physique, le centre d'appels, le système de suivi des demandes, le logiciel de gestion de la relation clientèle (GRC), l'intelligence artificielle et une base de données centrale. Cette approche globale centrée sur l'utilisateur</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | illustre comment les municipalités peuvent transformer leur relation avec les administrés en un cycle vertueux d'apprentissage et d'amélioration continue, renforçant ainsi le lien avec les habitants. |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|