

Sa mission

Le GLEC, le Groupe de recherche sur le leadership stratégique et l'expérience client a comme objectif de réunir les expertises d'un groupe de chercheurs universitaires spécialisés dans le domaine du leadership stratégique et de la gestion de l'expérience client. Le GLEC est rattaché à l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal.

La mission du groupe de recherche sur le leadership stratégique et l'expérience client est de stimuler et permettre une polarisation des efforts de recherche sur ces deux thèmes indissociables pour le succès des organisations désireuses de fonctionner en harmonie avec leur environnement externe et interne dans un contexte de continuité, de permanence et de concurrence, autant au niveau du secteur public que privé.

Le passage de l'économie de service à l'économie d'expérience et du savoir demande une compréhension des organisations nous amenant dans un univers logique tout autre que la logique traditionnelle d'opération (service delivery) qui a guidé jusqu'à maintenant les principes de gestion de la plupart des entreprises de service. Cette nouvelle logique met le focus sur la dimension expérientielle de la relation client et confère à l'organisation un rôle médiatique où le leadership s'appuie sur une réalité relationnelle avec les clients «inspirée par le processus et les qualités spacio-temporelles».

Cette nouvelle réalité doit s'appuyer sur des travaux de recherche appliquée multidisciplinaires, qui traitent les divers enjeux organisationnels.

S'inspirant de l'éthologie, l'**expériorlogie** ou l'étude de l'expérience humaine (références sur ce concept) en relation de service constitue la toile de fond des activités du groupe de recherche, ouvrant ainsi la voie à l'**expérioritecture** ou l'art du design et du positionnement de l'expérience de service dans un contexte de leadership organisationnel auprès de ses différents publics, [également au **management expérientiel médiatique (MEM)**.]

Le Groupe de recherche a retenu un certain nombre de sous-thèmes pour guider le sens de ses activités et travaux :

- **La responsabilisation** : Le GLEC est engagé dans la recherche et le développement de nouvelles attitudes et de nouveaux comportements en support aux exigences accrues de responsabilisation des organisations.
- **Le partenariat** : Le GLEC articule ses recherches en partenariat avec les grandes organisations afin de leur permettre de prendre un virage client expérientiel et de renforcer le leadership de leur réputation et de leurs équipes de travail. Ses travaux sont le fruit d'un dialogue entre les organisations et les chercheurs du groupe. Ses interventions reposent sur les préoccupations de ses partenaires, tels que vécus par les gestionnaires et professionnels des organisations.
- Une approche durable : le GLEC est engagé dans une approche durable à moyen et long termes en opposition à des approches découlant de phénomènes passagers de modes en gestion.
- En plus **du secteur privé**, le GLEC se préoccupe de la **modernisation de la gestion publique**, tant au niveau fédéral, provincial qu'au niveau des municipalités et des organismes parapublics, par une gestion centrée sur les résultats et la satisfaction des bénéficiaires/usagers des services.