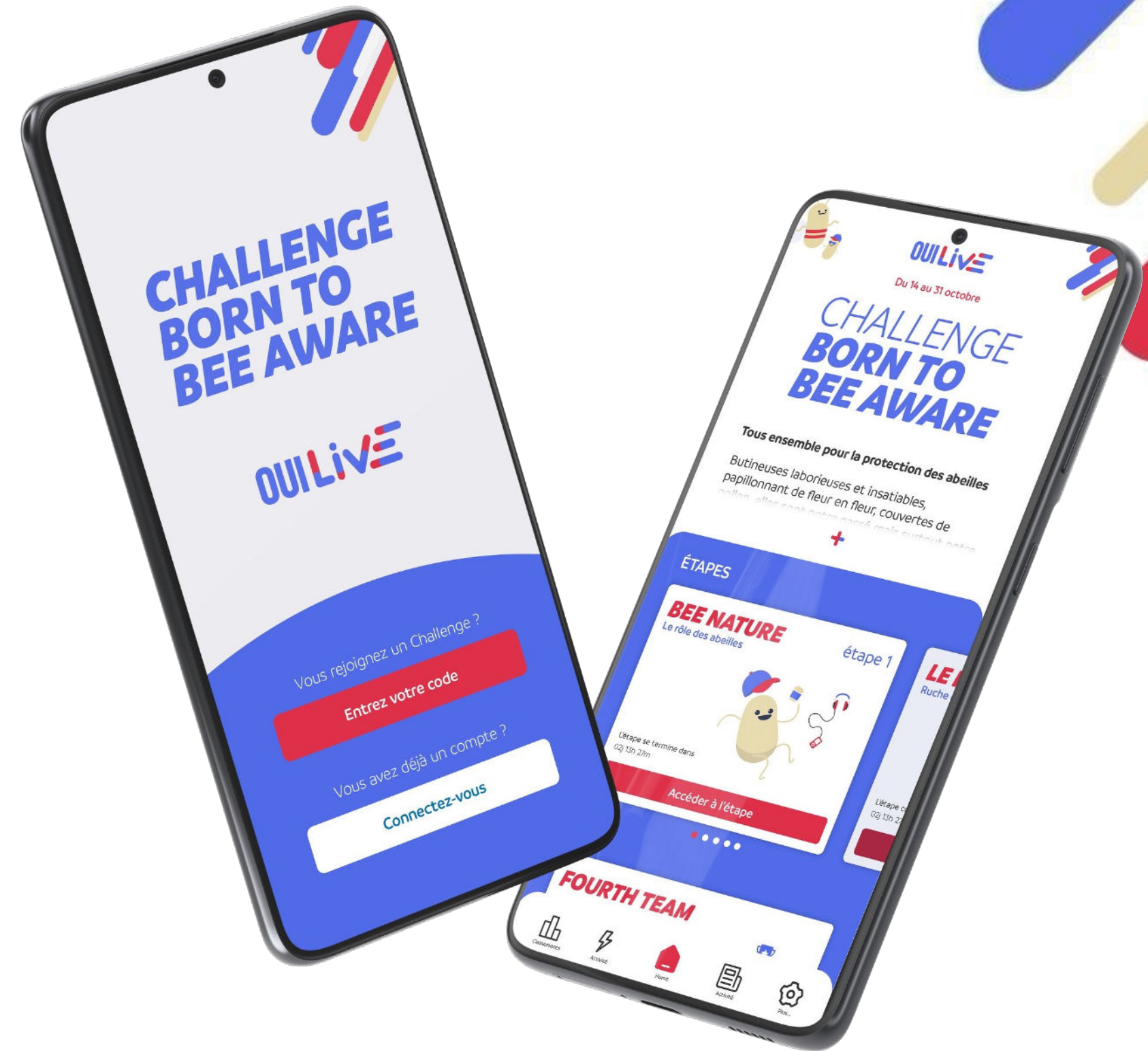


# OUI LIVE

CONNECT PLAY ENGAGE

FAQ



# CHALLENGE OUILIVE



## 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 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.



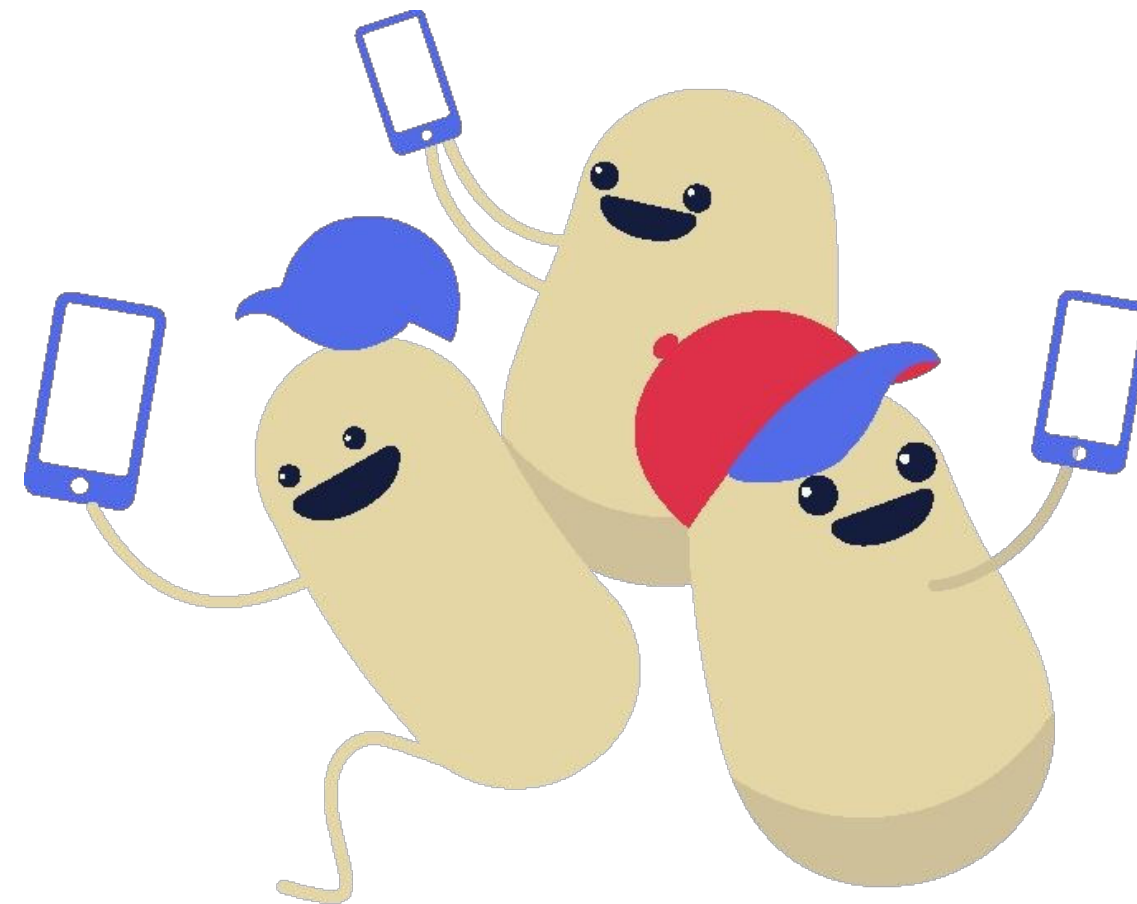
# // CHALLENGE OUILIVE

## 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.





# /// SUIVI DE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE



## 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 de pas lorsque vous vous rendez sur l'onglet "Progression".

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.



# /// 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.

## 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 OuiLive.

Nous privilégions toujours les données des podomètres auxquels OuiLive peut se connecter.

Si vous utilisez le podomètre OuiLive (Android uniquement), veuillez à désactiver les paramètres d'économie d'énergie de votre téléphone qui peuvent empêcher les pas d'être correctement comptabilisés par notre podomètre.



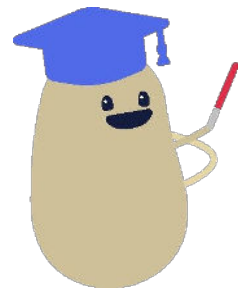
# /// SUIVI DE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

## 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.*



# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

Santé (iOS)



## Paramétrage initial du podomètre Santé

Lorsque vous sélectionnez l'application Santé comme podomètre de référence sur l'application, une fenêtre apparaît pour vous demander les autorisations nécessaires afin que les données de Santé puissent remonter correctement vers OuiLive.

Les deux autorisations demandées permettent à OuiLive de collecter vos données de pas ainsi que vos données de distance. Sans valider ces deux autorisations, vos données d'activité physique ne pourront pas remonter vers l'application et vous ne pourrez donc pas gagner des points grâce au podomètre.

## Que faire si mes pas ne remontent pas depuis Santé ?

Tout d'abord, vérifiez si vous avez bien des données présentes sur votre application Santé. Si celle-ci n'affiche aucune données de pas ou de distance, cela signifie que le fonctionnement de l'application Santé est bloqué sur votre téléphone. Pour débloquer Santé, allez dans les **Réglages** de votre téléphone et sélectionnez la rubrique **Confidentialité**. Une fois dans cette rubrique, allez dans la section **Mouvement et forme** et activez l'application Santé.

Si vous avez bien des pas qui s'affichent sur votre application Santé, dans ce cas vous n'avez pas accordé les autorisations nécessaires à OuiLive pour collecter vos données de pas et de distance. Pour vérifier cela, rendez-vous dans votre application Santé et appuyez sur l'icône/photo de profil en haut à droite de l'écran. Ensuite, dans la section **Confidentialité** appuyez sur la rubrique **Apps** puis sélectionnez OuiLive. Une fois dans cette interface, accordez les autorisation de distance et de pas.

Si jamais aucune de ces solutions ne fonctionnent, n'hésitez pas à contacter le support directement sur l'application.





# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

IMPORTANT : Ce podomètre est utilisable uniquement avec les téléphones Android

Google Fit 

## Paramétrage initial du podomètre Google Fit

Google Fit n'est pas une application installée par défaut sur les téléphones Android, il est donc nécessaire de télécharger l'application et de vous y connecter avec un compte Google. Une fois cette étape effectuée, vous pourrez sélectionner ce podomètre sur OuiLive.

Lorsque vous sélectionnez Google Fit comme podomètre de référence sur OuiLive, attendez l'apparition de la fenêtre d'autorisation de Google (cela peut prendre quelques secondes). Une fois que la fenêtre apparaît, sélectionnez le compte Google avec lequel vous vous êtes connecté à Google Fit puis autorisez OuiLive à recueillir les données (pas et distance) de votre podomètre Google Fit.

## Que faire si mes pas ne remontent pas depuis Google Fit ?

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce problème:

- Tout d'abord assurez-vous d'avoir téléchargé l'application Google Fit et de vous y être connecté avec un compte Google. Si ce n'est pas le cas, aucune donnée de Google Fit ne peut être partagée avec OuiLive.
- Si vous avez téléchargé Google Fit, assurez-vous que l'application affiche bien des données de pas. Si ce n'est pas le cas, cela signifie que vous n'avez pas accordé les autorisations nécessaires pour que Google Fit puisse lui-même collecter correctement vos données de pas. Dans ce cas, nous vous recommandons d'aller vérifier les réglages de votre téléphone relatifs à la prise en compte des données d'activité physique.
- Il est également possible que vous n'ayez pas sélectionné le bon compte Google à relier à OuiLive. Lorsque vous sélectionnez Google Fit comme podomètre de référence sur OuiLive, quand la fenêtre Google s'ouvre, celle-ci peut vous proposer plusieurs comptes Google (si vous possédez plusieurs comptes Google par exemple). Dans ce cas il est possible que vous n'ayez pas choisi le compte Google que vous avez utilisé pour vous connecter à Google Fit. Si c'est le cas, OuiLive cherchera à collecter des données de pas sur un compte Google qui n'en a pas. Pour changer le compte utilisé allez dans l'onglet *Réglages* > rubrique *"Réglages du podomètre"* et appuyez sur l'icône *"Changement de compte"* sous le bandeau Google Fit.





# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

IMPORTANT : Ce podomètre est utilisable uniquement avec les téléphones Android

Ouilive 

## Paramétrage initial du podomètre OuiLive

Le podomètre OuiLive est programmé pour collecter vos données de pas directement depuis le capteur de pas présent dans votre téléphone. La notification permanente vous assure du bon fonctionnement du podomètre et affiche les pas réalisés en temps réel. Il vous faut cependant vous rendre dans l'onglet "Progression" pour que les pas soient ajoutés à votre score.

Certains téléphones Android ont des paramètres d'économie de batterie qui impactent la collecte des pas par notre podomètre. En effet, en mode "Économie de batterie", l'accès aux données collectées par le capteur de pas est restreinte, ce qui empêche tous les pas d'être pris en compte par OuiLive. Ce réglage peut être désactivé dans les paramètres du téléphone.

**IMPORTANT** : si vous possédez un téléphone de marque SAMSUNG ou XIAOMI, il sera nécessaire de retirer OuiLive des applications concernées par les économies de batteries.

Si lors de votre inscription sur l'application l'option du podomètre OuiLive ne vous est pas proposée, cela signifie que votre téléphone n'inclue pas le capteur de pas nécessaire au bon fonctionnement de ce podomètre. Il vous faut donc choisir un autre podomètre. Nous vous recommandons de choisir le podomètre Google Fit qui est particulièrement adapté pour fonctionner sur les téléphones dépourvus de capteurs de pas. Pensez bien à lire les instructions de paramétrage afin de garantir la bonne remontée de vos données de pas.



# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

IMPORTANT : Ce podomètre est utilisable uniquement avec les téléphones Android

Ouilive 

## Que faire si mes pas ne remontent pas avec le podomètre OuiLive?

Dans un premier temps nous vous invitons à vous assurer que votre téléphone est bien dans votre poche lorsque vous marchez car sans cela il est impossible au podomètre de prendre vos pas en compte. D'autre part, nous vous recommandons de vérifier dans les réglages de votre téléphone si l'application OuiLive est affectée par des paramètres d'économie de batterie. En effet, il arrive que par défaut les applications soient impactées par ce type de paramètres.

Pour désactiver l'option d'économie de batterie, vous pouvez vous rendre dans les *Paramètres de votre téléphone* > *Applications* > *OuiLive* > *Batterie*.

Si le problème persiste, nous vous recommandons de changer de podomètre au profit de Google Fit. En effet celui-ci a l'avantage d'être très efficace avec les téléphones Android.



# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

Fitbit 

## Paramétrage initial du podomètre Fitbit

Avant de sélectionner Fitbit comme podomètre de référence, assurez-vous d'avoir téléchargé l'application Fitbit et de vous y être connecté avec un compte car OuiLive ne collecte pas les données directement depuis votre objet connecté mais depuis l'application associée. Sans l'application Fitbit, OuiLive ne pourra pas récupérer les données de votre objet connecté.

Lorsque vous sélectionnez Fitbit comme podomètre de référence sur OuiLive, il vous sera demandé de vous connecter au compte que vous utilisez sur l'application Fitbit et d'accorder les autorisations requises par OuiLive (pas et distance). Dans le cas contraire, les données de l'application Fitbit ne pourront pas être transmises à OuiLive.

## Que faire si mes pas ne remontent pas depuis Fitbit

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce problème :

- Tout d'abord assurez-vous d'avoir téléchargé l'application Fitbit et de vous y être connecté avec un compte. Si ce n'est pas le cas, aucune donnée de Fitbit ne peut être partagée avec OuiLive. Assurez-vous également que votre objet connecté Fitbit soit bien synchronisé avec l'application Fitbit. Sans cela, ni l'application Fitbit ni OuiLive ne peuvent accéder à vos données de pas et de distance.
- Si vous avez téléchargé Fitbit, assurez-vous que l'application affiche bien des données de pas. Si ce n'est pas le cas, cela signifie que vous n'avez pas accordé les autorisations nécessaires pour que Fitbit puisse elle-même collecter correctement vos données de pas. Dans ce cas, nous vous recommandons d'aller vérifier les réglages de votre téléphone relatifs à la prise en compte des données d'activité physique. Pensez également à vérifier que votre objet connecté est bien connecté à votre application Fitbit.





# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES



## Paramétrage initial du podomètre Garmin

Avant de sélectionner Garmin comme podomètre de référence, assurez-vous d'avoir téléchargé l'application Garmin Connect et de vous y être connecté avec un compte car OuiLive ne collecte pas les données directement depuis votre objet connecté Garmin mais depuis l'application associée. Sans l'application Garmin Connect, OuiLive ne pourra pas récupérer les données de votre montre connectée.

Lorsque vous sélectionnez Garmin comme podomètre de référence sur OuiLive, il vous sera alors demandé de vous connecter au compte que vous utilisez sur l'application Garmin Connect et d'accorder les autorisations requises par OuiLive (pas et distance). Dans le cas contraire, les données de l'application Garmin Connect (et de votre montre) ne pourront pas être transmises à OuiLive.

## Que faire si mes pas ne remontent pas depuis Garmin

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce problème :

- Tout d'abord assurez-vous d'avoir téléchargé l'application Garmin Connect et de vous y être connecté avec un compte. Si ce n'est pas le cas, aucune donnée de Garmin Connect ne peut être partagée avec OuiLive. Assurez-vous également que votre objet connecté Garmin soit bien synchronisé avec l'application Garmin Connect. Sans cela, ni l'application Garmin Connect ni OuiLive ne peuvent accéder à vos données de pas et de distance.



# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES



## Que faire si mes pas ne remontent pas depuis Garmin

- Si vous avez téléchargé Garmin Connect, assurez-vous que l'application affiche bien des données de pas. Si ce n'est pas le cas, cela signifie que vous n'avez pas accordé les autorisations nécessaires pour que Garmin Connect puisse elle-même collecter correctement vos données de pas. Dans ce cas, nous vous recommandons d'aller vérifier les réglages de votre téléphone relatifs à la prise en compte des données d'activité physique. Pour les utilisateurs ayant un iPhone, assurez-vous que Garmin Connect ait bien été synchronisé avec Santé, sans cette synchronisation, vos pas ne seront probablement pas bien pris en compte par l'application.
- Si vous avez des données de pas sur l'application Garmin Connect mais pas sur OuiLive, alors vous avez probablement refusé les demandes d'autorisation de OuiLive de collecter les données Garmin Connect. Pour vérifier ce point, rendez-vous sur l'application Garmin Connect, et allez dans l'onglet "Plus". Une fois sur cet onglet, allez dans la rubrique "Paramètres" et appuyez sur "Applications connectées". Si OuiLive ne figure pas dans la liste des applis connectées cela signifie que Garmin Connect n'a pas été correctement reliée à OuiLive. Dans ce cas, sur OuiLive dans l'onglet Réglages, allez dans la rubrique "Réglages du podomètre", changez de podomètre puis choisissez à nouveau Garmin afin de relancer la procédure de connexion à Garmin Connect. D'autre part, si vous voyez Terra dans la liste des applications connectées à Garmin Connect ne le retirez pas, il s'agit de notre prestataire qui permet de faire remonter vos données vers OuiLive.



# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

Huawei Health 

## Paramétrage initial du podomètre Huawei Health

L'application Huawei Santé n'est pas installée par défaut sur les téléphones Huawei, il est donc nécessaire de télécharger l'application depuis l'App Gallery (pas depuis Google Play si votre Huawei fonctionne encore avec Android) et de vous connecter avec un compte Huawei. L'application Huawei Health requiert elle-même une autorisation afin de collecter vos données d'activité physique sur le téléphone. Vous pouvez vérifier si cette autorisation a bien été accordée dans : *Réglages > Vie privée > Gestion des autorisations > Données d'activité physique > Santé > Autoriser*.

Sans cette autorisation ni Huawei Health ni OuiLive ne seront en mesure de récupérer vos données d'activité physique.

Lorsque vous sélectionnez Huawei Health comme podomètre de référence, une fenêtre d'autorisation Huawei apparaît, veillez à cocher toutes les cases d'autorisations. Si vous n'accordez pas les autorisations, OuiLive ne pourra pas récupérer vos données depuis Huawei Health.

Si Huawei Health n'est pas disponible sur votre téléphone, il est fort probable que cela soit lié à la version d'Android que vous utilisez. En effet, Huawei Health requiert la version 8.1 d'Android ou au delà (cela concerne uniquement les téléphone Huawei qui fonctionnent encore avec Android).





# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

Huawei Health 

## Que faire si mes pas ne remontent pas depuis Huawei Health

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce problème :

- Tout d'abord assurez-vous d'avoir téléchargé l'application Huawei Health et de vous y être connecté avec un compte Huawei. Si ce n'est pas le cas, aucune donnée de Huawei Health ne peut être partagée avec OuiLive.
- Si vous n'avez pas de données de pas sur votre application Huawei Health, cela signifie que vous n'avez pas accordé les autorisations nécessaires afin que cette application puisse collecter les données de pas sur votre téléphone. Pour activer les autorisations nécessaires, allez dans l'application *Huawei Health* > *Gestion de la vie privée* > *Activer Health*.
- Si vous avez des données de pas sur Huawei Health mais que vous n'en avez pas sur OuiLive, cela signifie que vous n'avez pas autorisé OuiLive à collecter les données de Huawei Health. Pour que OuiLive puisse recevoir les données de Huawei Health, vous devez accorder les autorisations demandées lors de la sélection de ce podomètre sur OuiLive. Pour relancer la demande d'autorisation, allez dans l'onglet Réglages, dans la rubrique Réglages du podomètre, changez de podomètre puis changez à nouveau pour Huawei, cela devrait relancer la demande d'autorisation.



# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

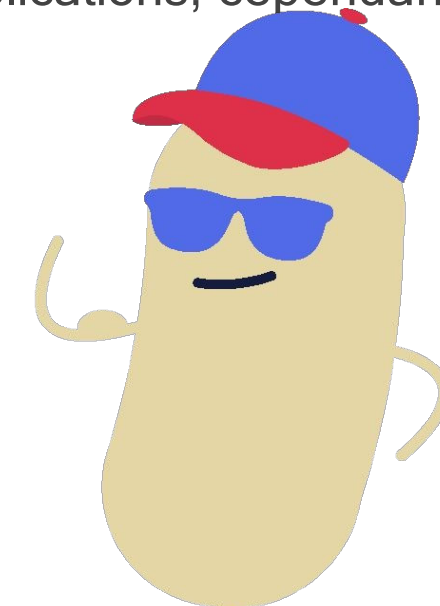
## J'utilise un objet connecté (montres et bracelets)

Tout d'abord, il est important de comprendre que OuiLive ne collecte jamais les données directement depuis votre objet connecté mais depuis l'application qui y est associée.

- **Apple Watch** : Vous pouvez synchroniser les données de votre Apple Watch avec l'application Santé de votre iPhone. Dès lors que la synchronisation est effectuée correctement et que vous avez sélectionné Santé comme podomètre sur OuiLive, les données de votre Apple Watch remonteront sans problème.

- **Garmin et Fitbit** : Si vous possédez un objet connecté Garmin ou Fitbit, étant donné que OuiLive propose une connexion directe avec leurs applications respectives (*Garmin Connect et Fitbit*), vous pourrez faire remonter les pas de votre objet connecté vers OuiLive sans problème.

- **Huawei** : Si vous possédez une montre Huawei, nous vous recommandons de la relier à votre application Huawei Health qui est l'application de référence pour tous les objets connectés Huawei. Il est possible de relier les objets connectés Huawei à d'autres applications, cependant nous ne pouvons garantir une remontée optimale de vos données de pas.



# PARAMÉTRAGES DES PODOMÈTRES

## J'utilise une autre marque d'objet connecté

Si vous possédez un objet connecté d'une autre marque, il existe des solutions pour faire remonter vos données vers OuiLive. Dans un premier temps, vérifiez si votre objet connecté dispose d'une application associée à laquelle il peut transmettre des données. Si ce n'est pas le cas, alors il ne sera probablement pas possible de faire remonter vos données vers OuiLive.

**Pour les téléphone fonctionnant avec iOS :** regardez s'il est possible de relier l'application associée à votre objet connecté à l'application Santé de votre iPhone. Etant l'application de référence d'Apple, Santé propose une synchronisation à de nombreuses applications d'objets connectés. Si l'application associée à votre objet connecté a la possibilité de se connecter à Santé, alors les pas de votre objet connecté devraient remonter sans problème vers Santé puis vers OuiLive.

**Pour les téléphones fonctionnant avec Android :** nous vous recommandons de voir s'il est possible de relier l'application de votre objet connecté à Google Fit. En effet, Google Fit est l'application proposant le plus grand nombre de connexions avec des applications tierces. Si l'application associée à votre objet connecté a la possibilité de se connecter à Google Fit, alors les pas de votre objet connecté devraient remonter sans problème vers Google Fit puis vers OuiLive.

**IMPORTANT :** *dans le cadre des connexion d'applications tierces, ces connexions s'effectuant dans un environnement extérieur à OuiLive, nous ne pouvons pas garantir la remontée précise et systématique de vos données.*





# MODULES PHOTOS & VIDÉOS



## 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.



# MODULES PHOTOS & VIDÉOS

## 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.

## 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 ?

Par défaut, les équipes sont classées par moyenne. On obtient le score moyen d'une équipe en divisant son nombre total de points par le nombre de membres qui la constituent.

D'autres classements sont disponibles (par nombre de points total, de pas effectués ou de km parcourus), il suffit de les sélectionner dans le menu en haut de l'onglet classement.

## 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.

## 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 Challenges 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".



# ÉQUIPES

## Puis-je inviter des participants dans mon équipe ?

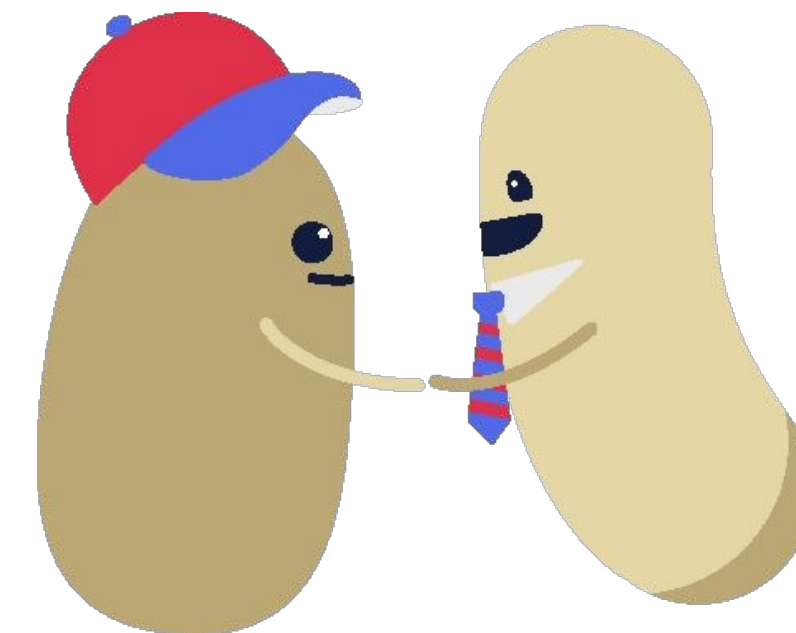
Si votre Challenge vous permet de créer une équipe, au moment de la création de votre équipe, vous avez la possibilité d'envoyer une invitation à d'autres participants (collègues, amis...). Ces personnes recevront alors un e-mail leur permettant de se créer un compte. Lorsque ces invités devront choisir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



# // CLASSEMENT



## 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 & 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.





# // DONNÉES & STOCKAGE

## Pendant combien de temps mes données sont-elles stockées ?

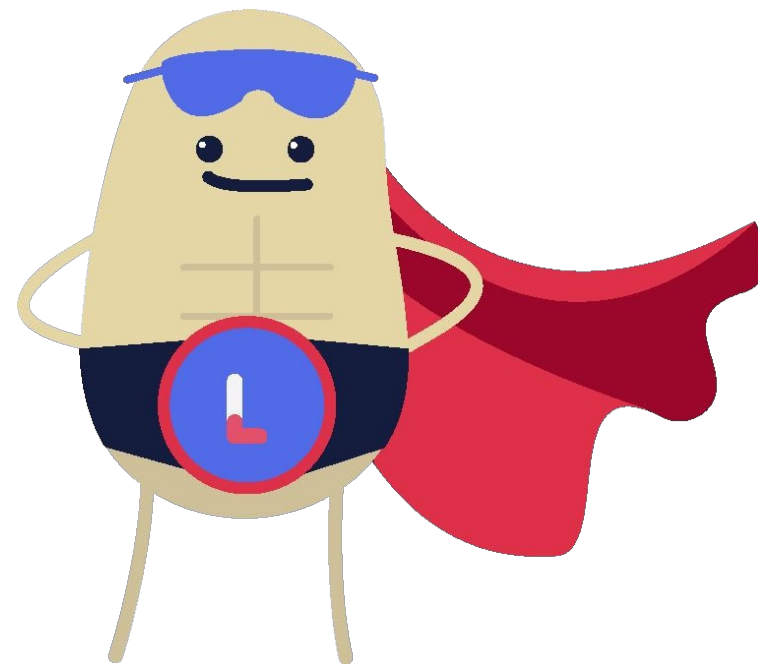
Vos données utilisateurs sont stockées dans la base de données OuiLive de la création de votre profil utilisateur jusqu'à un mois après la date de fin de votre Challenge. A l'issue de cette période, l'ensemble de vos données sera supprimé.

Si organisateur du Challenge auquel vous participez a opté pour l'offre Programme, cela signifie que vous participez à plusieurs challenge au long de l'année. De ce fait, nous conservons vos données jusqu'à 12 mois. Cette durée dépend des modalités du programme auquel a souscrit l'organisateur de votre Challenge.

Si vous souhaitez que cela soit fait plus tôt, vous pouvez supprimer votre compte OuiLive depuis l'onglet "Réglages", la totalité de vos données sera alors effacée.

## 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.



À VOUS DE JOUER !



Nos équipes n'attendent que vous

[support@ouilive.co](mailto:support@ouilive.co)  
[www.ouilive.co](http://www.ouilive.co)

01.87.66.12.68