

Ressource de questions-réponses pour les marques

Ce guide rassemble les questions courantes des créateurs autour de **5 thématiques** :

Communication

Contenu

Logistique

Plateforme & Technique

Relation Marque

afin d'aider les marques à répondre plus rapidement et clairement via la plateforme Skeepers.



Communication

Puis-je vous envoyer un message privé sur Instagram au sujet de la campagne ?

Pour plus de cohérence et de rapidité, nous vous demandons de centraliser tous les échanges directement sur Skeepers. Ainsi, tout reste organisé et rien n'est oublié.

Je n'ai pas eu de réponse – avez-vous vu mon message ?

Nous rattrapons notre retard sur les messages et apprécions votre patience. Soyez assuré-e que nous l'avons reçu et que nous répondrons prochainement via Skeepers.

Puis-je être ajouté-e à votre prochaine campagne ?

Nous serions ravi-e-s de collaborer à nouveau ! Même si la sélection n'est pas garantie, pensez à mettre à jour votre profil et surveillez nos invitations sur Skeepers.

Pouvez-vous confirmer quand mon contenu est validé ?

Dès que votre contenu est vérifié et conforme aux consignes, il sera marqué comme approuvé sur Skeepers. Vous pourrez ensuite suivre son statut via votre tableau de bord.



Contenu

Et si je n'aime pas le produit après l'avoir essayé ?

Nous souhaitons que les créateurs restent authentiques. Si le produit ne vous convient pas, contactez-nous pour vous trouver une solution afin d'éviter tout retard et de perdre votre crédit.

Puis-je mettre ma touche personnelle dans la publication ?

Absolument ! Nous encourageons la liberté créative – tant que le post est conforme au brief et aux messages clés de la marque, votre touche personnelle est la bienvenue.

J'ai publié mais oublié d'utiliser les bons tags – que faire ?

Pas d'inquiétude ! Merci de republier votre contenu avec les tags requis et de nous envoyer le lien pour validation et suivi.

J'ai remarqué que mon contenu est repris dans vos supports promotionnels, mais je n'ai pas donné mon accord. Pouvez-vous le supprimer ?

Merci encore d'avoir créé un contenu aussi qualitatif — il s'est vraiment démarqué, c'est pourquoi nous l'avons mis en avant ! Lorsque vous avez rejoint la campagne via Skeepers, vous avez accepté leurs Conditions Générales, qui prévoient notamment que les marques collaborées puissent réutiliser le contenu à des fins de communication (qu'il s'agisse de campagnes organiques ou sponsorisées).

C'est une pratique courante dans les collaborations avec des créateurs et cela permet à votre travail de toucher un public encore plus large. Vous pouvez à tout moment consulter l'intégralité des conditions ici : [Conditions Générales des contributeurs Skeepers](#).



Logistique

Je n'ai toujours pas reçu mon produit. Puis-je en avoir un nouveau ?

Si plus de [X] jours se sont écoulés depuis l'expédition, contactez-nous. Nous vérifierons auprès du transporteur et envisagerons un renvoi si besoin.

Mon délai de soumission est aujourd'hui mais je viens tout juste de recevoir le produit.

Merci de nous l'avoir signalé. Nous allons prolonger votre délai afin que vous ayez le temps de créer un contenu de qualité. Veuillez télécharger votre publication dès qu'elle sera prête. Si votre commande a déjà expiré, nous vous invitons à contacter le support Care.

Le produit est arrivé endommagé. Que dois-je faire ?

Nous sommes désolé-e-s d'apprendre cela ! Merci de nous envoyer une photo de l'article endommagé sur Skeepers pour que nous puissions enquêter et résoudre le problème.

Je suis malade/en vacances et ne peux pas publier à temps – que faire ?

Cela arrive à tout le monde ! Merci de nous en informer et nous ferons de notre mieux pour accorder une courte prolongation lorsque cela est possible. Votre communication nous aide à mieux anticiper et à nous organiser.



Plateforme & technique

J'ai des difficultés à télécharger mon contenu – que faire ?

Essayez d'actualiser la page ou de changer de navigateur. Si le problème persiste, contactez l'équipe Care depuis le Centre d'Aide sur Skeepers.

Je ne vois plus la campagne – a-t-elle disparu ?

Les commandes expirent une fois la date limite dépassée. Si vous avez été approuvé-e mais que vous n'avez pas publié, il est possible que votre crédit ait été perdu. Veuillez contacter l'équipe Skeepers Care si vous souhaitez demander une prolongation.

Puis-je participer à plus de 5 campagnes en même temps ?

Pas simultanément. En revanche, chaque fois que vous terminez une campagne en soumettant votre contenu, votre crédit est rétabli et vous pouvez ensuite postuler à une nouvelle campagne. C'est notre façon de garantir l'équité et de maintenir une participation active.

Puis-je changer le compte social lié à mon profil ?

Oui, mais contactez d'abord le Care pour délier l'ancien avant de connecter le nouveau.



Relation marque & retour

Comment a performé mon contenu ? Puis-je avoir un retour ?

Nous ne partageons pas systématiquement les statistiques, mais n'hésitez pas à demander un retour général. Nous vous informerons si votre contenu a été réutilisé ou sponsorisé !

Comment augmenter mes chances d'être sélectionné-e à nouveau ?

Qualité régulière, publications à temps, communication claire : les marques remarquent les meilleurs talents pour de futures campagnes !

J'ai adoré collaborer avec votre marque – pouvons-nous recommencer ?

Le plaisir est partagé ! Gardez votre profil actif et nous vous solliciterons dès qu'une prochaine campagne correspondra à votre profil.

Pourquoi n'ai-je pas été retenu-e pour cette campagne ?

Chaque campagne a ses propres objectifs, délais et ciblage. Ne le prenez pas personnellement – beaucoup d'autres opportunités vous attendent.