

Assignation automatique de solutions à des classes de plaintes liées aux ambiances intérieures polluées

Zoulikha Heddadj^{*,**}, Nicole Vincent^{*}
Séverine Kirchner^{**}, Georges Stamon^{*}

^{*}Université René Descartes
45, rue des Saints Pères 75270 Paris CEDEX06
^{**}CSTB

84, avenue Jean Jaurès Champs-sur-Marne
77421 Marne-la-Vallée CEDEX2
{zoulikha.heddadj, severine.kirchner}@cstb.fr
{nicole.vincent, Georges.Stamon}@math-info.univ-paris5.fr

Résumé. Nous présentons dans cet article un système informatique pour le traitement des plaintes en lien avec des situations de pollution domestique écrites en français. Après la construction automatique d'une base de scénarii de plaintes, un module de recherche apparie la plainte à traiter à la thématique de la plainte la plus similaire. Enfin, il s'agit d'assigner au problème courant la solution correspondante au scénario de pollution auquel est affectée la plainte pertinente. Nous montrons ici l'intérêt de l'introduction dans l'appariement des textes de l'aspect sémantique géré par un dictionnaire généraliste de synonymes et en quoi il n'est pas réalisable pour notre problème particulier de construire une ontologie.

1 Introduction

L'objectif de notre étude est de pouvoir semi-automatiser le processus de réponse aux plaintes exprimées en français, en langue naturelle et relatives à la pollution de l'air au sein des logements. Ces plaintes reflètent chacune un cas particulier, cependant elles abordent des problèmes communs que les experts aimeraient identifier de manière objective. Notre démarche est de construire de manière automatique des scénarii. Dans la première étape nous établissons un modèle de représentation et de recherche en ne négligeant pas l'aspect sémantique. Le choix de la ressource sémantique est guidé par l'étude du vocabulaire du corpus, il est présenté dans la partie suivante. Enfin, nous présentons l'évaluation de la qualité des partitions (scénarii) obtenues.

2 Modélisation de l'espace des plaintes

Par manque de place ici, nous ne pouvons rappeler de manière détaillée nos nombreuses positions pour formaliser les textes et pour définir les différentes mesures de similarité textuelle correspondantes. Néanmoins, nous pouvons noter que pour le traitement des textes