LEADERSHIP ÉCLAIRÉ

LA TABLE RONDE
DES AFFAIRES + DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

DES MANUELS LEGO AUX SALLES D'OPÉRATION : DÉFINIR LA COMMUNICATION POUR MAIN-D'ŒUVRE DU CANADA

AOÛT 2025

Lorsqu'un enfant de six ans ouvre un ensemble LEGO, il tient une masterclass de communication visuelle entre leurs mains. Ce même genre de clarté sans paroles maintient l'équipe chirurgicale de SickKids alignée ou un simulateur de vol CAE en sécurité sous pression. S'il s'agit de guider un enfant dans la construction d'un avion qu'il s'agisse de blocs de plastique ou de professionnels coordonnateurs dans des environnements à enjeux élevés, il s'agit de la communication en tant que conception : testée, affinée et construite pour fonctionner sans mots.

Pourtant, trop d'élèves apprennent à communiquer principalement sous forme d'écriture et de présentation. Il en résulte un écart important entre les compétences dont les diplômés quittent et les compétences dont dépend l'industrie pour stimuler la sécurité, l'innovation et l'expérience utilisateur.

La communication se classe systématiquement parmi les meilleures compétences en matière d'employabilité dans tous les rapports sur le marché du travail au Canada : insérez ici un nuage de mots coloré. Mais lorsque vous creusez plus profondément, une tendance se dégage : peu de gens définissent ce que signifie « communication » dans des contextes de travail particuliers.

Si la communication est vraiment la devise de l'avenir du travail, nous devons aller au-delà des nuages de mots et des listes génériques. À quoi ça ressemble réellement au travail et comment faire nous nous entraînons délibérément pour cela ? En réalité, les « compétences en communication » sont rarement universelles. Dans tous les secteurs, ils émergent en tant que compétences distinctes et propres à une discipline qui partagent une chose en commun : ils sont conçus, testés, et liées aux résultats.

TROIS SE DÉMARQUENT :

COMMUNICATION VISUELLE ET NON VERBALE

Dans certaines industries, les mots sont le moyen le moins efficace de communiquer. Les concepteurs d'instructions de construction de LEGO, les équipes du Manuel d'assemblage d'IKEA et le Spin Master de Toronto s'appuient tous sur une narration purement visuelle pour guider les utilisateurs dans des tâches complexes sans une seule ligne de texte.

Les manuels de maintenance des aéronefs de Bombardier utilisent le même principe à une échelle différente, avec des guides à diagrammes lourds qui permettent aux techniciens du monde entier d'assurer la sécurité, quelle que soit la langue. Même le point de vente de Shopify l'intégration du matériel repose sur le séquençage visuel ; faisant écho à l'approche d'Apple en matière d'emballage : supprimer mots, supprimez les frictions.

LA COMPÉTENCE : Communication visuelle axée sur l'empathie qui anticipe les erreurs et crée une compréhension universelle sans langage.

COMMUNICATION NUMÉRIQUE ET INTERACTIVE

Dans l'économie numérique, la communication n'est plus statique : c'est interactif. Les concepteurs UX du didacticiel de Nintendo créent des expériences d'intégration dans le jeu qui enseignent sans être submergées. Duolingo transforme la communication en boucle de rétroaction grâce aux micro-interactions et à la gamification pour assurer la participation des utilisateurs. Hootsuite, basée à Vancouver, s'appuie sur des principes similaires dans ses flux d'intégration intégrés à l'application, en utilisant des indices subtils pour guider le comportement d'une base d'utilisateurs mondiale.

RBC – en collaboration avec le secteur financier au Canada dans son ensemble – fait face au même défi : transformer des transactions financières complexes en parcours utilisateur simples et intuitifs. Même CBC Kids Digital fait de la communication une interactionutiliser la mécanique du jeu pour apprendre aux enfants à s'y prendre indices non verbaux.

LA COMPÉTENCE : **Conception adaptative, rétroaction une communication orientée qui guide les utilisateurs de manière dynamique et intuitivement.**

COMMUNICATION AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ, DE LA QUALITÉ ET DE L'INNOVATION

Dans les environnements à enjeux élevés, la communication n'est pas une compétence non technique : c'est un système de sécurité. À SickKids et à l'Hôpital général de Toronto, les équipes chirurgicales utilisent des protocoles de communication en boucle fermée pour prévenir les erreurs et sauver des vies. CAE, basée à Montréal, incorpore ces mêmes compétences à la formation aéronautique, où la clarté sous pression n'est pas négociable.

Bruce Power et les Laboratoires Nucléaires Canadiens incorporent des pratiques normalisées de transfert et d'escalade dans les opérations quotidiennes, où une seule erreur de communication pourrait avoir une incidence massive sur la sûreté. À l'échelle mondiale, la NASA Mission Control et la fabrication de Boeing utilisent des communications structurées et scriptées pour assurer la précision, tandis que le système emblématique « Andon Cord » de Toyota transforme la communication visuelle rapide en un outil de sécurité et d'innovation continue.

LA COMPÉTENCE : **Protocoles de communication structurés et pratiqués qui influent directement sur la sécurité, le contrôle de la qualité, et amélioration itérative.**

RENFORCER LE LIEN ENTRE LES ENTREPRISES ET L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les compétences en communication continueront de figurer en tête de tous les rapports sur le marché du travail. Sans les définir en termes pratiques, le Canada transforme ce titre en un mot à la mode creux. L'écart n'est pas seulement académique : c'est économique. La communication est l'infrastructure des systèmes de sécurité, des pipelines d'innovation et de l'expérience utilisateur dans tous les secteurs. La traiter comme une compétence humaine générique risque de déformer des flux entiers de talents avec les réalités du travail.

Nous devons traiter la communication aussi délibérément que les STIM, la littératie numérique ou la comptabilité. L'enseignement supérieur et les employeurs peuvent concevoir conjointement de nouvelles façons d'enseigner, de tester et de vérifier la communication entre les disciplines. Intégrer des modules adaptés à l'industrie autour des trois compétences distinctes – visuelle et non verbale, numérique et interactive, et communication opérationnelle pour la sécurité et la qualité – dans chaque discipline, on créerait une base de référence mesurable et transférable pour les diplômés. Faire de l'apprentissage intégré au travail le laboratoire où ces compétences sont mises à l'épreuve et l'accréditation pourrait donner aux étudiants non seulement de l'expérience mais une preuve portative de leur capacité de communiquer dans des contextes réels.

Pour les employeurs, ouvrez vos manuels : définissez les pratiques de communication qui stimulent le rendement et partagez-les avec les partenaires éducatifs. À l'enseignement supérieur, faites de la formation en communication une partie délibérée et expérientielle de chaque programme, puis montrez comment vos programmes, et pas seulement les programmes appliqués, sont directement liés aux cheminements de carrière potentiels et aux résultats sur le marché du travail.

Il ne s'agit pas seulement de combler une lacune : il s'agit de créer un actif national. Le Canada veut être un chef de file en matière d'innovation, de sécurité et de compétitivité économique. Pour y arriver, nous devons faire de la communication une capacité conçue, mesurée et portable. C'est plus qu'un module complémentaire à une offre d'emploi. C'est l'un des plus difficiles à développer et les compétences les plus précieuses pour l'avenir du travail.

AUTEURS:

Matthew McKean
Directeur de la R&D

Val Walker
Présidente-directrice générale

Découvrez d'autres informations sur le leadership éclairé à **www.bher.ca/tl**

AUTHORS:

Matthew McKean
Chief R&D Officer

Val Walker
Chief Executive Officer

Explore more Thought Leadership at **www.bher.ca/tl**