De l'étude de dialogues oraux unilingues dans une langue non maternelle

Yannick Fouquet

Laboratoire CLIPS-IMAG, équipe GEOD
BP 53 – 38041 Grenoble Cedex 9 - France
Tél.: ++33 (0) 4 76 63 55 91 - Fax: ++33 (0) 4 76 63 55 52
Mél: Yannick.Fouquet@imag.fr - http://www-geod.imag.fr/fouquet

ABSTRACT

Nous analysons dans cet article des dialogues comportant certaines irrégularités dues à des maladresses de la part d'un locuteur utilisant une langue qui n'est pas sa langue maternelle. Nous nous baserons sur des exemples tirés d'un corpus de renseignement touristique mettant en relation des clients français et un agent italien parlant français pour l'occasion.

1. INTRODUCTION

La communication parlée offre aujourd'hui de vastes sujets d'études. De la reconnaissance de parole à la synthèse vocale, la recherche s'intéresse à la production humaine de parole. Considérant bien souvent le locuteur de langue maternelle française, elle s'efforce tantôt de reconnaître les accents régionaux, tantôt de les gommer. Mais que penser des locuteurs dont la langue maternelle n'est pas le français ? Mettons ceux-ci devant un système de reconnaissance vocale et celui-ci a de fortes chances de ne pas fonctionner. C'est sur les raisons de cet échec que nous nous pencherons dans la suite de cet article.

Nous avons eu la chance, au CLIPS, de pouvoir enregistrer un corpus [BUR01] de dialogues oraux dans le cadre du projet européen NESPOLE![1] de traduction de parole [BES01].

Dans ces dialogues, un client de Grenoble appelait, via internet, une agence de tourisme italienne. Ces clients étaient tous de langue française. L'agent, pour sa part, était de langue maternelle italienne mais conversait, pour les besoins de l'enregistrement, en français. Nous avons pu alors nous pencher sur l'étude linguistique des irrégularités dans les énoncés de l'agent afin de montrer que la parole spontanée et les dialogues oraux sont différents selon que les locuteurs ont la même langue maternelle ou non.

2. POURQUOI ETUDIER LES DIALOGUES ORAUX

L'élaboration d'un modèle de dialogue passe par l'étude linguistique d'un corpus de dialogues interpersonnels. En effet, c'est celle-ci qui permettra de relever les particularités de la langue parlée ainsi que celles du dialogue. L'analyse de dialogues oraux montrera les phénomènes qui permettent d'affirmer que l'on ne parle pas comme l'on écrit. Notre particularité consistera en l'étude des phénomènes liés au fait qu'un locuteur parle dans une langue étrangère à la sienne. Ceci nous intéresse particulièrement dans le cadre de travaux sur l'aide à l'interprétariat [FOU00]. Dans le projet ERIM[2], une situation possible d'utilisation de la plate-forme est en effet la suivante [FAF00] : via le réseau deux interlocuteurs conversent au départ dans une langue commune qui n'est pas la leur. Dès lors que des difficultés de compréhension deviennent suffisamment fortes pour qu'ils sollicitent conjointement l'aide d'un interprète accessible sur le réseau, ce dernier devrait avant d'intervenir prendre connaissance d'un maximum d'informations pertinentes disponibles sur le dialogue en cours, afin de pouvoir répondre au mieux. L'étude de dialogues entre un locuteur français et un italien nous a montré plusieurs réactions face à un énoncé pouvant prêter à confusion.

3. DE L'ETUDE DES IRREGULARITES

La première preuve d'inhabileté dans la langue qui vient à l'esprit est, avec la prononciation, la tendance à franciser les termes dont on ne connaît pas la traduction. La réaction de l'interlocuteur va alors varier selon sa propre compétence langagière, la valeur inductive du contexte (du terrain commun élaboré [LEM00]), enfin et surtout l'importance de la compréhension de ce fragment dans la résolution de la situation. Ainsi, il peut choisir d'ignorer la confusion si celle-ci n'affecte pas la compréhension du message dans son ensemble. Mais il peut aussi amorcer une digression dans le but d'élucider l'intention du locuteur.

Nous pouvons ainsi répertorier différents types d'irrégularités d'expression. Les plus fréquentes sont celles qui poseront, a priori le plus de problèmes aux systèmes de reconnaissance vocale. Ce sont toutes les erreurs qui ne peuvent être prises en compte par un tel système mais qui ne perturbent pas la suite du dialogue, l'interlocuteur ignorant ces lacunes qui ne l'empêchent pas de comprendre le message du locuteur. Les moins fréquentes sont les erreurs qui perturberont l'interlocuteur au point qu'il renonce provisoirement à son but initial pour résoudre cette incompréhension.

1 NEgotiating through SPOken Language in E-commerce
http://nespole.itc.it/

2 Environnement Réseau pour l'Interprétariat Multimodal

3.1 Irrégularités non perturbantes

Ce sont, comme susdit, les irrégularités qui ne retardent pas le déroulement du dialogue initial. L'interlocuteur ne les relève pas. Il peut considérer avoir mal entendu. Il peut aussi penser que le locuteur n'a pas parlé correctement. Dès lors, deux situations peuvent se produire, amenant chacune à l'ignorance de cette faute. Dans le premier cas, l'interlocuteur corrige la faute. Dans le deuxième, il n'utilise pas le fragment incompris.

L'énoncé est interprété indépendamment du fragment

Dans cette situation, l'interlocuteur, qui n'a pas compris un fragment de l'énoncé initial, exclut l'élément. C'est le cas notamment lorsque l'agent parle d' « excursions *mirées* »[3]. L'interlocuteur ne garde que l'idée d'excursions, jugeant la précision sur le terme *mirées* inutile. Lorsqu'elles interviennent sur des détails trop éloignés du but initial, ces incompréhensions ne donnent donc pas lieu à une négociation sur leur représentation. C'est le cas lorsque l'interlocuteur baisse son niveau d'attention sur une partie du dialogue qui l'intéresse moins. Remarquons au passage que ce genre de situation arrive tous les jours, lorsque, par exemple, nous répondons au téléphone, et que nous ne comprenons pas l'identité du locuteur qui se présente. Nous ne lui demanderons peut-être pas de préciser, parce que nous jugerons cette information sans intérêt. Nous le retrouvons, dans notre corpus à travers des exemples comme : « un lac *fissile* » (au lieu de facile), « des *carrousels* de pistes », « des marchés *settimanales* », ou « des vallées très *suggestives* ». Nous pouvons noter que ce sont souvent de mots italiens francisés, mais que ceux-ci, non compris par l'interlocuteur, ne sont pourtant pas relevés.

L'énoncé est interprété comme s'il était correct

Dans ce cas, beaucoup plus fréquent, l'interlocuteur ne relève pas la faute et la corrige dans sa représentation. Il interprète cet énoncé comme si celui-ci était correct. C'est ici que l'on retrouvera les fautes typiques d'accord (« combien *des* étoiles », « il y en a *quelqu'un* qui sont fermés », « des *carrousels* de pistes assez *complètes* », « *certains* fois », « les renseignements *générals* », « un *mieux* vent », « de fêtes *folklores* », etc.), de conjugaison (« il faut que vous *appelez* »), de syntaxe (« pouvez-vous lire *bien* ? », « c'est le *moyen meilleur* », « il y a *spécifiques* parcs », « ça suffit *sur place* contacter le centre », « vous *le* pouvez voir »), d'élision (« entre *(les)* deux et trois étoiles »), de mot en trop (« il y a *des* différents niveaux de pistes »), de mauvais terme (« vous venez *par* voiture ? », « *un* peu près » (pour à peu près), « *compagne* » (pour campagne), « *moyenne d'âge* » (pour moyen âge), « c'est très *vite* » (pour rapide), « *courses* » (pour cours), « c'est *baignable* » , « des *révocations* historiques », « *au bout de* (fin) septembre », « il *hospite* des collections permanentes », etc. ainsi que nombre les confusions de termes et les traductions approximatives) ou de termes contextuellement incorrects c'est-à-dire techniquement possibles mais qui ne se disent pas (« le numéro *téléphonique* », « la route *provinciale* »). Toutes ces fautes, encore présentes lors de dialogues monolingues, ne posent pas de problème quant à l'intercompréhension des interactants, au sens de Lemeunier [LEM00], mais peuvent mettre en défaut nombre de systèmes de reconnaissance de parole.

[3] Francisation de l'expression italienne signifiant *excursions ciblées, excursions à thème*.

3.2 Irrégularités affectant la suite du dialogue

Cette situation intervient lorsque l'interlocuteur ne comprend pas un terme. Ceci peut se dérouler entre deux locuteurs français ou étrangers lorsqu'un mot est inconnu ou mal prononcé ou non approprié.
L'incompréhension est totale lorsque la représentation de ce terme est primordiale pour la suite du dialogue. Celui-ci laisse place à une négociation sur l'explication du terme et reprendra son fil initial lorsque ce but de représentation commune sera atteint.
C'est ce que nous allons voir à travers l'exemple ci-dessous :

Client1 : j'aurais voulu savoir le/ les arrhes qu'il fallait verser avant
Agent1 : vous désirez savoir s'il vous plaît ? le ? j'ai pas compris, excusez-moi/
Client2 : le/ les arrhes, le e l/ l'avance qu'il faut faire
Agent2 : ah l'agence ? e(m)
Client3 : l'avance pardon
Agent3 : ah l'avance ok,

Le client sait, au vu des différents échange précédents, que l'agent ne maîtrise pas le français. Il commence malgré tout à se répéter comme dans le cas d'une incompréhension liée à l'audition. L'agent précisant qu'il n'a pas compris (et non pas mal entendu), le client suppute une incompréhension sur le terme 'arrhes' et cherche à le décrire brièvement. S'ensuit une deuxième incompréhension mais celle-ci uniquement auditive au vu de la réponse de l'agent2 qui répète ce qu'il a compris.
La construction du sens se termine par l'approbation de l'agent sur la représentation du sens du terme.
Ce même exemple illustre également l'importance du contexte dans le dialogue et peut se retrouver dans la vie de tous les jours lorsque, pour ce même appel téléphonique, nous jugeons l'identité de l'appelant importante (pour laisser un message à un collègue par exemple). Nous lui demanderons, parfois bien plus tard dans le dialogue, de préciser à nouveau son nom.

4. DISCUSSION

Cette étude ne se veut, en aucun cas, une typologie de ces erreurs. En effet, nombre de ces irrégularités relevées sont fortement liées au niveau de maîtrise de la langue et au niveau d'intérêt d'une information fournie. Dès lors, le terme arrhes aboutit à un sous-

dialogue dans notre cas mais rien n'est moins sûr pour quelqu'un maîtrisant davantage le français ou si terme a moins d'importance dans la compréhension du but. Il faudrait alors modéliser le niveau linguistique des interlocuteurs ce qui nécessiterais sans doute des évaluations que nous ne pouvons pas intégrer dans un système de dialogue. Nous nous contentons ici de relever les réactions possibles face à un énoncé.
De plus, ces analyses sont faites sur le dialogue oral tel quel, mais dans le dialogue acquis par machine, nous devons tenir compte des erreurs de reconnaissance, d'une part, et de l'impossibilité de reconnaissance pour des systèmes qui considèrent actuellement l'entrée orale comme bien formée.
Il nous semble cependant nécessaire de tenir compte de ces fautes afin d'améliorer la qualité du dialogue. C'est ce que nous cherchons à faire à travers un modèle de dialogue dans lequel seront gérées les attentes des interlocuteurs. Nos attentes étant l'état mental (d'un locuteur) dans lequel sont codés les buts, les connaissances (sur la tâche), les règles de conversation et les rôles des participants, ce modèle intègrera un contexte intentionnel (à travers l'approche de Colineau [COL97] sur les marqueurs du discours), un contexte cognitif (à travers la théorie de la pertinence de Sperber & Wilson [SPE89]) et un contexte social (Par une approche de Goffman [GOF74] sur la théorie des faces). Nous nous appuieront ainsi sur l'idée de Vernant [VER92] d'un dialogue dirigé par les buts qui doivent être à la fois atteints et satisfaits pour que ce dialogue aboutisse à un succès [VAN90]. Nous utiliserons alors la théorie des actes de dialogues inspirée notamment des actes de discours de Vernant [VER97], des actes de langage d'Austin [AUS62] et des modaux de Greimas [GRE66].
Pouvoir gérer ces attentes permettra dès lors d'améliorer la prédiction des interventions non pas par la restriction des actes de dialogue possibles mais par une pondération de cette possibilité. Cette solution offrira alors la possibilité de tenir compte des interventions prévisibles mais sans écarter complètement les autres.

4. CONCLUSION

L'étude de ce corpus nous a permis de mettre en évidence des phénomènes d'interprétation dont un système destiné à gérer du dialogue oral devra tenir compte. En effet, elle a permis de constater des phénomènes liés au dialogue mais exacerbés par un locuteur non français et d'autres, liés au fait que l'un des locuteurs ne maîtrise pas totalement la langue de l'autre. Ainsi, la plupart des situations étudiées dans ces dialogues peuvent se retrouver dans des dialogues plus classiques. En effet, il est rare de parler parfaitement, et d'entendre parfaitement. Cela ne nous empêche pas de comprendre le discours. De même, certains mots peuvent échapper à notre compréhension. Selon leur utilité pour la suite du dialogue, nous chercherons à résoudre cette incompréhension ou pas. Fort de cette expérience, nous serons plus à même de tenir compte de ces fautes afin de mieux simuler les réactions humaines de dialogue.

BIBLIOGRAPHIE

[AUS62] Austin, J.L. How To Do Things With Words, Oxford U.P., 1962.

[BES01] Besacier L., Blanchon H., Fouquet Y., Guilbaud J.P., Helme S., Mazenot S., Moraru D., Vaufreydaz D. (2001), Speech Translation for French in the NESPOLE! European Project, soumis à Eurospeech 2001.

[BUR01] Burger S., Morel C., Coletti P., Besacier L., Metze F. (2001), NESPOLE! Data Collection, Status Report January 2001.

[COL97] Colineau, N., Etude Des Marqueurs Discursifs Dans Le Dialogue Finalisé, Thèse De Doctorat De Sciences Cognitives, Université Grenoble 1, 1997.

[FAF00] Fafiotte G. & Zhai J.-S. (2000) From multilingual multimodal spoken language acquisition towards online assistance to intermittent human interpreting: SIM*, a versatile environment for Spoken Language Processing. Proc. ICSLP-2000, Beijing, 16-19 oct 2000, CMFP, vol. 2/4, pp. 110-113.

[FOU00] Fouquet Y. (2000), Rapport d'activité scientifique à la région Rhône-Alpes, mai 2000

[GOF74] Goffman E., Les rites d'interaction, Éditions de Minuit, Paris, 1974.

[GRE66] Greimas A. J., Sémantique structurale, Paris, Seuil, 1966

[LEM00] Lemeunier T. (2000), " L'intentionalité communicative dans le dialogue homme-machine en langue naturelle", Thèse de doctorat, 1er décembre 2000

[SPE89] Sperber D. & Wilson. D. La pertinence, communication et cognition. Les Éditions de Minuit, Paris, 1989.

[VAN90] Vanderveken, D. La logique illocutoire. Mandarga éd. Bruxelles, 1990.

[VER92] Vernant, D. Approche Actionnelle Et Modèle Projectif Du Dialogue Informatif. Du Dialogue, Recherches Sur La Philosophie Du Langage, Vrin, Paris, N° 14, Pp 295-314, 1992.

[VER97] Vernant D. Du Discours A L'action : Etudes Pragmatiques. Presses Universitaires De France, Paris, 1997.