



HAL
open science

Le commentaire en ligne muséal : un e-lecte identifiable ?

Stéphane Patin

► To cite this version:

Stéphane Patin. Le commentaire en ligne muséal : un e-lecte identifiable ?. *ILCEA: Revue de l'Institut des langues et cultures d'Europe, Amérique, Afrique, Asie et Australie*, 2025, 57, 10.4000/137vj. hal-04925384

HAL Id: hal-04925384

<https://hal.science/hal-04925384v1>

Submitted on 2 Feb 2025

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License



ILCEA

Revue de l'Institut des langues et cultures d'Europe,
Amérique, Afrique, Asie et Australie

57 | 2025

**Langues de spécialité, corpus et genres : réflexions
méthodologiques, caractérisation et transposition
didactique**

Le commentaire en ligne muséal : un e-lecte identifiable ?

The Museum Online Commentary: An Identifiable E-Lect?

El comentario museístico en línea: ¿un e-lecto identificable?

Stéphane Patin



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/ilcea/21613>

DOI : 10.4000/137vj

ISSN : 2101-0609

Éditeur

UGA Éditions/Université Grenoble Alpes

Édition imprimée

ISBN : 978-2-37747-527-8

ISSN : 1639-6073

Référence électronique

Stéphane Patin, « Le commentaire en ligne muséal : un e-lecte identifiable ? », *ILCEA* [En ligne], 57 | 2025, mis en ligne le 31 janvier 2025, consulté le 31 janvier 2025. URL : <http://journals.openedition.org/ilcea/21613> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/137vj>

Ce document a été généré automatiquement le 31 janvier 2025.



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-SA 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

Le commentaire en ligne muséal : un e-lecte identifiable ?

The Museum Online Commentary: An Identifiable E-Lect?

El comentario museístico en línea: ¿un e-lecto identificable?

Stéphane Patin

Introduction

- 1 Le musée du Louvre en France et celui du Prado en Espagne partagent de nombreux points communs, notamment celui des collections prestigieuses et diversifiées ainsi que leur rôle central en tant que gardiens du patrimoine culturel et artistique. Ces institutions, phares de la culture européenne, attirent chaque année des millions de visiteurs du monde entier qui laissent parfois leurs commentaires sur les plateformes en ligne prévues à cet effet telles que Booking.com ou Tripadvisor.com obéissant alors aux principes du tourisme 2.0. Ce type de plateforme, illustration des dispositifs numériques du web 2.0, offrent plusieurs avantages : un contenu composite multimodal, un partage des expériences au moyen de commentaires évaluateurs, l'authenticité des commentaires assurée par un algorithme, un programme de fidélité, une navigation structurée à l'aide de différents filtres, l'intégration aux réseaux sociaux et une optimisation pour les téléphones portables et les tablettes.
- 2 Avec la démocratisation d'internet et du web 2.0, de nouveaux genres discursifs issus de nouvelles formes de rédaction ont émergé au sein de dispositifs de convergence numérique dont la communauté scientifique sur le discours s'est saisie depuis les travaux de Herring (1996)¹ pour analyser comment les médiations opérées par les environnements numériques et les applications influencent la situation globale de communication². Notre étude s'inscrit dans cette perspective d'analyse du discours médié par le numérique. En effet, notre principal objectif consiste à présenter les usages discursifs les plus saillants des commentaires en ligne des francophones et des hispanophones sur les deux musées pris dans une chronologie de dix années, de janvier 2009 à décembre 2019, afin de savoir s'ils permettent l'identification d'un genre

discursif à part entière, celui du commentaire en ligne muséal. Ce premier objectif en sert trois autres en fonction de trois variables : la communauté linguistique des visiteurs, les musées en tant qu'objet culturel exo/endogène à la communauté donnée et la note donnée entre 1 et 5 par le visiteur dans TripAdvisor.

- 3 Pour ce faire, dans un premier temps, nous précisons quelques concepts en distinguant la notion de communauté linguistique de celle de communauté discursive afin de mieux comprendre le commentaire en ligne en tant que structure discursive tributaire des affordances³ de la plateforme. Ensuite, la deuxième partie expose les principes méthodologiques adoptés, à savoir ceux de la textométrie, qui requièrent la compilation et la structuration des commentaires sélectionnés en tant que données textuelles formant un corpus comparable bilingue numérisé. Enfin, la troisième partie de notre étude présente les résultats macro-statistiques obtenus à partir du corpus en fonction des trois variables choisies, et met en lumière les principales caractéristiques discursives des commentaires analysés.

1. Quelques éléments conceptuels

1.1. Communauté linguistique et communauté discursive

- 4 Pour la sélection des commentaires en français et en espagnol, nous avons considéré ceux qui relevaient des communautés francophone et hispanophone en écartant les traductions automatiques dans ces deux langues. À ce propos, nous distinguons le concept de communauté linguistique de celui de communauté discursive.
- 5 Le premier, depuis une perspective variationniste de la sociolinguistique, est à mettre en lien avec l'idée que la communauté linguistique constitue un système normé au sein d'une société. En ce sens, pour Labov (1976 : 228), elle reflète la structuration sociale et la langue, une pratique sociale hétérogène : « Il serait faux de concevoir la communauté linguistique comme un ensemble de locuteurs employant les mêmes formes. On la décrit mieux comme étant un groupe qui partage les mêmes normes quant à la langue. » De plus, cette notion peut être éclairée avec celle du « marché linguistique » de Bourdieu (1982), fait d'usages et de valeurs attribuées à ces usages, notion qui permet de concevoir toute communauté linguistique comme un espace langagier hétérogène dans lequel sont à l'œuvre des régulations et des tensions. Les échanges linguistiques qui en découlent au sein d'une communauté s'inscrivent ainsi dans une économie particulière où un « marché » dominant émerge. Les « prix » sur ce marché sont « déterminés » par ceux qui détiennent le « capital » culturel et linguistique nécessaire pour imposer leur influence et en tirer des « profits » (Bourdieu, 1982 : 59-95). Depuis l'approche interactionnelle de l'ethnographie de la communication, la communauté linguistique est le lieu où les pratiques sont régies par un ensemble de normes pensées en termes de conventions socioculturelles de communication en partage. L'idée de communauté linguistique est basée, certes, sur des normes partagées, mais aussi sur l'activité des interactants évaluant la situation, comment ils se réfèrent à ces normes, les ignorent, les respectent ou les enfreignent, etc. Enfin, Bretegnier propose de concevoir la communauté linguistique sous le prisme des représentations, des « dimensions socio-symboliques, socio-identitaires, socio-affectives, contribuant pleinement, dans une logique d'autodéfinition, aux processus de (dé)construction de langues, d'identités linguistiques, d'affiliations et d'appartenances en lien avec les

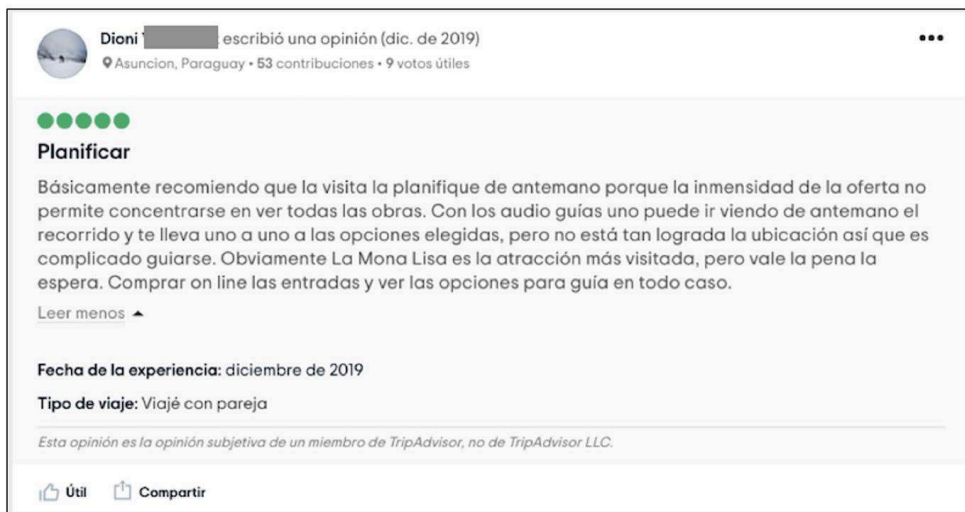
langues » (2017 : 189). Pour notre étude, les commentaires en ligne sont rédigés en français par la communauté linguistique francophone, et en espagnol par la communauté linguistique hispanophone.

- 6 Le deuxième concept, celui de communauté discursive, est à concevoir en termes des différentes classes textuelles nées au sein de cette communauté, elle-même comprise comme « des groupes dont la finalité essentielle est la production de discours » (Maingueneau, 1996 : 16) qui obéissent à des objectifs de communication précis et se caractérisent par des traits rhétoriques et formels relativement stables plus ou moins perméables aux facteurs culturels et contextuels (Swales, 1990 ; Adam, 2001 ; García Izquierdo, 2007). Par conséquent, notre objectif est aussi de savoir si les communautés francophone et hispanophone constituent également une communauté des discours, celle des commentaires laissés sur la plateforme.

1.2. Le commentaire en ligne sur TripAdvisor

- 7 Les différentes acceptions de la définition de *comentario*⁴ ou de *reseña*⁵ dans le *Diccionario de la Real Academia Española* (2014) ou de « commentaire » dans le dictionnaire en ligne du Robert⁶ ne prennent pas en compte le commentaire en tant qu'interaction possible dans les environnements numériques alors qu'il constitue une des pratiques numériques fréquemment utilisées par les internautes.
- 8 Selon Calvi, les commentaires appartiennent aux « *géneros informales que comprenden el amplio caudal de textos en los que el turista mismo se transforma en experto y emisor del discurso turístico, con el propósito de intercambiar opiniones y expresar valoraciones* » (2010 : 19).
- 9 Les commentateurs en ligne des plateformes de recommandations et de réservations, selon le principe de crowdsourcing de TripAdvisor jouent le rôle de prescripteurs actifs, engageant leur ethos et la fiabilité de leur profil. Ils obéissent alors à la loi de sincérité selon Ducrot (1972 : 20) ou à la maxime grecienne de qualité (Grice, 1975 : 41-58), malgré parfois l'anonymat ou le pseudonymat affiché. En outre, TripAdvisor est connecté à Facebook depuis 2010, ce qui permet aux utilisateurs de la plateforme d'y retrouver leurs amis et de suivre leurs conseils et avis. Ils tiennent donc à ce que les évaluations soient les plus honnêtes et précises possible afin de garantir la qualité de la plateforme qu'ils utilisent eux-mêmes.
- 10 Le commentaire en ligne est inséré dans la structure composée de plusieurs éléments comme l'illustre la figure 1.

Figure 1. – Structure externe du commentaire.



- 11 Il apparaît sous une fenêtre à trois franges, une supérieure, une centrale et une inférieure. Dans la frange supérieure se trouvent plusieurs types d'informations relatives au commentateur : son identité (sous format de pseudonyme ou non), en gras, accompagnée, à gauche, d'un espace circulaire pour une image, et à droite, d'un énoncé mentionnant la date en mois et année du commentaire. À l'extrême droite, les trois points de suspension servent, soit à signaler l'internaute, soit à suivre son activité numérique sur la plateforme. En dessous, de gauche à droite, on trouve la géolocalisation (ville/pays), le nombre de contributions et de votes.
- 12 Dans la frange centrale où se situe le commentaire, on peut voir, de haut en bas : l'évaluation de l'expérience, de 1 à 5, matérialisée par le nombre de bulles vertes remplies selon la gradation suivante : 1 : horrible/*pésimo*, 2 : médiocre/*malo*, 3 : moyen/*normal*, 4 : très bien/*muy bueno*, 5 : excellent/*excelente* ; le titre du commentaire, le commentaire ou son extrait ; la date de l'expérience exprimée en mois/année, et le type de voyage (affaires, en couple, en famille, amis, en solo), renseignements qui renforcent l'idée de véracité de l'expérience racontée puis la nature subjective du commentaire attribuée par la plateforme : « *Esta opinión es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC.* »
- 13 Enfin, dans la frange inférieure se situent deux éléments cliquables, l'un pour voter, l'autre pour partager afin d'envoyer un courrier électronique, copier le lien ou reposter sur TripAdvisor. L'option « répondre » permet à une autre personne d'interagir avec le commentaire initial. Ce coénonciateur, peut être un représentant institutionnel ou tout autre utilisateur de la plateforme. Bien que cette fonctionnalité soit présente, elle est très peu utilisée.

2. Analyse de données textuelles

2.1. Corpus comparable bilingue de nature numérisée

- 14 Le corpus regroupe en son sein les commentaires en ligne en français et en espagnol rédigés respectivement par les communautés francophone et hispanophone sur une période de 10 années, allant de janvier 2009 à décembre 2019. Il acquiert

par conséquent le statut de corpus comparable bilingue dans la mesure où il réunit des textes de langues originales avec des conditions énonciatives et textuelles similaires (Corpas, 2001). S'agissant d'avis de visiteurs de musées, nous ne considérons pas qu'ils s'inscrivent dans une communication touristique de spécialité. En effet, Calvi et Bonomi (2008 : 181-182) identifient trois niveaux de communication dans l'étude des langues de spécialités : la communication entre spécialistes pourvue d'une forte densité de concepts et de terminologie spécifique ; la communication de spécialistes à des semi-spécialistes ou spécialistes en formation dans laquelle la visée didactique incite à une dilution de contenus spécifiques et à l'emploi de procédés linguistiques explicatifs (reformulations, illustrations, etc.) où, dans un discours de divulgation ou de vulgarisation, des contenus spécialisés sont exprimés essentiellement dans une langue générale ; et la communication entre spécialistes et néophytes. Elles signalent également que la communication touristique vise trois objectifs (Calvi & Bonomi, 2008 : 183) : informer, répondant à une forte demande d'information pratique, logistique, culturelle et artistique ; persuader dans l'acte de promouvoir la vente d'un produit ou l'image d'une destination, et conseiller en fournissant des instructions et des conseils pour les voyages. Sur TripAdvisor, les commentaires touristiques relèvent principalement d'une communication entre non-spécialistes, caractéristiques des environnements web 2.0 où le *lego* se fait *experto* (Patin, 2024).

- 15 Puisque les commentaires sont issus de la plateforme en ligne, le corpus est de nature numérisée, c'est-à-dire, constitué de données nativement numériques (Paveau, 2014). En reprenant ce concept, Emerit (2016) en présente trois traits définitoires : l'instabilité du corpus par l'ajout continu de données (nouveaux commentaires, nouvelles fonctionnalités du site) ainsi que par la possible disparition d'une partie des données (par exemple lors de la fermeture d'un compte, etc.) ; la mixité des données nativement numériques qui peuvent être multimodales, polysémotiques ; et l'incomplétude, c'est-à-dire, la part inaccessible à la recherche d'une partie des données numériques qu'Emerit appelle « corpus idionumérique », autrement dit, les données de l'environnement numérique dont une partie est personnalisée en fonction des traces numériques laissées par l'utilisateur lors de ses consultations antérieures ou générées par l'environnement technologique matériel par lequel l'utilisateur accède au numérique : consulter TripAdvisor depuis une application mobile ou un navigateur internet modifie l'environnement d'apparition des données.

2.2. Approche textométrique

- 16 À des fins d'analyse textométrique, la clôture du corpus numérisé, du moins momentanée et « essentielle pour la rigueur de la démarche scientifique va de pair avec la prétention de l'exhaustivité du traitement. Clos, délimité, le corpus numérique sera soumis dans sa totalité au même traitement systématique et exhaustif » (Mayaffre, 2007 : 20). L'approche au corpus utilisée pour notre étude est de type inductif où les catégories de la langue émergent des données analysées en mettant en jeu des invariants tels que le type de données textuelles, ici le commentaire en ligne muséal, et une série de variables qui servent de comparaison ; en ce qui nous concerne, les années, la communauté linguistique, la note du commentaire et le musée. Le logiciel utilisé est la plateforme en ligne de textométrie *TXM* (Heiden, Magué & Pincemin, 2010), d'accès libre⁷. En textométrie, le parcours interprétatif s'opère à double sens (Rastier, 2011 ; Mayaffre, 2014) où l'approche quantitative doit être complétée par le retour au

qualitatif, c'est-à-dire, à l'environnement syntagmatique et textuel pour permettre l'interprétation des résultats.

3. Résultats et interprétation

3.1. Résultats macro-statistiques

Tableau 1. – Nombre d'occurrences et de commentaires selon les deux communautés et selon le musée.

	Nb de mots	Nb de com.
FR		
Louvre	356 346	9 307
Prado	101 783	2 215
Total	458 129	11 522
ES		
Prado	708 117	16 221
Louvre	461 522	8 834
Total	1 169 639	25 055
TOTAL	1 627 768	36 577

- 17 Le tableau 1 présente le nombre d'occurrences et de commentaires selon les deux communautés et selon le musée. Le corpus compte un peu plus de 1,6 million d'occurrences et de 36 577 commentaires. Sur le plan de la communauté linguistique (FR/ES), tous musées confondus, les commentaires en espagnol (36 577) sont trois fois plus nombreux que ceux en français (11 522) et leur volume en occurrences (1 169 639 occurrences) est deux fois et demi plus important que celui des occurrences des commentaires en français (458 129 occurrences). Ce constat vaut également si l'on prend en compte le musée visité. En effet, les commentaires en espagnol sur le Prado sont 75 % plus nombreux (16 221) et deux fois plus volumineux (708 117) que ceux en français sur le Louvre (9 307) qui totalisent 356 346 occurrences. De plus, les commentaires en espagnol sur le Louvre (8 834) sont près de quatre fois plus nombreux que les commentaires en français sur le Prado (2 215) et représente une taille de 461 522 occurrences contre 101 783 occurrences pour les commentaires en français sur le Prado, soit près de 4,6 fois de plus. Enfin, on remarque aussi que le volume des commentaires est plus important en situation endogène qu'en situation exogène, à savoir, pour le français, 356 346 occurrences en situation endogène pour le Louvre contre 101 783 en situation exogène pour le Prado, et pour les commentaires en

espagnol, 708 117 occurrences en situation endogène pour le Prado contre 461 522 en situation exogène pour le Louvre.

- 18 Au vu de ces premiers constats statistiques, trois tendances se dessinent. Tout d'abord, la communauté linguistique espagnole laisse plus de commentaires que la communauté française ; ensuite, ses commentaires sont deux fois plus volumineux. En outre, le musée national visité par la communauté linguistique auquel il est rattaché, donc en situation endogène, suscite plus de commentaires que le musée visité à l'étranger, en situation exogène.
- 19 Quelles interprétations données à la supériorité statistique des commentaires de la communauté hispanophone ? Au moins deux explications peuvent être avancées. La première est que la communauté hispanophone, étant plus vaste que celle des francophones, constitue une communauté touristique plus importante, ce qui se traduit par un plus grand nombre de visiteurs dans les musées et, donc, par davantage de commentaires laissés. La deuxième hypothèse serait que la communauté hispanophone, indépendamment de la part des visiteurs qu'elle représente, serait plus encline à laisser des commentaires.
- 20 Les données statistiques offertes par les musées peuvent apporter un autre éclairage.

Tableau 2. – Nombre de visiteurs du Louvre et du Prado.

2019	Louvre	Prado
Visiteurs total	9,6 M	3,2 M
Visiteurs France	1,7 M (24 %)	151 841 (4,74 %)
Visiteurs Espagne / Amérique hispanophone	675 854 (7 %)	1 399 893 (43,7 %)

- 21 À titre indicatif, en 2019, le Louvre a reçu 9,6 millions de visiteurs dont 675 854 de pays hispanophones (soit 3,3 %). Pour la même année, le musée du Prado, 3,2 millions de visiteurs dont 1,4 million étaient résidents en Espagne (soit 43,7 %) et 151 841 venaient de France (soit 4,74 %)⁸. À la lumière de ces données, le Louvre reçoit plus de visiteurs francophones qu'hispanophones ; malgré cela, les commentaires en espagnol restent nettement supérieurs. Notre première hypothèse s'avère donc caduque.
- 22 Les chiffres du tableau 2 sur le nombre de visiteurs francophones du Louvre (24 %) contre 7 % de la part des hispanophones, et du nombre de visiteurs hispanophones du Prado (43,7 %) contre 4,74 % des visiteurs francophones, incitent à penser qu'il existe une corrélation entre le volume supérieur d'occurrences en situation endogène par rapport à la situation exogène et celui du nombre de visiteurs. Le musée national visité par la communauté linguistique auquel il est rattaché culturellement susciterait-il plus de commentaires que le musée visité à l'étranger ? Nous sommes tentés de répondre oui eu égard au nombre supérieur de visiteurs en situation endogène. La proximité géographique et le bagage culturel partagé en sont probablement les motifs.

Tableau 3. – Longueur moyenne des commentaires par musée et par communauté.

	Nb de mots/com.
FR	
Louvre	38,28
Prado	45,95
Moy.	42,11
ES	
Prado	43,65
Louvre	52,24
Moy.	47,94
Moy.	45,02

- 23 La tableau 3 indique la longueur des commentaires par communauté et par musée. Les commentaires en français sont généralement plus courts de 5 mots (42,11 mots) contre 47,94 mots en espagnol, ce qui ne semble pas incident à première vue. Mais cette tendance statistique s'accroît si l'on compare cette même donnée entre les musées. En effet, les commentaires en espagnol sur le Prado sont plus longs de 5 occurrences (43,65 mots) que ceux en français sur le Louvre (38,28 mots), tout comme les commentaires en espagnol sur le Louvre (52,24 mots) sont plus longs de 6 mots que ceux en français sur le Prado (45,95 mots). S'agit-il d'une donnée supplémentaire incitant à conclure que la communauté hispanophone est plus prolifique dans ses commentaires que la communauté francophone, à être plus narrative, expansive que la communauté francophone ? Ou est-ce dû tout simplement à la structure même de la langue espagnole ?

Tableau 4. – Nombre de mots, de commentaires et longueur moyenne des commentaires en français pour le Louvre et le Prado, selon la notation.

FR			
Louvre			
Notation	Nb de mots	Nb de com.	Moy. Nb de mots/com.
1	3 721	61	61**
2	4 711	78	60,39
3	19 161	328	58,41

4	84 745	1 648	51,42
5	244 008	7 192	33,92*
TOTAL	356 346	9 307	38,28
Prado			
Notation	Nb de mots	Nb de com.	Moy. Nb de mots/com.
1	642	13	49,38
2	1 075	17	63,23**
3	8 980	183	49,07
4	32 555	721	45,5
5	58 531	1 281	45,69*
TOTAL	101 783	2 215	50,57

Tableau 5. – Nombre de mots, de commentaires et longueur moyenne des commentaires en espagnol pour le Louvre et le Prado, selon la notation.

ES			
Prado			
Notation	Nb de mots	Nb de com.	Moy. Nb de mots/com.
1	2 628	43	61,11**
2	2 676	54	49,55
3	17 345	362	47,91
4	109 590	2 496	43,90
5	575 878	13 266	43,41*
TOTAL	1 064 463	25 528	40,96
Louvre			
Notation	Nb de mots	Nb de com.	Moy. Nb de mots/com.
1	2 086	31	67,29**
2	3 143	55	57,14
3	21 443	386	55,55

4	90 494	1 702	53,16
5	344 356	6 660	51,70*
TOTAL	461 522	8 834	56,96

- 24 Les tableaux 4 et 5 indiquent le nombre de commentaires (2^e colonne) et leur longueur moyenne (dernière colonne) en fonction de la notation entre 1 (très mauvais) et 5 (excellent).
- 25 Indépendamment du musée visité et de la communauté linguistique, plus les commentaires sont évalués comme bons (chiffres encadrés), plus ils sont nombreux et plus ils sont courts (*), manifestation de l'enthousiasme général et du haut degré de satisfaction éprouvés par les visiteurs. Les avis sont exprimés plutôt laconiquement comme si le consensus dans l'expérience-évaluation (très) positive n'avait pas besoin de nombreuses explications ni de justifications détaillées.

Exemple 1. – Commentaire en français de catégorie 5, Louvre : 34 mots.

Immense musée⁹

Ce musée est magnifique et très grand. Il faudrait des jours entiers pour le faire en entier. La partie égyptienne est sensationnelle. Vous pouvez y contempler la venus de milo et biensure la Joconde

Exemple 2. – Commentaire en espagnol de catégorie 5, Louvre : 51 mots.

Excelente Museo!

Para aquellos que les guste visitar museos, éste es uno de los más grandes y maravillosos del mundo. Es recomendable tomar una guía para no perderse. Con tu boleto puedes salir y entrar cuantas veces quieras en el mismo día, ¡vale la pena conocerlo, visitarlo y admirarlo!

Exemple 3. – Commentaire en espagnol de catégorie 5, Prado : 40 mots.

La mejor pinoteca de España

Aquí está lo mejor para ver pinturas y cuadros en España. La obra más relevantes. Tiene que coger entrada por anticipado. Y lo mejor es que hay días que es gratis. Grandes sales con obras icónicas. Las mininas, la maja desnuda...

Exemple 4. – Commentaire en français de catégorie 5, Prado : 46 mots.

Visite incontournable

A voir car c'est une visite incontournable de Madrid c'est comme venir à paris sans voir le musée du Louvre à condition bien sur d'aimer l'art, les belles peintures. Acheter des billets directement sur internet permet de ne pas faire la queue.

- 26 Inversement, les commentaires les plus longs (***) sont généralement associés aux notations les plus basses (1-2). Dans ces commentaires détaillés, les visiteurs décrivent minutieusement leur expérience pour exprimer leur profond mécontentement et dissuader d'autres personnes de visiter le lieu.

Exemple 5. – Commentaire en français de catégorie 2, Louvre : 60 mots.

Olala..

Une attente énorme, des collections décevantes, une armada de touristes qui parlent et ne respectent pas le lieu... On se croirait dans une gare où tout le monde se bouscule.. Trop « commercial ». Et pour sortir de là c'est un vrai labyrinthe ; à en faire une crise de panique... On comprend mieux pourquoi la majorité des parisiens n'y mettent pas les pieds !

Exemple 6. – Commentaire en espagnol de catégorie 1, Louvre : 71 mots.

los baños del louvre no son dignos de este museo

Después de una cola de 15 minutos para entrar en los baños del museo (con lo que representa si tienes necesidad imperiosa) y tener que soportar un olor pestilente, nos encontramos con

los inodoros llenos a rebosar y un centímetro de “liquido” por el suelo, naturalmente salimos rápidamente al exterior para solucionar nuestras necesidades. Lo dicho, las toilettes del Louvre no son dignos de este museo ni de esta maravillosa ciudad.

Exemple 7. – Commentaire en espagnol de catégorie 2, Prado : 63 mots.

Mala organización pésimo personal

Opinión sobre: Entrada del Museo del Prado en Madrid

La organización del museo es desastrosa, muy fácil dejar alguna sala por ver. El personal del museo es estúpido, la señora de la sala 56A que controla el jardín de las delicias del Bosco en la mañana del día 2 de mayo de 2019 no merece el trabajo que tiene. Desagradable y mezquina. Deberían de controlar el personal que trabaja y como trabaja.

Exemple 8. – Commentaire en français de catégorie 2, Prado : 62 mots.

C'est grand, ça doit être dur à chauffer!

Très déçu par ce Prado qui est soit disant un passage incontournable de Madrid! Pas de vibration, un fléchage incompréhensible. C'est un vrai jeu de piste pour trouver les salles qui nous intéressent! Quant aux peintures, à moins d'avoir 500 ans et d'aimer les icônes religieuses et la guerre, vous ne trouverez rien à vous mettre sous la dent! C'est mon avis.

3.2. Quelques traits discursifs saillants

- 27 Les commentaires évaluateurs sur les deux musées construisent un discours performatif basé sur la recommandation, le conseil (exemples 9 et 10) :

Exemples 9

recomendable (878 occurrences) *recomendar*¹⁰ (345 occurrences), *recomander* (269 occurrences), *aconsejar* (167 occurrences), *conseiller* (67 occurrences), *conseil* (34 occurrences).

Exemples 10

Te recomiendo que antes de ir selecciones que te gustaría ver (EsLouvre)

Recomander l'Égypte pour les enfants : parcours très pédagogique (avec une momie) (FrLouvre)

Aconsejo sacar las entradas por internet para evitar la interminable cola (EsLouvre)

Aconsejo sacar la entrada por internet y se evitan colas interminables (EsPrado)

Petit conseil : il faut arriver très tôt (FrLouvre)

Nous y sommes allés à l'ouverture comme conseillé mais malgré tout trop de monde (FrLouvre)

- 28 Il s'agit d'actes de langage établissant une connivence avec le lecteur.
- 29 Le commentaire évaluateur muséal constitue un discours qui vise, en s'appuyant sur une doxa partagée, à provoquer l'adhésion empathique du lecteur et à le séduire par une communication émotionnelle qui se manifeste par plusieurs procédés linguistiques et stylistiques. Tout d'abord, elle se construit par un lexique de l'hyperbole constitué – de substantifs (exemples 11 et 12) :

Exemples 11

maravilla (856) / *merveille* (243), *joya* (420) / *joyau* (45), *plaisir* (322) / *placer* (268), *richesse* (268), *tesoro* (183), *lujo* (165), *bonheur* (135), *genio* (87), *encanto* (59), *labyrinth* (73) / *laberinto* (21), *émerveillement* (48), *splendeur* (43), *dédale* (33), *pasada* (37), *majestuosidad* (21), etc.

Exemples 12

Después de muchos años he vuelto y es una maravilla (EsPrado)

Si vous voulez voir la huitième merveille du monde, allez au musée du Louvre (FrLouvre)

Ese museo es una auténtica joya (EsPrado)

Une très grande richesse d'œuvres exposées (FrPrado)

– d’adjectifs axiologiques ou axiologico-affectifs (exemples 13 et 14) :

Exemples 13

imprescindible (1346) / *incontournable* (743), *impresionante* (1792) / *impressionnant* (280), *maravilloso* (1501), *excelente* (1112), *increíble* (1147), *espectacular* (936), *immense* (529), *énorme* (1113), *magnifique* (1477) / *magnífico* (457), *precioso* (497), *genial* (367), *magique* (270), *exceptionnel* (336), *grandiose* (173), *extraordinaire* (193), *splendide* (144), *gigantesque* (126), *fabuleux* (112), *sublime* (52), etc.

Exemples 14

Visita imprescindible si venís a Madrid (EsPrado)

Cierto que conozco muchos museos de otros países pero este es maravilloso (EsPrado)

Tableaux de Velázquez incontournable et bien d’autres (FrPrado)

Tout est grandiose. Magnifique. Quelle richesse (FrLouvre)

Sus salas y cuadros son magníficos e impresionantes (EsLouvre)

– d’adverbes intensifs et quantitatifs (exemples 15) : *muy* (6 912) / *très* (2 409), *mucho* + Nom (3318) / *beaucoup de* (633), etc.

Exemples 15

Hay exposiciones temporales muy interesantes (EsPrado)

Le musée est très grand et riche (FrLouvre)

Beaucoup de marche car le musée est très grand (FrLouvre)

Mucho calor, muchaaaa gente (EsLouvre)

Un musée à voir absolument (FrLouvre)

– d’adverbes de complétude (exemples 16) : *absolument* (145) / *totalmente* (85)

Exemples 16

A voir absolument pour tous les sceptiques (FrLouvre)

Es totalmente recomendable con obras excepcionales (EsLouvre)

– d’adverbes de manière invoquant le haut degré du vrai, du dire vrai, de vérité (exemples 17) : *realmente* (385) / *vraiment* (134)

Exemples 17

Il y a de la marche mais ça en vaut vraiment la peine (FrLouvre)

El museo es realmente impresionante (EsPrado)

30 Les commentaires témoignent également de certaines préférences distributionnelles où l’adjectif en antéposition marque l’emphase de la propriété : *magnifique musée* (115) / *musée magnifique* (61), *maravilloso museo* (78) / *museo maravilloso* (56), Nom + *único* (89) / *único* + Nom (55).

31 Aussi, ces émotions sont manifestes dans le discours évaluatif écrit par des procédés d’oralisation, caractéristique du discours natif numérique, qui ont une fonction à la fois interactionnelle et argumentative, tout en donnant davantage d’authenticité et donc de crédibilité à l’évaluation. Parmi les procédés les plus fréquents dans le corpus, nous observons :

– les mots en capitale pour retranscrire le volume sonore, suscité par l’émotion (exemples 18) :

Exemples 18

IMPRESINDIBLE (19), *IMPRESIONANTE* (18), *EXCELENTE* (12) *IMPERDIBLE* (12),

RECOMENDABLE (12), *MARAVILLOSO* (10) *INCONTORNABLE* (7), *ABSOLUMENT* (6).

– les mots en écho qui viennent surenchérir l’intensité ou la quantité exprimées (exemples 19) : *très très* (48), *muy muy* (50), *beaucoup beaucoup* (15)

Exemples 19

Un musée très très riche et varié (FrLouvre)

Sus exposiciones son muy muy importantes (EsPrado)

Beaucoup beaucoup beaucoup...d’autres jolies œuvres d’art... (FrLouvre)

- 32 Comme autre marque d'oralisation, figurent également certaines unités phraséologiques appartenant au registre familier (exemples 20) : ça en vaut vraiment la peine/le coup (d'œil)/le détour (323) / en prendre/avoir plein les yeux (105), *merecer/ valer mucho la pena* (122).

Exemples 20

- Il y a de la marche mais ça en vaut **vraiment** la peine (FrLouvre)
 Première fois pour moi...et ça vaut **vraiment** le coup (FrLouvre)
 Nous sommes pas musée mais celui-ci vaut **vraiment** le détour (FrLouvre)
Merece la pena pasar una tarde entera en el Museo (EsLouvre)

Conclusion

- 33 Le commentaire en ligne muséal constitue-t-il un e-lecte identifiable. Autrement dit, constitue-t-il un discours numérique aux caractéristiques spécifiques ?
- 34 Au vu des résultats présentés ci-dessous et du corpus constitué, nous sommes tentés de répondre par l'affirmative. Tout d'abord, quelques traits statistiques se dessinent en fonction des trois variables choisies. En effet, nous avons pu observer que la communauté hispanophone laisse des commentaires plus nombreux, plus volumineux et plus longs que celle des francophones, que plus la note est élevée, et plus les commentaires sont nombreux et courts, et les commentaires endogènes sont plus nombreux que ceux en situation exogène. Pour ces constats, nous avons apporté quelques pistes d'interprétation. Sur le plan discursif, nous avons identifié des stratégies de persuasion passant par des actes de langage relevant de la recommandation et de la séduction, tout comme une tendance à construire un discours oralisé.
- 35 Ces caractéristiques abordent les questions de généricité discursive qui regroupent des approches, des typologies et des définitions diverses et prolifiques que bon nombre d'auteurs ont traitées¹¹. Elles s'accordent néanmoins sur un certain nombre de descripteurs que les commentaires en ligne muséaux adoptent. Ils constituent des cadres de communication structurés, caractérisés par des conventions formelles et fonctionnelles, ils assument des fonctions communicatives spécifiques pour répondre à des besoins de communication particuliers dans différentes situations sociales, professionnelles ou académiques. Ils montrent une certaine stabilité conférée par l'usage et la tradition, processus historiques et culturels, et leur existence et leur utilisation sont enracinées dans des normes sociales et linguistiques. Leur forme et leur fonction peuvent varier en fonction du contexte social, culturel et communicatif dans lequel ils sont utilisés. Ils s'adaptent aux besoins spécifiques des interactions verbales dans divers contextes, ici numériques. Ils obéissent à des conventions linguistiques et rhétoriques spécifiques. Ils servent non seulement à structurer le discours mais aussi à atteindre des objectifs pragmatiques dans la communication. Les commentaires décrits relèvent donc d'une communauté discursive précise, celle des visiteurs des musées laissant un avis sur la plateforme TripAdvisor. Ils soutiennent ainsi l'idée que ces productions écrites numériques constituent un e-lecte muséal.
- 36 Pour étayer cette piste, d'autres corpus de commentaires touristiques, par exemple ceux concernant les musées concurrents tels que le musée d'Orsay et le musée Reina Sofía, pourront être constitués offrant ainsi de nouveaux parcours discursifs muséaux.

BIBLIOGRAPHIE

- ADAM Jean-Michel (2001), *Les textes : types et prototypes*, Paris : Nathan.
- ATILF (Analyse et traitement informatique de la langue française), *Trésor de la langue française informatisé*, en ligne sur <<http://stella.atilf.fr>>.
- BAKHTINE Mikhaïl (1984), *Esthétique de la création verbale*, Paris : Gallimard.
- BEACCO Jean-Claude (2004), « Trois perspectives linguistiques sur la notion de genre discursif », *Langages*, 153, 109-119.
- BRETEGNIER Aude (2017), « “Communauté linguistique” : renoncer ou problématiser ? », *La Bretagne linguistique*, 21, 173-193.
- BOURDIEU Pierre (1982), *Ce que parler veut dire*, Paris : Fayard.
- CALVI Maria Vittoria (2010), « Los géneros discursivos en la lengua del turismo: una propuesta de clasificación », *Ibérica*, 19, 9-32.
- CALVI Maria Vittoria & BONOMI Milin (2008), « El lenguaje del turismo: de los textos especializados a la comunidad del viajero », C. Navarro, R. M. Rodríguez Abella & F. Dalle Pezze (dir.), *La comunicación especializada: terminología y traducción*, Berne : Peter Lang, 181-202.
- CHARAUDEAU Patrick (2006), « Un modèle socio-communicationnel du discours. Entre situation de communication et stratégies d’individuation », B. Miège (dir.), *Médias et Culture. Discours, outils de communication, pratiques : quelle(s) pragmatique(s) ?*, Paris : L’Harmattan, 15-39.
- CORPAS PASTOR Gloria (2001), « Compilación de un corpus ad hoc para la enseñanza de la traducción inversa especializada », *Revista Trans*, 5, 155-184.
- DUCROT Oswald (1970), *Ne dites pas mais dites*, Paris : Hermann.
- EMERIT Laetitia (2016), « La notion de lieu de corpus : un nouvel outil pour l’étude des terrains numériques en linguistique », *Corela*, 14(1), 1-20.
- FOUCAULT Michel (1969), *Archéologie du savoir*, Paris : Gallimard.
- GALLARDO PAÚLS Beatriz (2023), « La necesidad de modelos en lingüística: sobre el “análisis del discurso digital” », *Pragmalingüística*, 31, 127-151.
- GARCÍA IZQUIERDO Isabel (2007), « Los géneros y las lenguas de especialidad (I) », E. Alcaraz Varó, F. Yus Ramos & J. Mateo Martínez (dir.), *Las lenguas profesionales y académicas*, Barcelone : Ariel.
- GRICE Herbert Paul (1975), « Logic and Conversation », P. Cole & J. Morgan’s (dir.), *Syntax and Semantics, Speech Acts*, New York : Academic Press Edition, 3, 41-58.
- GUMPERZ John (1964), « Linguistic and Social Interactions in Two Communities », *American Anthropologist*, 66, 37-53.
- HEIDEN Serge, MAGUÉ Jean-Philippe & PINCEMIN Bénédicte (2010), « TXM : une plateforme logicielle open-source pour la textométrie. Conception et développement », S. Bolasco (dir.), *JADT 2010, 10th International Conference on the Statistical Analysis of Textual Data*, Rome : Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto, 2, 1021-1032.

- HERRING Susan (1996), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam : John Benjamins.
- LABOV William (1976), *Sociolinguistique*, Paris : Minuit.
- LE ROBERT EN LIGNE, *Dictionnaire*, en ligne sur <<https://dictionnaire.lerobert.com>>.
- MAYAFFRE Damon (2007), « Philologie et/ou herméneutique numérique : nouveaux concepts pour de nouvelles pratiques », F. Rastier & M. Ballabriga (dir.), *Corpus en Lettres et Sciences sociales. Des documents numériques à l'interprétation*, Toulouse : PUT, 15-26.
- MAYAFFRE Damon (2014), « Plaidoyer en faveur de l'Analyse de Données co(n)Textuelles. Parcours cooccurrentiels dans le discours présidentiel français (1958-2014) », É. Née, J.-M. Daube, M. Valette & S. Fleury (dir.), *JADT 2014, Proceedings of the 12th International Conference on Textual Data Statistical Analysis*, Paris : Inalco-Sorbonne Nouvelle, 15-32.
- MONTOLÍO Estrella (2012), *El análisis del discurso: modalidades de uso y criterios de evaluación*, Ariel.
- PATIN Stéphane (2022), « L'hyperbole dans les commentaires en espagnol sur Tripadvisor : le musée du Louvre à la loupe », *Annales de l'Université de Cracovie*, 25(1), 88-111.
- PATIN Stéphane (2024), *Analyse du discours numérique muséal à l'aune de la textométrie*, Arras : Artois Presses Université.
- PAVEAU Marie-Anne (2012), « Ce que disent les objets. Sens, affordance, cognition », *Synergies - Pays riverains de la Baltique*, 9, 53-65.
- PAVEAU Marie-Anne (2014), « Ce qui s'écrit dans les univers numériques. Matières technologiques et formes technodiscursives », *Itinéraires*, <<https://doi.org/10.4000/itineraires.2313>>.
- PAVEAU Marie-Anne (2017), *L'Analyse du discours numérique. Dictionnaire des formes et des pratiques*, Paris : Hermann.
- PLACENCIA María Elena & PARINI Alejandro (2024), *Introducción al estudio del discurso digital en español*, Londres : Routledge.
- RASTIER François (2011), *La mesure et le grain. Sémantique de corpus*, Paris : Champion.
- REAL ACADÉMIA ESPAÑOLA (2014), *Diccionario de la lengua española*, en ligne sur <<https://dle.rae.es>>.
- SWALES John (1990), *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings*, Cambridge : Cambridge University Press.
- TODOROV Tzvetan (1978), *Les genres de discours*, Paris : Seuil.
- TOGNINI-BONELLI Elena (2001), *Corpus Linguistics at Work*, Amsterdam : John Benjamins.

NOTES

1. Pour un état de l'art sur l'analyse du discours numérique en espagnol, voir entre autres, Gallardo Paúls (2023), Placencia & Parini (2024), pour le français, Paveau (2017), pour les deux aires Patin (2024).
2. « Premier lieu de construction du domaine des pratiques sociales en domaine d'échange communicationnel » (Charaudeau, 2006 : 30).
3. « Une affordance est une possibilité offerte par l'objet lui-même, qui indique quelle relation l'agent humain doit instaurer avec lui (ce qu'on doit ou peut faire avec). Une chaise propose

par exemple l'affordance de d'asseoir, un verre celle de le prendre en main pour boire, un stylo celle d'écrire. » (Paveau, 2012 : 60)

4. <<https://dle.rae.es/comentario?m=form>> (15 juillet 2024).
5. <<https://dle.rae.es/reseña?m=form>> (15 juillet 2024).
6. <<https://dictionnaire.lerobert.com/definition/commentaire>> (15 juillet 2024).
7. <<http://textometrie.ens-lyon.fr/?lang=fr>> (15 juillet 2025).
8. <www.museodelprado.es/museo/memoria-anual> (15 juillet 2024).
9. Les retranscriptions typographiques sont originales.
10. Les formes sont présentées sous leur lemme.
11. Pour ne citer que quelques-uns d'entre eux : Foucault (1969), Todorov (1978), Bakhtine (1984), Adam (1999), Montolío (2012). Pour une rétrospective, voir notamment Beacco (2004).

RÉSUMÉS

L'étude analyse les commentaires en ligne sur le Louvre et le Prado laissés sur la plateforme TripAdvisor, par les visiteurs francophones et hispanophones, entre 2009 et 2019, sous l'angle de la textométrie afin d'identifier si les caractéristiques saillantes de ce type de production écrite native du numérique constituent un genre discursif à part entière, celui du commentaire en ligne muséal. Ce principal objectif est complété par trois autres, en fonction de trois paramètres : la communauté linguistique des visiteurs, les musées en tant qu'objet culturel exo/endogène à la communauté donnée et la note donnée entre 1 et 5 par le visiteur dans TripAdvisor.

The study analyses online comments on the Louvre and the Prado left on the TripAdvisor platform by French- and Spanish-speaking visitors between 2009 and 2019, using textometry to identify whether the salient features of this type of digitally native written production constitute a discursive genre in its own right, that of the online museum commentary. This main objective is complemented by three others, based on three parameters: the visitors' linguistic community, museums as a cultural object that is exogenous/endogenous to the given community, and the rating given between 1 and 5 by the visitor on TripAdvisor.

El estudio analiza los comentarios en línea sobre el Louvre y el Prado dejados en la plataforma TripAdvisor por visitantes francófonos e hispanohablantes entre 2009 y 2019, utilizando la textometría para identificar si los rasgos más destacados de este tipo de producción escrita nativa digital constituyen un género discursivo propio, el del comentario museístico en línea. Este objetivo principal se complementa con otros tres, basados en tres parámetros: la comunidad lingüística de los visitantes, los museos como objeto cultural exógeno/endógeno a la comunidad dada, y la calificación dada entre 1 y 5 por el visitante en TripAdvisor.

INDEX

Mots-clés : commentaires en ligne, musée, textométrie

Palabras claves : comentarios en línea, museo, textometría

Keywords : online comments, museum, textometry

AUTEUR

STÉPHANE PATIN

Université Paris Cité, UR 3967 ALTAE

stephane.patin@u-paris.fr