

Les annulations · Kit, partie 1

Préparer le jalon 1 : protocole, omnibus, benchmark, données

Adrien Chiodo

Mardi 13 octobre 2026

Le kit donne les outils de la mission ; la commande et la note de cadrage restent les références. Cette première partie prépare le jalon 1 du jeudi 15/10. La seconde arrivera le 23/10, avec votre jeu de répétition et le lancement de l'omnibus.

1. LE MODÈLE DE PROTOCOLE

Le protocole décrit le test que vous proposeriez au client : ce que vous mesurerez, et comment vous déciderez, écrit avant d'avoir vu un seul résultat. Copiez les huit titres ci-dessous dans `projet/protocole/protocole.md`, et remplissez chacun en quelques lignes : le tout tient sur une page.

1. **La question de décision.** La décision que le client prendra selon votre résultat, en une phrase.
2. **L'hypothèse.** Ce que vous pensez trouver, et pourquoi.
3. **La métrique.** Une proportion, mesurée de la même façon dans les deux groupes, et sa définition exacte : ce qui compte, et à quel moment.
4. **L'unité tirée au sort.** Ce qui reçoit l'une ou l'autre version, une personne ou une période par exemple, et la façon dont le hasard est tiré.
5. **La taille d'échantillon visée.** Un ordre de grandeur suffit à ce stade : quelques dizaines, centaines ou milliers d'unités par groupe ? Le cours du 23/10 vous donnera de quoi la calculer.
6. **La durée.** Combien de temps le test tournera chez le client, et pourquoi.
7. **La règle de décision.** Quel résultat vous fera recommander quoi.
8. **Les limites prévues.** Ce que votre test ne pourra pas dire.

Pour votre mission. La commande pose deux questions, l'acompte et la survente : dites laquelle votre test tranche.

Toute modification ultérieure du protocole reste visible, et datée, dans l'historique du dépôt (FAQ, question 9).

2. LA QUESTION POUR L'OMNIBUS

L'omnibus est le questionnaire anonyme commun à toute l'agence, diffusé à partir du 23/10. Votre question y figure en deux versions : chaque répondant reçoit l'une ou l'autre, au hasard, et vous comparez les réponses d'une version à l'autre.

1. **Deux versions, une seule différence.** Mêmes mots, même ordre, mêmes réponses possibles, sauf l'élément que vous testez.
2. **Une formulation neutre.** Rien qui pousse vers une réponse : ni adjectif qui juge, ni « ne pensez-vous pas que... ».

3. **Une réponse fermée.** Deux ou trois réponses fixées, par exemple « Oui » et « Non » : chacune se compte, et donne une proportion par version.
4. **Une question courte, lisible par tous.** Lue en moins de vingt secondes, sans rien connaître du client ; rien qui permette d'identifier le répondant.

Au jalon 1, commitez dans `projet/protocole/omnibus.md` : les deux versions, mot pour mot ; les réponses possibles ; en une phrase, ce que leur comparaison apprendra au client. L'agence assemble les questions des quatre missions en un seul questionnaire, et peut vous demander de retoucher la vôtre.

Pour votre mission. La comparaison des deux versions doit éclairer l'une des deux décisions du client. Choisissez une situation de réservation que chacun peut imaginer, sans connaître l'hôtel.

3. LES PREMIERS REPÈRES DE BENCHMARK

Des références sûres, pour commencer. Votre benchmark les complète par vos propres recherches : études publiées, pratiques documentées du secteur, données ouvertes. Pour chaque source, notez qui l'a écrite, quand, et sur quelles données ; citez-la en entier. Gardez-les dans un fichier du dépôt, par exemple `projet/benchmark.md`.

- Service-public.fr, « Acompte, avance, arrhes et avoir : quelles différences ? », fiche vérifiée le 5 août 2025, <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F31187>. Ce que dit le droit français d'une somme versée d'avance, quand votre client parle d'« acompte ».
- M. Kmiecik, N. Antonio, « Cancel, rebook, save: Revenue leakage from price cuts in hotels », *International Journal of Hospitality Management*, 135 (2026), 104647, doi:10.1016/j.ijhm.2026.104647, en accès libre (CC BY 4.0). Ce que coûtent les annulations gratuites quand des clients annulent pour réserver de nouveau moins cher, sur plus de deux millions de réservations portugaises.
- S. E. Kimes, « Yield management: A tool for capacity-considered service firms », *Journal of Operations Management*, 8(4) (1989), 348–363, doi:10.1016/0272-6963(89)90035-1 ; version de l'autrice en accès libre : <https://hdl.handle.net/1813/72066>. Le texte fondateur du *revenue management* : vendre une capacité fixe qui ne se stocke pas.
- S. Ivanov, *Hotel Revenue Management: From Theory to Practice*, Varna, Zangador, 2014, en accès libre : <https://ssrn.com/abstract=2447337>. Un manuel de *revenue management* hôtelier : cherchez-y la survente (*overbooking*) et les conditions d'annulation.

4. LES DONNÉES DE DÉPART

Où. Dans l'annexe de l'article qui décrit le jeu, en accès libre : N. Antonio, A. de Almeida, L. Nunes, « Hotel booking demand datasets », *Data in Brief*, 22 (2019), 41–49, <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.11.126>. L'archive contient deux fichiers : `H1.csv`, l'hôtel de villégiature (40 060 réservations), et `H2.csv`, l'hôtel urbain (79 330). L'article décrit chaque variable : lisez-le d'abord.

Comment les ouvrir. Dans le terminal du codespace, à la racine du dépôt :

```
curl -fsSL -o projet/donnees/hotel-booking-demand.zip \
  https://ars.els-cdn.com/content/image/1-s2.0-S2352340918315191-mmc2.zip
```

Notez la source et la date dans `projet/donnees/README.md`. Puis, après le jalon, dans un notebook de `projet/analyses/`:

```
import zipfile
import pandas as pd

archive = zipfile.ZipFile("../donnees/hotel-booking-demand.zip")
villegiature = pd.read_csv(archive.open("H1.csv"))
urbain = pd.read_csv(archive.open("H2.csv"))
```

Certaines valeurs texte sont complétées par des espaces : `.str.strip()` les retire.

Sous quelle licence. CC BY 4.0 : tout rendu qui utilise ces données cite l'article.

Votre question d'omnibus vous apportera d'autres réponses, après la collecte qui commence le 23/10.

Avant le protocole, aucune analyse. Rien n'entre dans `projet/analyses/` avant que le protocole soit commité et synchronisé (règle du jalon 1, note de cadrage, section 7).