

"Traiter la communication du gouvernement avec les réflexes d'une grande marque", Michael Nathan

Michael Nathan, directeur du Service d'Information du Gouvernement, revient pour Maddyness sur la manière dont il a transformé la communication gouvernementale afin de mieux diffuser l'information relative aux politiques publiques à toute la population.

Temps de lecture : minute

8 août 2022

En prenant la tête du Service d'Information du Gouvernement en 2018, Michael Nathan identifie un problème majeur : un message d'information au sujet des structures publiques avait *"plus de chances de ne pas toucher sa cible que de la toucher"*. Il y avait, dès lors, un enjeu de modernisation et de transformation, de façon à optimiser l'atteinte des cibles et la performance des messages - devant être en mesure de toucher toute la population.

Pour ce faire, le professionnel entend *"traiter la communication du gouvernement avec les mêmes attentes et les mêmes réflexes de communication qu'une grande marque, tout en tenant compte de sa singularité"*. En effet, l'expert indique partager avec les acteurs privés *"des enjeux de marketing, de compréhension des audiences ainsi que d'analyse de la performance des actions"* entreprises.

Une cible est particulièrement difficile à atteindre : la jeunesse, éloignée des canaux de communication traditionnels. *"C'était à nous d'aller vers*

elle. On a identifié les formats qui correspondaient à ses attentes [vidéo et motion pour les réseaux sociaux], mais aussi en étant au plus près du terrain [festivals, présence sur les campus universitaires] pour lui présenter ce que le gouvernement fait pour elle."

Afin de s'adapter aux crises récentes, telles que celle du Covid-19, le SIG a dû ajuster la temporalité de ses communications. *"Dès qu'une information était disponible, elle devait être diffusée, explique Michael Nathan, qui explique aussi avoir dû jouer la transparence. Il fallait dire ce que l'on savait et ce que l'on ne savait pas."* Une coordination des différents services de l'Etat était également cruciale : *"Une cohérence nécessaire pour rassurer."*

Article écrit par Maddyness