Le modèle de FAQ invités

Une FAQ n'est pas un supplément de politesse : elle décide si votre téléphone sonne quatre-vingts fois en six semaines, ou huit. Remplissez la colonne de droite en une phrase, jamais trois paragraphes. Et datez la page, en haut, visible : une FAQ non mise à jour est plus dangereuse qu'une absence de FAQ.

Mise à jour le : ..... Source de vérité : ..... Contact jour J : .....

Avant : ce qu'on demande dès l'invitation

Les cinq premières lignes vont en haut de page : un invité doit les trouver en dix secondes, dans un train, avec 8 % de batterie.

FAIT	QUESTION	NOTRE RÉPONSE
☐	Adresse exacte, copiable, coordonnées GPS	.....
☐	Heure d'arrivée conseillée, puis heure de début réelle	.....
☐	Parking : sur place, à distance, capacité, second parking	.....
☐	Navette aller : existe-t-elle, où, à quelle heure	.....
☐	Qui contacter en cas de problème le jour J	.....
☐	Cérémonie et réception au même endroit ? Sinon, le transfert	.....
☐	Hôtels recommandés, distance en voiture, gamme	.....
☐	Code de réservation et date limite de l'allotement	.....
☐	Dress code, traduit en mots concrets	.....
☐	Sol, chaussures, température probable après minuit	.....
☐	Les enfants sont-ils invités ? Garde prévue, tranche d'âge	.....
☐	Règle du plus-un, nominative	.....
☐	Signaler une allergie, un régime, un besoin d'accessibilité	.....
☐	Liste de mariage ou cagnotte : une phrase, pas plus	.....
☐	Modifier son RSVP : jusqu'à quand, comment	.....

Une formulation de dress code à copier telle quelle : « Tenue de fête, cravate facultative. Cérémonie sur l'herbe : évitez les talons fins. Prévoyez une veste après minuit. »

La veille : ce qui arrive en rafale

FAIT	QUESTION	NOTRE RÉPONSE
☐	Point de prise en charge exact de la navette aller	.....
☐	Que faire si ma chambre n'est pas prête en arrivant	.....
☐	Où déposer mes bagages, où me changer	.....
☐	Vestiaire, dépôt des cadeaux, code wifi	.....

Le jour J : les six questions du samedi

FAIT	QUESTION	NOTRE RÉPONSE
☐	Que faire si j'arrive après le début de la cérémonie	.....
☐	Navette en retard : attendre, appeler, marcher	.....
☐	Créneaux des navettes retour, comment obtenir une place	.....
☐	Heure du dernier retour, garantie	.....
☐	En cas de pluie : où, et à quelle heure on tranche	.....
☐	Peut-on photographier, et où déposer les photos	.....

Le dernier retour est l'information la plus utile de la soirée : c'est elle qui empêche quelqu'un de reprendre sa voiture.

Après : le dimanche existe aussi

FAIT	QUESTION	NOTRE RÉPONSE
☐	Brunch : ouvert à tous ou invitation distincte, horaires	.....
☐	Check-out et stockage des valises jusqu'au départ	.....

La rubrique qui reste vide

Créez dès le premier jour une section « Dernières informations », avec la mention « rien à signaler ». Une section qui apparaît le samedi à 13 h n'est trouvée par personne. La même, en ligne depuis trois mois, est le premier endroit où l'on regarde quand le ciel se couvre.

Ce qui n'a rien à faire ici : les numéros personnels des prestataires et de la famille, le déroulé minuté, les arbitrages budgétaires. Une FAQ invités est un outil de confort, pas le dossier de régie.

Le test final, deux minutes

Faites lire la page à une personne extérieure, puis demandez-lui de répondre sans aide : où aller, quand arriver, où dormir, qui appeler. Si elle hésite, la FAQ n'est pas terminée.

Cette fiche existe en version vivante dans Célestin

Une FAQ imprimée dit la même chose à tout le monde, y compris aux quatre-vingts personnes que la navette de Narbonne ne concerne pas. Dans Célestin, chaque invité voit son programme, son transport et son hébergement, et ce qui change se corrige à un seul endroit. Gardez la version papier pour le contact invités : c'est lui qui répond quand le réseau ne passe pas.