

FAQ





Comment ça marche ?

L'application OuiLive donne accès à ses utilisateurs à des Challenges connectés. Un Challenge est un événement digital à durée limitée qui rassemble des participants dont le but est de gagner des points afin d'atteindre un objectif spécifique.

Chaque Challenge est composé d'une ou plusieurs étapes qui se succèdent. Chaque étape est composée de plusieurs modules qui permettent aux utilisateurs de gagner des points et ainsi de faire progresser le Challenge.

Comment gagner des points ?

Il existe plusieurs moyens de gagner des points lorsque vous participez à un Challenge OuiLive. Ces moyens dépendront notamment des différents modules et options sélectionnés par l'organisateur du Challenge.

Si votre Challenge inclut le module podomètre, vous devrez alors marcher afin d'atteindre des paliers (de pas ou kilomètres) croissants, vous permettant ainsi de gagner des points tous les jours jusqu'à la fin du Challenge.

D'autres modules de jeu vous permettent de gagner des points, ceux-ci se trouvent dans chaque étape dont est constitué votre Challenge. En fonction des modules qui sont inclus dans votre Challenge vous gagnerez des points en soumettant des photos et/ou des vidéos qui répondent à une consigne spécifique, en répondant à des quiz ou à des sondages, etc...

Les points collectés vous permettent de monter dans le classement du Challenge et permettent d'atteindre d'éventuels objectifs fixés par l'organisateur du Challenge.

Je rencontre des problèmes de fonctionnement avec l'application, qui contacter ?

Tout d'abord, nous vous recommandons de consulter les différentes rubriques de la FAQ afin de voir si la solution à votre problème s'y trouve.

Si votre problème concerne le fonctionnement de votre podomètre, consultez le guide de paramétrage du podomètre que vous utilisez sur l'application.

Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre problème dans la FAQ, vous pouvez contacter directement le support.



Comment assurer le bon fonctionnement de mon podomètre ?

Tous les podomètres embarqués sur des téléphones dépendent d'un capteur de pas intégré dans votre téléphone. Le fonctionnement de ce capteur se base sur le mouvement de votre jambe. Pour garantir le bon fonctionnement du capteur et du podomètre, veillez à garder votre téléphone dans la poche de votre pantalon et à consulter quotidiennement notre application.

Si votre téléphone est situé ailleurs que dans votre poche (dans un sac par exemple), nous ne pouvons garantir le bon fonctionnement de votre podomètre.

Mon activité ne s'actualise pas, que faire ?

OuiLive synchronise automatiquement vos données lorsque vous rouvrez l'application.

Si votre activité ne s'actualise pas sur OuiLive, dans un premier temps pensez à vérifier les données de votre podomètre de référence car si celui-ci ne s'est pas actualisé, alors OuiLive ne peut pas s'actualiser non plus.

Selon le podomètre que vous utilisez, il arrive parfois qu'il y ait des délais d'actualisation des données propre au podomètre en question. Si c'est le cas, pas de panique, il suffit de patienter un peu.

Si toutefois vos données ne se sont pas actualisées au bout de plusieurs heures, il s'agit probablement d'un problème de paramétrage de votre podomètre. Dans ce cas, consultez le guide de paramétrage du podomètre.

Enfin si vous n'avez pas trouvé de solution à votre problème, n'hésitez pas à contacter le support directement depuis l'application.

Mon activité s'actualise mal, que faire ?

Tout d'abord, rappelez-vous que les données ajoutées manuellement sur n'importe quel type de podomètre ne sont pas prises en compte par OuiLive. En effet, l'application ne collecte que les données générées automatiquement par les podomètres depuis le capteur de pas de votre téléphone.

Il arrive parfois que les données des podomètres mettent du temps à s'actualiser (par exemple lors des périodes de changement d'heure ou lorsque vous changez de fuseau horaire). Dans la majorité des cas, il s'agit de délais temporaires et les données finissent par remonter. Nous vous recommandons dans ce cas de patienter un peu. Si au-delà de 24h vos données ne sont toujours pas remontées, contactez le support directement depuis l'application.



Suivi de l'activité physique

Quelles sont les activités prises en compte par l'application ?

En proposant une connexion à des podomètres, il est important de noter que OuiLive ne traque que vos pas. La marche est donc la principale activité prise en compte par l'application.

Dans le cas d'autres types d'activités, nous ne pouvons pas garantir une prise en compte précise de vos pas.

D'autre part, OuiLive ne comptabilise pas les ajouts manuels de pas via votre application podomètre de référence, ni les pas ajoutés via des applications de synchronisation.

Le podomètre OuiLive compte moins de pas que le podomètre intégré dans mon téléphone, pourquoi ?

Deux podomètres peuvent afficher des résultats différents car chacun fonctionne selon une logique qui lui est propre. Il est donc possible que le podomètre intégré à votre téléphone ou d'autres applications de comptage de pas n'affichent pas les mêmes résultats que celui que vous utilisez sur OuiLive.

Nous privilégions toujours les données des podomètres auxquels OuiLive peut se connecter. Veillez à désactiver les paramètres d'économie d'énergie de votre téléphone qui peuvent empêcher les pas d'être correctement comptabilisés par notre podomètre.

Dans quelles circonstances mon activité ne sera-t-elle pas comptabilisée ?

Les pas ne sont pas comptabilisés lorsque votre podomètre (interne ou appareil connecté) est mis hors tension.

Si vous éteignez votre téléphone et que vous n'utilisez pas d'objet connecté (montre, bracelet...) pour compter vos pas, alors OuiLive ne sera pas en mesure de récupérer les pas que vous faites lorsque votre téléphone est éteint.

D'autre part, si votre téléphone n'est pas connecté à internet (manque de réseau, mode avion...), OuiLive ne sera pas en mesure d'actualiser vos données de pas. Mais vos pas ne seront pas perdus pour autant, dès que vous aurez accès à internet, votre activité s'actualisera lorsque vous consulterez l'onglet Progression.

⚠ ATTENTION : Si vous utilisez un objet connecté pour compter vos pas (Garmin ou Fitbit), sachez que OuiLive n'a pas la possibilité de collecter les pas directement depuis les objets connectés mais seulement depuis les applications associées à ces objets (par exemple : l'application Garmin Connect pour les montres Garmin). Vous devrez donc veiller à synchroniser votre montre avec son application associée avant d'actualiser votre activité sur OuiLive.



J'ai publié un défi mais je ne le vois pas apparaître dans le fil d'actualité, pourquoi ?

Le délai de validation des contenus dépend de la disponibilité des membres de notre équipe de modération et du volume de contenus reçus. Nous pouvons recevoir plusieurs milliers de contenus par jour et chacun d'entre eux doit être traité manuellement.

Notre équipe de modération travaille de 9h à 18h du lundi au vendredi. Les délais de validation sont donc plus longs si vous envoyez votre contenu dans la soirée ou les weekend et jours fériés.

Pourquoi mon défi a-t-il été refusé ?

Les contenus inappropriés sont systématiquement rejetés par notre équipe de modération. Si le contenu que vous publiez ne correspond pas à la consigne, celui-ci est susceptible d'être refusé pour assurer une équité vis-à-vis des autres participants qui publient un contenu respectant les consignes du module photo ou vidéo concerné.

Chacun de nos modérateurs fait en sorte d'être aussi impartial que possible tout en ayant sa propre sensibilité. Si votre défi est rejeté, les points vous seront retirés. Vous pourrez à nouveau publier un contenu pour tenter de gagner les points du défi.

Je souhaite retirer ma publication du fil d'actualité

Vous pouvez contrôler la visibilité de toutes les publications que vous faites. A tout moment vous pouvez décider de les publier ou de les retirer du fil d'actualité.

Pour retirer votre publication du fil d'actualité, allez sur l'écran du défi concerné (photo / vidéo) dans le détail de l'étape et décochez la case "Publier mon défi sur le fil d'actualité". Les autres participants ne verront plus apparaître votre contenu dans l'onglet Actualités.

Peut-on revenir sur un défi passé ?

Les défis sont accessibles uniquement durant une étape en cours. Si l'étape est terminée, vous ne pourrez plus réaliser ses défis.

Au cours d'une étape, vous pouvez modifier le contenu envoyé jusqu'à ce que celui-ci soit validé par notre équipe de modération. Une fois votre contenu validé, vous ne pourrez plus le modifier.



Modules photos & vidéos

Qui a accès aux photos et vidéos que je publie ?

Lorsque vous réalisez un défi, si vous cochez la case "Publier mon défi sur le fil d'actualité", celui-ci sera visible par les autres participants du Challenge. Lors de votre inscription, si vous avez autorisé l'utilisation de vos contenus par les organisateurs du Challenge, ils pourront être diffusés en interne ou en externe à des fins de communication. Vous pouvez annuler cette autorisation en allant dans la rubrique réglages et en désactivant la section "Contenu", en revanche les contenus publiés avant l'annulation seront toujours utilisables.

J'ai des problèmes pour envoyer un contenu via OuiLive, que faire ?

En raison de la qualité des vidéos sur les téléphones récents, il arrive que même si la vidéo est courte, son poids soit très important et que son chargement prenne du temps.

Vérifiez tout d'abord la qualité de votre connexion internet (4G/ 5G / Wi-Fi). Si vous êtes en Wi-Fi, réessayez en 4G/5G et vice-versa.

Il peut arriver que lorsque de nombreux utilisateurs chargent leur contenu au même moment la prise en compte de votre vidéo prenne davantage de temps. N'hésitez pas à réessayer ultérieurement si c'est le cas.

Comment est calculé le classement par équipes ?

Le classement par équipe peut être affiché selon 2 modalités différentes :

- Classement par total de points. La somme du total de points de chaque membre de l'équipe déterminer le score de l'équipe.
- Classement par moyenne de points. On obtient le score moyen d'une équipe en divisant son nombre total de points par le nombre de membres qui la constituent. Ce classement assure un équité si des équipes de tailles différentes concurrent pendant le Challenge

Pourquoi les équipes avec un seul membre sont en bas du classement par moyenne ?

Si vous êtes le seul membre dans votre équipe, alors le score moyen de votre équipe (classement par moyenne de score) sera forcément de 0 car vous êtes seul dans votre équipe, et ce, pour ne pas désavantager les équipes où plusieurs membres contribuent au score de leur équipe. Si vous êtes seul dans votre équipe, nous vous invitons à trouver des coéquipiers pour venir gonfler les rangs de votre équipe.

Dans mon équipe, un participant a 0 points et fait baisser notre score, que faire ?

En général, les participants n'ayant pas gagné de points depuis le début du Challenge sont des utilisateurs qui ne sont pas retournés sur l'application depuis leur inscription.

Dans la mesure du possible, encouragez les membres de votre équipe à s'impliquer dans le Challenge et à réaliser les différents défis afin de leur donner envie de se dépasser pour vous permettre d'atteindre des sommets !

Il arrive également que des personnes créent des comptes en double sur l'application : vous devrez alors leur demander de nous envoyer un message sur le support en indiquant le prénom et nom de famille du compte qu'ils souhaitent que nous supprimions.

Comment modifier les informations de mon équipe ?

Si dans le Challenge auquel vous participez vous avez eu la possibilité de créer une équipe, vous en êtes alors l'administrateur. En tant qu'administrateur vous avez alors la possibilité de modifier les informations de l'équipe. Dans le cas contraire vous ne pouvez pas modifier les informations par vous-même. D'autre part, si vous avez créé votre propre équipe, vous pouvez modifier le nombre maximum de membres de celle-ci. Si le nombre maximum de membres est atteint, les autres participants ne pourront plus rejoindre votre équipe. Si vous avez rejoint une équipe ou qu'une équipe vous a été assignée automatiquement, vous ne pouvez pas modifier les informations de l'équipe directement.

Est-il possible de changer d'équipe ?

La possibilité de changer d'équipe lors de votre Challenge dépend du système d'équipe choisi par les organisateurs.

Si vous avez été placé(e) automatiquement dans une équipe alors vous ne pouvez pas la quitter.

Si vous avez choisi votre équipe ou que vous l'avez créée, vous pouvez changer d'équipe. Pour changer d'équipe, allez dans votre espace équipe, faites défiler l'écran vers le bas et appuyez sur "Changer d'équipe". Cependant, au-delà d'un certain délai après le lancement du Challenge le changement d'équipe sera bloqué afin de ne pas perturber l'équilibre des scores.

Puis-je inviter des participants dans mon équipe ?

Si votre Challenge vous permet de créer une équipe, au moment de la création de votre équipe, vous avez la possibilité d'envoyer une invitation à d'autres participants (collègues, amis...). Ces personnes recevront alors un e-mail leur permettant de se créer un compte. Lorsque ces invités devront choisir une équipe ils verront alors votre équipe en haut de la liste.

Il n'est pas possible d'inviter un participant qui a déjà rejoint une équipe.

Est-il possible de supprimer une équipe ?

Il n'est pas possible de supprimer une équipe dans laquelle il reste plusieurs membres.

Si vous êtes le dernier membre et que vous avez la possibilité de changer d'équipe alors votre équipe sera supprimée automatiquement lorsque vous la quittez pour rejoindre une autre équipe.

Mes données dans le classement ne correspondent pas à celles de mon activité, pourquoi ?

Veillez à rafraîchir le classement une fois votre activité actualisée pour mettre les données à jour en vous rendant dans l'onglet Progression (c'est automatique).

Cas particulier : si vous êtes le seul membre dans votre équipe, vous serez toujours en bas du classement par moyenne pour ne pas désavantager les équipes où plusieurs membres contribuent au score de l'équipe.

Comment OuiLive gère les cas d'égalité ?

Si votre Challenge inclue le module podomètre, en cas d'égalité de score de point ce sont les pas qui servent à déterminer la position des participants au classement. En effet, il est possible pour 2 participants d'avoir le même score de point mais il est très rare de voir 2 participants avec le même nombre de pas. Ainsi, le participant ayant le plus de pas est toujours plus haut dans le classement.

Si votre Challenge n'inclue pas le module podomètre, alors les cas d'égalité ne sont pas pris en compte dans le classement. Bien qu'il ne puisse pas y avoir deux participants pour une même position, sachez qu'en cas d'égalité celle-ci sera prise en compte manuellement par l'organisateur du Challenge.



Données et stockage

Quelle est l'adresse e-mail que j'utilise sur OuiLive ?

Dans l'onglet "Réglages" allez dans la rubrique Mon Profil, puis appuyez sur l'icône de modification à droite de votre photo de profil. Vous pourrez alors voir l'adresse email que vous utilisez et la modifier si besoin.

Quelles sont les données recueillies par l'application dans le cadre de mon challenge ?

OuiLive recueille les données relatives à votre profil : adresse email, prénom, nom et photo de profil si vous en choisissez une.

L'application accède également aux données relatives à votre activité physique (nombre de pas, distance parcourue) ainsi qu'aux contenus liés à la réalisation des modules d'étape (quiz, photos, vidéos...).

Enfin, nous recueillons les données relatives à votre téléphone et à votre utilisation de l'application : nombre de connexions, date de dernière connexion, modèle de téléphone utilisé, version du système d'application.

Que faites-vous de mes données ?

Soyons clairs dès le début : nous ne vendons vos données à personne 😊.

Elles sont uniquement utilisées pour le bon déroulement du Challenge : les contenus que vous publiez sur le fil d'actualité sont accessibles par tous les utilisateurs du Challenge, ainsi que vos nom, prénom et photo de profil.

Ils sont aussi accessibles aux organisateurs du Challenge, si vous les y avez autorisé lors de votre inscription, à des fins de communication. Vous pouvez refuser l'utilisation de vos contenus par l'organisateur du Challenge en vous rendant dans les réglages de l'application.

De notre côté, nous utilisons vos données d'utilisation de l'appli pour vous venir en aide quand vous contactez le support.

Comment supprimer mon compte ?

Pour supprimer votre compte rendez vous sur l'onglet "Réglages" en bas à droite de l'écran puis cliquez sur "Supprimer mon compte". Pour que la suppression soit effective, il vous faudra renseigner votre mot de passe.