

<p align="center"><b>Canadian Association of Municipal Administrators 2021 Awards of Excellence</b></p>	<p align="center"><b>Association canadienne des administrateurs municipaux Prix d'excellence 2021</b></p>
<p><b>Municipality of Meaford, ON 2021 CAMA Willis Award for Innovation (Under 20,000 Population Category) "Report a Concern" Website Portal</b></p> <p>The Municipality of Meaford, ON is being recognized with a 2021 CAMA Willis Award for Innovation, in the Under 20,000 population category, for its <b>"Report a Concern" Website Portal</b>.</p> <p>Launched in January 2020, this new, simple-to-use tool has allowed the municipality to effectively track, respond to, and monitor resident requests, allowing for enhanced customer service, especially during the COVID-19 pandemic.</p> <p>The introduction of the website portal stems from the municipality's mandate to improve responsiveness to its citizens. It is in keeping with a Council strategic priority to "explore new partnerships with third party organizations to benefit the community, by providing enhanced services to residents and heighten community engagement with new online tools and technology."</p> <p>Following from this, Meaford identified the need to adopt technology that would integrate and provide a streamlined process in managing citizen requests. As a result, the municipality partnered with AccessE11 for the implementation of a cost-effective, robust, cloud-based software solution focused on the supporting the municipality's requirements related to customer management. This is a "lean six sigma" software solution, which is deep-rooted and focused on addressing the needs of the customer first.</p> <p>One year later, Meaford recognizes the significant benefits that have come from having a system that allows for the ease of reporting, tracking, responding to, planning for, and analyzing requests, while at the same time eliminating duplication of effort and paper-based processes.</p> <p>The capacity gained from some of these efficiencies has helped to address other challenges and shifted focus to enhanced responsiveness and services for the community and visitors.</p>	<p><b>Municipalité de Meaford Prix Willis de l'innovation 2021 de l'ACAM (moins de 20 000 habitants) Portail web « Signaler un problème »</b></p> <p>La Municipalité de Meaford, en Ontario, reçoit le prix Willis de l'innovation 2021 de l'ACAM (catégorie moins de 20 000 habitants) pour son <b>portail web « Signaler un problème »</b>.</p> <p>Lancé en janvier 2020, ce nouvel outil simple d'utilisation a permis à la municipalité de répondre aux demandes de renseignements des résidents de manière suivie et efficace, ce qui a amélioré la qualité du service à la clientèle, un aspect d'autant plus important pendant la pandémie de COVID-19.</p> <p>Ce portail web découle du mandat que la municipalité s'était donné : améliorer sa réactivité par rapport aux besoins de la population. Ce mandat s'inscrit dans le cadre d'une priorité stratégique du conseil municipal qui consiste à « explorer de nouveaux partenariats avec des organisations externes pour offrir à la population de meilleurs services et inciter les citoyens à participer davantage par la mise en place de nouveaux outils et de nouvelles technologies en ligne ».</p> <p>Reconnaissant le besoin d'adopter une technologie qui intégrerait et fournirait un processus simplifié de gestion des demandes des citoyens, la Municipalité de Meaford s'est associée à AccessE11. Le résultat? Une solution logicielle infonuagique rentable, efficace, respectueuse des exigences de la municipalité en matière de gestion de la clientèle et basée sur Lean Six Sigma, une méthode bien ancrée qui se focalise sur la satisfaction des besoins du client.</p> <p>Un an plus tard, Meaford reconnaît les avantages considérables de ce système qui facilite le dépôt de demandes, leur suivi, leur réponse, leur planification et leur analyse, tout en éliminant le dédoublement des démarches et la paperasserie.</p> <p>Les gains d'efficacité induits par ce système ont permis à la municipalité de relever d'autres défis et d'offrir aux citoyens et aux visiteurs davantage de réactivité et de services.</p>