

Commande 1 · Les annulations

Quels clients annulent le plus, et où agir en premier ?

Adrien Chiodo

Mercredi 7 octobre 2026

LE CLIENT

La direction d'un hôtel de Marne-la-Vallée (client fictif) écrit à l'agence :

« Trop de réservations sont annulées, et des chambres restent vides. Quels clients annulent le plus, et par où commencer ? »

LES DONNÉES

Faute de données du client, l'agence s'appuie sur les réservations réelles d'un hôtel urbain comparable, à Lisbonne (2015–2017). Ce ne sont pas les chiffres du client : la recommandation doit le dire.

Segment de clientèle	Annulées	Non annulées	Total
Agences de voyage en ligne	14 491	24 257	38 748
Agences et voyagistes hors ligne	7 173	9 574	16 747
Groupes	9 623	4 352	13 975
Réservations directes	1 056	5 037	6 093
Entreprises	641	2 345	2 986
Autres	118	663	781
Total	33 102	46 228	79 330

« Autres » : équipages aériens, séjours offerts, deux segments non renseignés. « Annulées » inclut les clients absents sans prévenir (moins de 3 %). Source : N. Antonio, A. de Almeida, L. Nunes, « Hotel booking demand datasets », *Data in Brief*, 22 (2019), 41–49, doi:10.1016/j.dib.2018.11.126. Licence CC BY 4.0.

LE TRAVAIL DEMANDÉ

Avec le tableau et une calculatrice, sans Python. Pour chaque probabilité : la notation $P(\dots | \dots)$, la fraction, le résultat arrondi au millième.

1. Calculez la probabilité qu'une réservation de groupe soit annulée.
2. Calculez la probabilité qu'une réservation passée par une agence de voyage en ligne soit annulée.
3. Calculez la probabilité qu'une réservation annulée provienne d'une agence de voyage en ligne.
4. Rédigez votre recommandation au client en trois lignes : quel segment viser en premier, et pourquoi, chiffres à l'appui.

Le rendu. commandes/commande-01.md, dans le dépôt du binôme : commit et push avant le début de la séance du vendredi 9 octobre ; la date du commit fait foi. Compte au contrôle continu.