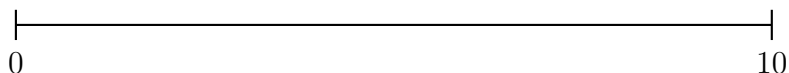


## Probabilité et statistique I (partim statistique descriptive)

Bachelier en sciences informatiques

*Présentation des données pour l'examen du vendredi 7 juin 2019*

Le fichier de données, `AvisClient.csv` (en ligne sur eCampus), contient les résultats d'une enquête de satisfaction menée auprès de 98 firmes clientes du magasin *Home*. Quatre critères ont été soumis aux clients via l'enquête de satisfaction, à savoir la **Vitesse** de livraison, le **Prix** du produit, le **Service** fourni par les employés du magasin et la **Qualité** du produit livré. Les valeurs de ces variables de satisfaction ont été obtenues comme suit: la firme a indiqué sa satisfaction concernant chaque critère à l'aide d'une croix représentée sur le segment de droite de 10 cm suivant:



La distance mesurée (en cm) entre l'origine et la croix est la valeur observée de la variable pour l'entreprise cliente:

Trois caractéristiques qualitatives sont également disponibles à propos des firmes clientes:

**Taille:** variable précisant si la firme cliente est de **petite** ou de **grande** taille

**Strategie:** variable précisant la stratégie d'achat (par **internet** ou par **telephone**) de la firme cliente

**TypeClient:** variable précisant si, au moment de l'achat concerné par l'enquête, le client est **nouveau**, **occasionnel** ou **regulier**.

Certaines données sont manquantes (celles-ci correspondent à l'encodage **NA**). La commande `na.omit` permet de construire une base de données nettoyée des observations non complètes.