



**HAL**  
open science

**Le Musée des confluences aux prises avec l'émotion.  
Entretien avec Nathalie Candito (responsable du service  
d'évaluation et d'accueil) et Christian Sermet  
(responsable du service des expositions)**

Gaëlle Crenn, Jean-Christophe Vilatte, Nathalie Candito, Christian Sermet

► **To cite this version:**

Gaëlle Crenn, Jean-Christophe Vilatte, Nathalie Candito, Christian Sermet. Le Musée des confluences aux prises avec l'émotion. Entretien avec Nathalie Candito (responsable du service d'évaluation et d'accueil) et Christian Sermet (responsable du service des expositions). 2020, pp.214 - 220. 10.4000/culturemusees.5822 . hal-03082966

**HAL Id: hal-03082966**

**<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-03082966v1>**

Submitted on 23 May 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

## Le Musée des confluences aux prises avec l'émotion. Entretien avec Nathalie Candito (responsable du service d'évaluation et d'accueil) et Christian Sermet (responsable du service des expositions)

Gaëlle Crenn, Jean-Christophe Vilatte, Nathalie Candito et Christian Sermet

---



### Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/culturemusees/5822>

DOI : [10.4000/culturemusees.5822](https://doi.org/10.4000/culturemusees.5822)

ISSN : 2111-4528

### Éditeur :

Avignon Université, UGA Éditions/Université Grenoble Alpes

### Édition imprimée

Date de publication : 15 décembre 2020

Pagination : 214-220

ISSN : 1766-2923

Ce document vous est offert par Université de Lorraine



### Référence électronique

Gaëlle Crenn, Jean-Christophe Vilatte, Nathalie Candito et Christian Sermet, « Le Musée des confluences aux prises avec l'émotion. Entretien avec Nathalie Candito (responsable du service d'évaluation et d'accueil) et Christian Sermet (responsable du service des expositions) », *Culture & Musées* [En ligne], 36 | 2020, mis en ligne le 23 novembre 2020, consulté le 24 mai 2023. URL : <http://journals.openedition.org/culturemusees/5822> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/culturemusees.5822>

---

Le Musée des confluences  
aux prises avec l'émotion.  
Entretien avec Nathalie  
Candito (responsable du  
service d'évaluation et  
d'accueil) et Christian  
Sermet (responsable du  
service des expositions)

**Gaëlle Crenn**, *Université de  
Lorraine, CREM (Centre de  
Recherche sur les Médiations)*  
& **Jean-Christophe Vilatte**,  
*Avignon Université (Laboratoire  
Culture et Communication)*

Ouvert le 20 décembre 2014 à Lyon, le Musée des confluences fait partie des dernières grandes réalisations muséales françaises. Développé à partir de 1998 sous la direction du québécois Michel Côté<sup>1</sup>, le projet culturel et scientifique vise à « faire l'histoire générale de l'espèce humaine au sein de son environnement avec une comparaison respectueuse des civilisations<sup>2</sup> ». Selon les mots de son actuelle directrice, Hélène Lafont-Couturier :

« [C'est] un projet qui relève de l'histoire naturelle, de l'histoire des sciences et de

la découverte des cultures et des civilisations à l'échelle du monde. [...] Au-delà d'un emplacement géographique qui le définit, ce musée est surtout une philosophie de la rencontre, une volonté de l'échange et une construction des regards croisés<sup>3</sup>. »

Le musée adopte un positionnement singulier, transgressant les frontières entre disciplines scientifiques, englobant un vaste spectre temporel. Au service du projet, un programme scénographique fort a été déployé pour les quatre sections de l'exposition permanente : « Origines, les récits du monde » ; « Espèces, la maille

1. Michel Côté occupe le poste de directeur jusqu'en 2010, date à laquelle il revient à la direction générale du Musée de la civilisation, à Québec.

2. Laurent Gervereau, « Confluences, Mucem, Vuitton : trois étapes de la disparition du musée », *La Tribune de l'art*, 23 décembre 2014, en ligne : <https://www.latribunedelart.com/confluences-mucem-vuitton-trois-etapes-de-la-disparition-du-musee> [consulté le 20 août 2020]. Pour Laurent Gervereau, ce projet « ambitieux, novateur et clair » en fait le « premier vrai musée anthropologique ».

3. Hélène Lafont-Couturier, « Le musée des Confluences : du récit au public », *La Lettre du Comité National Français de l'ICOM*, 2017, n° 41, « Entre collections et publics : le récit dans l'exposition. Actes de la Journée professionnelle Icom-France du 29 septembre 2017 », p. 52-56, en ligne : <https://www.icom-musees.fr/ressources/entre-collections-et-publics-le-recit-dans-l'exposition> [consulté le 20 août 2020], citation p. 52.

du vivant » ; « Sociétés, le théâtre des hommes » ; « Éternités, visions de l'au-delà ». Dans des boîtes noires, confiées chacune à un scénographe différent, les « récits du monde » sont illustrés à travers les âges et les civilisations. Dans les expositions, le symbolique et le scientifique se complètent, le propos scientifique et les expériences esthétiques induites par la présence d'œuvres d'art – notamment d'artistes autochtones inuits et amérindiens – s'associent. Elles offrent une expérience sensorielle intense par l'association de scénographies hautement théâtralisées « qui contribuent à l'immersion des visiteurs et les accompagnent dans le déroulement [du] récit qui se déploie<sup>4</sup> », et la présence d'objets authentiques. Comme l'explique la directrice :

« [U]n nombre important d'objets n'est pas présenté sous vitrine. Ce choix assumé favorise la rencontre avec les œuvres exposées. Une proximité qui s'apparente à une relation personnelle, intime avec l'objet. [...] Le public est également invité à oser toucher des objets réels, ainsi une météorite, une ammonite ou encore un crâne de rhinocéros laineux. [...] Le toucher aide en effet à la compréhension et sert d'illustration au récit de l'exposition. Mais en induisant aussi une émotion par le toucher, cet objet et le récit qu'il porte pourront s'inscrire dans la mémoire du visiteur, aiguïser sa curiosité et son envie de connaissances<sup>5</sup>. »

Par ailleurs, le musée a développé depuis ses origines une solide culture des études et de l'évaluation. L'expérience et les représentations des publics sont prises en compte dans la conception des expositions de même que dans les programmes de médiation. Il nous a ainsi paru intéressant d'explorer la place que les émotions tiennent dans les pratiques d'exposition et d'évaluation du Musée des confluences : que font (ou non) les professionnels du Musée des confluences de l'émotion ? Et inversement, qu'est-ce que l'émotion leur fait ? L'entretien à deux voix a été mené avec des membres du musée impliqués dès l'origine dans le projet et qui ont contribué à son développement sur le long

terme<sup>6</sup> : Nathalie Candito, responsable du service d'évaluation et d'accueil, et Christian Sermet, responsable du service des expositions.

## La place de l'émotion dans le projet initial et aujourd'hui

**Q : Est-ce que vous pourriez préciser quelle était, à l'origine, la place de l'émotion dans le projet scientifique et culturel du Musée des confluences ?**

**Christian Sermet :** Cette question a énormément de sens. Dès le départ du projet, deux mots revenaient souvent : « émotion » et « émerveillement ». L'émotion et l'émerveillement, que l'on pouvait susciter ou que l'on allait chercher chez le public, étaient, selon nous, un moyen pour les visiteurs d'accéder au contenu, d'accéder au discours, et donc c'étaient des mots qu'on avait mis en avant dans le projet scientifique et culturel de l'époque. [...] Ces mots « émotion » et « émerveillement » étaient une sorte d'étendard que l'on mettait souvent en avant dans les discours. Il faut remettre tout ceci dans le contexte de l'époque où employer ces mots-là, pour la plupart des muséologues, on va dire classiques, sans être péjoratif, n'était pas très bien vu par tous. On portait le flanc à des critiques assez acerbes jusqu'à nous dire : « Vous faites du Disneyland » ; « Il n'y a pas de fond, vous vous arrêtez à la forme ». Or l'émotion et l'émerveillement n'ont jamais été pour nous une fin en soi, mais un moyen de créer les conditions pour aller chercher le public et le faire arriver jusqu'au contenu qu'on voulait lui donner. Si l'on fait un retour en arrière, sur les cinq dernières années, et bien on met tout cela en place, on le fait, on le développe, on le réfléchit à peu près dans tous les secteurs de nos métiers, pas seulement de l'exposition, mais de la médiation, de la programmation culturelle, etc. Et au sein des expositions, on va chercher tous les moyens à mettre en œuvre pour susciter cette émotion. Par contre, à la différence d'il y a vingt ans, ce n'est plus quelque chose que l'on met en avant systématiquement, car c'est devenu naturel, on le fait, et ça transpire dans les projets et dans nos réflexions. Je pense que

4. *Ibid.*, p. 55.

5. *Ibid.*

6. Du fait des contraintes liées à la crise du Covid-19, l'entretien a eu lieu à distance (en visioconférence) le 3 juillet 2020.

le mot « émotion » doit être dans le nouveau projet scientifique et culturel, il n'est plus porté comme il était porté auparavant, parce que c'est devenu quelque chose de naturel et que nous faisons.

## Générer des émotions par les scénographies

**Nathalie Candito :** Comme le dit Christian, ce n'est pas un objectif l'émotion, pour nous. Quand on parle des émotions du côté des expositions, de la médiation, du côté des concepteurs, du public, c'est très large, et c'est complètement intégré. Très tôt, cela a orienté des choix forts, par exemple en vue de faciliter la relation à l'objet. Ainsi, dans les scénographies du parcours permanent, il y a eu la volonté d'éviter les mises à distance et de sortir les objets des vitrines. Cela participe donc d'une relation facilitée à l'objet qui permet une rencontre, une émotion esthétique de tout ordre.

Par rapport à la sensorialité, il y a une chose que l'on a développée il y a quelque temps, ce sont les objets de médiation. Le musée a fait l'acquisition de près de 700 objets aujourd'hui, qui sont d'authentiques objets rares qui ne sont pas rentrés à l'inventaire parce qu'ils ont été achetés afin d'être manipulés, touchés par nos publics. On les a intégrés au parcours d'exposition afin de favoriser le rapport tactile et sensible à l'objet. C'est un dispositif que l'on a expérimenté avec des publics malvoyants, et on se rend bien compte que pour des jeunes publics ou pour les autres, cette dimension tactile est importante dans l'appréhension de l'objet, des contenus, des propos du musée. Une réflexion est en cours pour développer cette approche sensible en dehors des salles d'exposition, à présent mises en tension dans le contexte sanitaire du Covid-19.

**C. S. :** Face à un vrai objet, l'émotion sera sans doute plus importante que face à son fac-similé. Par exemple, on a un morceau d'une météorite qui contient des éléments qui sont plus vieux que le Soleil et la Terre. Toucher quelque chose qui est plus vieux que la Terre va susciter chez certains publics une émotion qui va peut-être les aider à comprendre cette échelle du temps, à favoriser cette compréhension. L'émotion, on va aussi la susciter par la scénographie. Nos scénographies sont

plutôt des mises en scène théâtralisées pour susciter, justement, l'émotion. Elles sont bien évidemment théâtralisées en rapport avec le sujet. En ce moment, nous travaillons en coproduction sur une exposition qui traite de la magie – la magie dans l'acceptation large du terme, pas seulement la magie prestidigitation, donc c'est un peu mâtiné de sorcellerie –, et là, typiquement, on a choisi une scénographe issue du théâtre. Cette théâtralisation dans la mise en scène du sujet va mettre en condition le public par l'immersion afin qu'il puisse mieux accéder au contenu qu'avec une scénographie, on va dire, plus classique.

**N. C. :** Pour moi, cette approche est très intégrée, ce qui fait que peut-être, des fois, on n'y pense plus, et en même temps, c'est comme les choix programmatiques, on doit avoir en tête ce défi d'un juste équilibre pour ne pas tomber dans le spectaculaire et dans le divertissement pur. Il y a ce risque d'aller chercher des émotions un peu primaires, avec une scénographie qui provoque un effet « waouh ! », mais finalement qui ne dit pas grand-chose. On peut être bluffé, on a pu être ému, mais finalement on peut aussi passer à côté du cœur du propos. Quand nous avons fait *Antarctica*, c'était une exposition que l'on pourrait qualifier de spectaculaire. C'était des procédés techniques avec de très grandes images, donc pour nous, techniquement, c'était une expérience très intéressante. L'immersion provoquait une émotion, vecteur de sensibilisation à la fragilité de cet écosystème menacé par le réchauffement climatique.

Il y a donc cet équilibre assez fin à avoir entre la forme et le fond, entre une mise en scène qui provoque des émotions et un propos didactique. Je pense qu'on doit rester très vigilant et attentif à cela.

## Une culture de l'évaluation qui permet de guider les choix scénographiques

**N. C. :** Nous testons beaucoup de choses. Il y a une large place chez nous dédiée à l'expérimentation et aux retours que l'on en a. Nous avons mis en place depuis quatre ans une enquête annuelle avec des indicateurs stabilisés dans le temps qui permettent de connaître les profils

des publics et leurs rapports au musée, et puis des études qualitatives fines sur les différents projets d'exposition et de médiation.

**C. S. :** Si l'on ne veut pas rater notre cible et si l'on veut que l'émotion que l'on suscite soit surtout de la curiosité et non de la peur ou du dégoût afin de faire passer le message, la question est : « Comment peut-on faire ? » Surtout quand on n'a jamais fait d'exposition pour enfants ! Et bien, dans le cadre de l'exposition *Mini-monstres, les invisibles*, on s'est adjoint les services d'un expert en émotion : David Sander<sup>7</sup>. On l'a rencontré, on lui a proposé des scénarios, on lui a demandé son avis par rapport aux objets que l'on voulait présenter, aux vidéos, de même qu'au moment de la conception afin de pouvoir justement toucher la cible et ne pas faire peur à tout le monde. Sander a donc participé activement à la conception, et il est venu voir l'exposition une fois qu'elle a été produite ; c'est donc un moyen en amont pour s'assurer justement que sur ce projet, l'émotion que l'on va susciter est bien celle que l'on souhaite et pas une autre qui serait défavorable au projet.



Figure 1. Exposition *Mini-monstres, les invisibles* (26 juin 2019 - 13 mars 2020).  
© Musée des confluences.

**N. C. :** Là, c'était pour nous une première de viser un jeune public et un public familial,

7. David Sander est professeur dans la section de Psychologie de l'Université de Genève où il dirige le laboratoire Émergence et expression de l'émotion (E3 Lab). Il est également le vice-directeur du Pôle de recherche national suisse en sciences affectives.

avec une cible d'âge précise. Nous avons donc réalisé une enquête auprès des visiteurs de cette exposition et on a intégré un certain nombre d'indicateurs, à la fois sur les motivations, la perception, mais aussi sur les freins. Est-ce qu'effectivement au cours de la visite il y a eu des moments qui ont pu faire peur ? Quelle en était la teneur, positive ou négative ? Parce que les enfants aiment aussi se faire peur. Il y avait, par exemple, un petit couloir exposant des photographies au microscope de petites bestioles très agrandies qui ressemblaient à des monstres. Certains n'y sont pas allés, il y a eu des pratiques d'évitement. Le rôle de l'adulte accompagnant était important, et nous avons pu voir que cela avait généré des émotions, mais que c'était en fait une infime partie qui avait vécu la visite de façon crispante ou phobique.

**C. S. :** De mémoire, je crois que l'on était environ à 13 % pour ceux qui ne voulaient pas entrer, c'était une forme de répulsion. Sur ces 13 %, il n'y en avait que 3 sur 4 pour qui cette répulsion était jugée négative, les autres la jugeaient plutôt positive. C'est-à-dire que l'effet n'avait pas bloqué l'approche du contenu, mais plutôt mis les visiteurs en condition pour aller le chercher : « Qu'est-ce qu'ils veulent dire et c'est quoi l'information finalement ? » Donc ça, c'était plutôt intéressant. J'aime à croire que c'est le travail que l'on a fait en amont avec Sander qui nous a permis d'éviter que des personnes aient eu peur dans l'exposition.

Je peux rebondir sur un autre exemple qui est le parcours « Éternités, visions de l'au-delà », qui touche les collections permanentes et qui montre la manière dont on travaille. Il s'agit d'une exposition qui explore l'histoire des représentations de la mort et leurs significations à travers les différentes géographies et les différentes époques, pour mieux se questionner sur la place de la mort dans notre société occidentale contemporaine. Dans ce parcours, on présente une momie péruvienne dont l'enveloppe protectrice de coton est absente et dont on voit le corps. Quel est l'intérêt de montrer un corps décomposé ? Quelle émotion va-t-on

susciter ? Cela n'a rien à voir avec le sujet, cela va être du voyeurisme, or on ne veut pas cela, donc scénographiquement comment fait-on ? On a travaillé avec le scénographe qui a entouré la momie d'un voile de tulle qui opacifie la vision que l'on peut en avoir. On a mis un éclairage uniquement sur la main et sur un deuxième objet, [...] un objet funéraire, et dans la main cette momie tient une quenouille et une plume d'oiseau psychopompe qui amène l'âme dans l'au-delà. [...] On ne voit que ça, et le reste, c'est une silhouette. On n'a pas une vision directe du corps, parce que ce n'était pas le sujet, c'était inutile. Donc là aussi, c'est gérer ce que l'on montre pour ne pas susciter une émotion qui, pour nous, viendrait contrecarrer le discours et finalement susciter le voyeurisme qui est hors sujet. On prend donc toutes les précautions.

Pour cette exposition, on avait pré-testé certaines thématiques dans une exposition

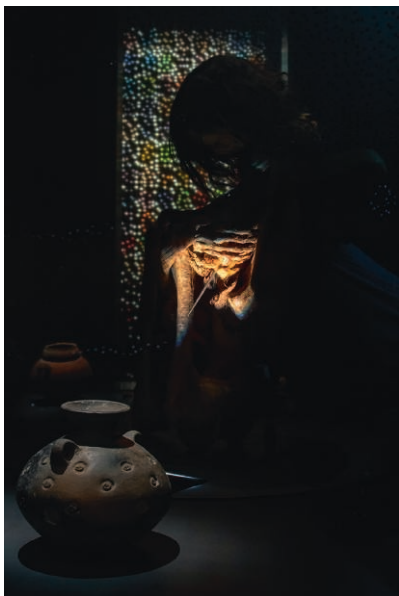


Figure 2. Exposition permanente, section « Éternités, visions de l'au-delà ». Momie de femme<sup>8</sup>, entre 900-1470, Pérou, côte centrale, société Ychsma. © Musée des confluences.

8. Comme dans la majorité des tombes féminines, la défunte tient contre elle le matériel de tissage qu'elle utilisait dans la vie quotidienne.

de préfiguration, et plus particulièrement un certain nombre d'images, notamment en thanatopraxie. Il s'agissait du travail très fin d'un photographe qui photographie chez un thanatopracteur, ces personnes qui vont préparer, embaumer les corps, avant que la famille ne les voie : des photographies d'une main, de parties de corps, un travail que je dirais presque poétique. Là, typiquement, les retours des publics montraient que cela ne passait pas. Il s'agissait de photographies de morts, pas de squelettes, des morts avec des chairs, et qui en plus étaient, je vais employer ce terme-là, « grimés » comme des êtres vivants. On a vu tout de suite qu'il y avait un rejet très fort. D'où on s'est dit que la mort contemporaine, on allait la traiter différemment, en mettant l'image à distance, en la traitant par des interviews, des discours, du contenu donné par des spécialistes. On a cherché des spécialistes qui avaient ce rapport très humain. C'était la limite à ne pas dépasser.

**N. C. :** Tout à l'heure, Christian donnait des exemples d'objets dit sensibles à partir des restes humains dans le parcours permanent, ça me fait penser également à la question des sujets sensibles. Actuellement, on accueille une exposition, *Prison, au-delà des murs*, coproduite avec le Musée de la Croix-Rouge de Genève et le Deutsches Hygiene-Museum de Dresde, et là aussi, il y a une étude qui accompagne l'exposition, à la fois en amont pour interroger les représentations, les perceptions que l'on peut avoir de cette thématique avant la visite, et puis on a un certain nombre d'indicateurs et de questions qualitatives que l'on pose en sortant de cette visite. On a travaillé avec l'équipe de conception sur un certain nombre de choix par rapport à des contenus, et notamment, ça rejoint ce que tu disais Christian, sur la question de l'image dans l'exposition. Il y a des objets qui ne sont pas toujours évidents à regarder. Il y avait un dispositif audiovisuel dans lequel on montrait des images issues de la fiction cinématographique sur le thème de la prison. Comme le musée accueille un tiers de familles, on souhaite que nos expositions puissent être vues très largement, et donc on fait des choix pour éviter de montrer des scènes trop violentes.

**C. S. :** On a été obligé de retirer des séquences qui étaient trop crues. Pour ma part, j'en trouvais certaines totalement



Figure 3. Prison, au-delà des murs (18 octobre 2019 - 26 juillet 2020).  
© Musée des confluences.

inutiles. Le Musée de la Croix-Rouge de Genève a eu une autre manière de penser les choses. Ils ont laissé les images, mais il se trouve aussi que ce musée n'a pas le même public que nous. Je me rappelle d'une scène que je trouvais totalement inutile, c'est une scène de viol sous les douches dans une prison américaine pour hommes. En fait, le montage que nous avons proposé s'arrête à un moment donné, au moment où l'on va comprendre ce qui se passe par la suite. Pour le comprendre, on n'avait pas besoin de le montrer. Donc je ne vois pas à quoi ça sert finalement de le laisser. Vous shuntez l'extrait avant et c'est pareil : vous avez compris ce qu'il va se passer, le jeu des regards, et c'est à mon sens suffisant. Et j'irai même plus loin : ça porte plus, ça atteint mieux sa cible que si vous montrez les images. Vous montrez les images, vous allez avoir quatre fois sur cinq du rejet. Vous n'allez pas regarder la suite, vous sortez de la salle et vous ratez votre cible. Hors contexte des musées, et là c'est un discours qui n'engage que moi, je trouve que la suggestion, quand elle est compréhensible, est beaucoup plus forte que l'image directe. Puisque si vous comprenez ce qu'il va se passer, pour moi l'émotion est là, en tout cas l'émotion que nous recherchons.

## Nouvelles perspectives

**N. C. :** Toujours à propos de l'émotion, il y a quelque chose dont nous n'avons pas parlé et qui transparait à travers les études, indépendamment du sujet finalement ou

de l'objet qui peut être sensible, et qui est la place du témoignage dans la narration. C'est quelque chose de fort et qui génère soit une identification, soit de l'empathie. Il y a des choses très fortes qui ressortent quand on s'entretient avec les publics sur ces dimensions-là et que l'on cherche à intégrer dans un certain nombre de dispositifs expographiques.

Au sujet de l'exposition *Prison, au-delà des murs*, il y a également eu un travail de conception avec le Théâtre nouvelle génération de Lyon et Joris Mathieu. Il s'agissait d'un dispositif sensible immersif de reconstitution de parloir, avec un système audio et un dispositif de théâtre optique qui était juste bluffant, très fort. Là aussi, on a expérimenté un tas de procédés intéressants, avec l'apport d'acteurs qui ne sont pas forcément scénographes et qui viennent avec leur regard, leur sensibilité, nourrir notre réflexion. Ça apporte, enfin de notre point de vue, une autre dimension au projet d'exposition.

Dans *Prison, au-delà des murs*, le visiteur traverse un premier espace introductif sonore immersif habité de sons de la vie quotidienne d'une prison. Il s'agit d'un sas de mise en condition qui permet au visiteur de mieux appréhender le sujet de l'exposition. C'est l'un des espaces qui a marqué les visiteurs. Et typiquement, sur un autre projet d'exposition qui va ouvrir au mois d'octobre sur Madagascar, il y a un travail de l'équipe scénographique et de l'équipe de conception sur la dimension sensorielle du parcours qui intègre même la dimension olfactive.

Avec ces différentes expériences de projets d'exposition et d'études de réception associées, on voit qu'il y a un enjeu, une dimension intéressante à travailler, ce qui nous conduit le plus souvent à aller chercher de l'expertise à l'extérieur. Au-delà du simple son ambiant, il s'agit pour nous du son signifiant, objet muséal en soi. Sur cette exposition, par exemple, c'est du son capté *in situ* par les scientifiques.

D'un point de vue juste méthodologique, personnellement, j'essaie d'intégrer



des questions ou des indicateurs qui permettent d'identifier s'il y a des choses qui choquent, qui dérangent, s'il y a des stratégies d'évitement, s'il y a du rejet, etc. On creuse aussi cette question pour approcher au plus près ce qui relève de l'expérience de visite. Cela reste un peu un défi : méthodologiquement, je n'ai pas une grille ou un outil théorique conceptuel fort qui permet de dire : « Voilà, je vais partir de cet outil pour mesurer les émotions dans une exposition. » Je trouve que ce champ d'étude qu'est l'émotion est très large, ça reste assez complexe en fait si on veut mesurer cela de façon scientifique. Il y a, par exemple, des « roues des émotions » : on travaille avec des émoticônes, mais je ne suis pas convaincue pour l'instant par ces outils-là. Je n'ai pas encore été confrontée à des modèles qui seraient intéressants à tester ou à transposer. Mais ça reste un champ qui ouvre des perspectives.

Quand nous faisons des enquêtes, nous travaillons essentiellement sur du recueil de témoignages enregistrés ; je filme assez peu, et finalement on passe par de la transcription écrite du support audio, ce qui lisse les propos. On perd la spontanéité, les tonalités et justement l'émotion qui peut transparaître, qu'on peut percevoir à travers la voix qui vibre, etc.

La question de la restitution, c'est quelque chose que nous souhaitons travailler pour partager ces retours d'expérience, tout en restant scientifiquement juste, c'est-à-dire ne pas aller prélever les moments justement les plus sensibles, qui ne seraient peut-être pas révélateurs de l'expérience ou des formes de récurrence qu'on aurait observées, mais pour aussi rendre compte et restituer le plus fidèlement possible la voix des publics.

## Le partage avec le public

**N. C. :** Personnellement, je suis toujours très émue dès que j'échange, que je lis des transcriptions. Nous venons de réaliser des entretiens avec des visiteurs qui viennent ou reviennent nous voir en post-crise sanitaire. Le public est là, malgré toutes les contraintes actuelles que l'on traverse, et qui nous dit : « Merci d'avoir rouvert » ; « Le musée nous manque ».

**C. S. :** Comme l'a dit Nathalie, tous les deux, cela fait longtemps qu'on est sur divers projets, qu'on travaille activement à les concevoir, pour les rendre réels, et ce retour du public, c'est notre moteur en fait. Ce partage d'émotion, si on peut revenir sur ce mot-là, c'est notre nourriture quotidienne. Nous travaillons pour les publics. Quand nous avons de tels retours positifs de leur part, on ne peut que se dire qu'on fait le meilleur métier du monde. Il n'y a pas de plus beau métier que celui-ci.

---

### Auteurs·e·s

**Nathalie Candito** est responsable du service d'évaluation et d'accueil. Après une formation en sciences de l'information et de la communication, et en sociologie, elle a travaillé en tant que chargée de recherche vacataire au Cerlis (Université Paris 5) et au Muséum d'histoire naturelle du Département du Rhône, à Lyon. Elle a intégré en 2004 le Musée des confluences où elle pilote des études de connaissance des publics en accompagnement des projets culturels.

**Christian Sermet**, responsable du service des expositions, supervise depuis 2016 la conception et la réalisation des expositions du Musée des confluences. Il est également référent pour les collections d'archéologie et de préhistoire. Archéologue de formation, il a été auparavant chargé de la médiation culturelle et scientifique au Muséum d'histoire naturelle du Département du Rhône, à Lyon.