

# Frequently Asked Questions

## How can I get involved?

You can register a team of up to 10 people or as an individual by going to the registration page here: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/register-now/>

## Do you have to have 10 people in a team, or can you have fewer? If so, is the price the same?

The registration price for Open and Corporate teams is per team. You only need 2 people on a team, but you may have up to 10. If you create a team of 10 people instead of signing up as 10 individuals, you can save some money!

## How can people sponsor/donate to my team?

Anyone can donate to support a team or individual in three easy steps:

1. Visit our donation page: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/support-the-challenge/>
2. Enter in a donation amount
3. Say something encouraging in the comment box

## How are you going to count our steps?

Everyone registering to participate in Steps for CancerSupport will be asked to download the MyPacer fitness app to their phones. (Note there is no charge for downloading the app). This will enable us to follow how many steps people have achieved.

## **Can I connect my Fitbit, Apple Watch, or other device to the Pacer app to track my steps?**

Carrying your phone is the easiest way to make sure all your steps are counted in Pacer. You can connect many devices and programs on your iPhone or Android and including:

- Fitbit
- Apple Health/Apple Watch
- Garmin
- Google Fit

First join the Challenge and then you can start syncing your device. For instructions select your phone and wearable [on this help page](#).

## **How often will I need to open the Pacer app?**

We ask that you open the app at least once a day for a few minutes to ensure that your steps are accurately counted. This is a great time to check your ranking on the challenge page in the app.

## **What happens if I forget to open the app every day?**

Your steps will still be counted for up to 7 days after you last used the app. Once you reopen the app, the data from previous days will sync. However, we ask that you open the app at least once a day so that the leaderboards are accurate, and we can reach our goal of 110 million steps faster!

## **Can I use Pacer on an iPhone 5?**

iPhones 4S, 5, and 5C do not have built-in step counting capabilities. Pacer will still run on these devices, but step counting might be less accurate than on newer iPhone devices.

### **Can I participate while I am on holiday/vacation in another country or time zone?**

Yes! Anyone can participate in Steps for CancerSupport from anywhere in the world but there are a few things you should know if you are travelling:

If you travel and change time zones during your challenge, some of your steps might be shifted to other days, or partially over-counted during the day(s) on which the time zone change happened. The Challenge will start and end in CET and each day's steps will be counted by CET days.

Pacer normally counts your steps by connecting to Apple Health or another accelerometer built into your phone. This accelerometer does not need any data or WiFi connection to work. However, you need to connect to Pacer to sync your steps for the challenge (ideally daily) and that requires data or a WiFi connection.

Participants do not need to continuously record GPS activities during the day to accurately record fitness data, as this severely drains the phone battery.

### **Why does my step count look different in different places in the app?**

Most often, Pacer is reporting your steps for a different amount of time (daily, monthly, challenge accumulated total) based on where you are seeing them. When you open the app, the first thing you see is your daily step count total so far. On the Challenge page (Explore>Corporate>View Details) you will see three tabs, 'Feed', 'Challenges', and 'Data Center'. The Data Center will show your daily step total in comparison to other participants in your challenge (Teams and Individuals are separated).

The official challenge steps will only be visible once the challenge starts on 16 April. To see how you are doing in the official challenge, click on the 'Challenges' tab to the left. Once you scroll down, you will see your accumulated steps as an individual and as a team (on the team tab to the right) and your ranking.

### **If I have a problem with the app, who should I contact?**

The quickest way to resolve any issues you may have with the app is to check Pacer's Help Articles (FAQ) which has answers to hundreds of questions with the option to search for key words. You can find the Help Articles in the app by clicking on "Me" in the lower left corner, then click on the gear icon in the upper-right section of the screen and scroll down to "Help Articles (FAQ)". You can also find the Help Articles on your browser by following this link: <https://support.mypacer.com/hc/en-us>

You can contact Pacer Support directly in the Pacer app via the Feedback message portal by clicking on "Feedback" (found below "Help Articles (FAQ)")

[Detailed iPhone instructions can be found here.](#)

[Detailed Android instructions can be found here.](#)

If you have any non-technical questions regarding the Challenge you can email [steps@cancersupport.ch](mailto:steps@cancersupport.ch) and we will help you as soon as we can.

# Questions fréquemment posées

## Comment puis-je m'inscrire?

Vous pouvez inscrire une équipe de 10 personnes maximum ou un individu en vous rendant sur la page d'inscription ici: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/register-now/>

## L'équipe doit-elle compter 10 personnes ou peut-elle en compter moins? Si c'est le cas, le prix est-il le même?

Le prix d'inscription pour les équipes Open et Corporate est par équipe. Il suffit de 2 personnes par équipe, mais vous pouvez en avoir jusqu'à 10. Si vous créez une équipe de 10 personnes au lieu de vous inscrire en tant que 10 individus, vous pouvez économiser de l'argent!

## Comment les gens peuvent-ils parrainer mon équipe ou faire un don?

Tout le monde peut faire un don pour soutenir une équipe ou un individu en trois étapes faciles:

1. Visitez notre page de dons: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/support-the-challenge/>
2. Saisissez le montant de votre don
3. Dites quelque chose d'encourageant dans la boîte à commentaires

## Comment allez-vous compter nos pas?

Toutes les personnes qui s'inscrivent pour participer à "Steps for CancerSupport" seront invitées à télécharger l'application de fitness MyPacer sur leur téléphone. (Le téléchargement de l'application est gratuit). Cela nous permettra de suivre le nombre de pas effectués par les participants.

## **Puis-je connecter mon Fitbit, mon Apple Watch ou un autre appareil à l'application Pacer pour suivre mes pas?**

Transporter votre téléphone est le moyen le plus simple de vous assurer que tous vos pas sont comptabilisés dans Pacer. Vous pouvez connecter de nombreux appareils et programmes sur votre iPhone ou Android et notamment :

- Fitbit
- Apple Health/Apple Watch
- Garmin
- Google Fit

Rejoignez d'abord le défi, puis vous pourrez commencer à synchroniser votre appareil. Pour obtenir des instructions, sélectionnez votre téléphone et votre appareil sur [cette page d'aide](#).

## **À quelle fréquence devrai-je ouvrir l'application Pacer?**

Nous vous demandons d'ouvrir l'application au moins une fois par jour pendant quelques minutes pour vous assurer que vos pas soient comptabilisés avec précision. C'est le moment idéal pour vérifier votre classement sur la page du défi dans l'application.

## **Que se passe-t-il si j'oublie d'ouvrir l'application tous les jours?**

Vos pas seront toujours comptabilisés jusqu'à 7 jours après votre dernière utilisation de l'application. Lorsque vous rouvrez l'application, les données des jours précédents sont synchronisées. Cependant, nous vous demandons d'ouvrir l'application au moins une fois par jour afin que les classements soient précis et que nous puissions atteindre notre objectif de 110 millions de pas plus rapidement !

## **Puis-je utiliser Pacer sur un iPhone 5?**

Les iPhones 4S, 5 et 5C n'ont pas de fonction intégrée de comptage de pas. Pacer fonctionnera toujours sur ces appareils, mais le comptage des pas pourrait être moins précis que sur les iPhone plus récents.

## **Puis-je participer alors que je suis en vacances dans un autre pays ou fuseau horaire?**

Oui! Tout le monde peut participer à Steps for CancerSupport de n'importe où dans le monde, mais il y a certaines choses que vous devez savoir si vous voyagez:

Si vous voyagez et changez de fuseau horaire pendant votre défi, certains de vos pas pourraient être décalés à d'autres jours, ou partiellement sur-comptés pendant le(s) jour(s) où le changement de fuseau horaire a eu lieu. Le défi commencera et se terminera en CET et les pas de chaque jour seront comptés par jours CET.

Pacer compte normalement vos pas en se connectant à Apple Health ou à un autre accéléromètre intégré à votre téléphone. Cet accéléromètre n'a pas besoin de données ni de connexion WiFi pour fonctionner. Cependant, vous devez vous connecter à Pacer pour synchroniser vos pas pendant le défi (idéalement tous les jours) et cela nécessite des données ou une connexion WiFi.

Les participants n'ont pas besoin d'enregistrer continuellement leurs activités GPS au cours de la journée pour enregistrer avec précision les données relatives à leur condition physique, car cela épuise gravement la batterie du téléphone.

## **Pourquoi mon nombre de pas est-il différent à différents endroits de l'application?**

Le plus souvent, Pacer rapporte vos pas pour une durée différente (quotidien, mensuel, défi total accumulé) en fonction de l'endroit où vous les voyez. Lorsque vous ouvrez l'application, la première chose que vous voyez est votre nombre total de pas quotidiens jusqu'à présent. Sur la page du défi (Explorer>Corporate>Voir les détails), vous verrez trois onglets: "Feed", "Challenges" et "Data Center". Le centre de données affiche votre nombre total de pas quotidiens par rapport aux autres participants à votre défi (les équipes et les individus sont séparés).

Les pas officiels du défi ne seront visibles que lorsque le défi commencera le 16 avril. Pour voir comment vous vous situez dans le défi officiel, cliquez sur l'onglet "Défis" à gauche. Une fois que vous aurez fait défiler la page vers le bas, vous verrez les étapes accumulées en tant qu'individu et en tant qu'équipe (dans l'onglet "Équipe" à droite) et votre classement.



### **Si je rencontre un problème avec l'application, qui dois-je contacter?**

La façon la plus rapide de résoudre les problèmes que vous pouvez avoir avec l'application est de consulter les articles d'aide de Pacer (FAQ) qui ont des réponses à des centaines de questions avec l'option de recherche par mots clés. Vous pouvez trouver les articles d'aide dans l'application en cliquant sur "Moi" dans le coin inférieur gauche, puis sur l'icône de l'engrenage dans la section supérieure droite de l'écran et faire défiler vers le bas jusqu'à "Articles d'aide (FAQ)". Vous pouvez également trouver les articles d'aide sur votre navigateur en suivant ce lien:

<https://support.mypacer.com/hc/en-us>.

Vous pouvez contacter le support Pacer directement dans l'application Pacer via le portail de messages de rétroaction en cliquant sur "Feedback" (situé sous "Help Articles (FAQ)").

[Des instructions détaillées pour iPhone peuvent être trouvées ici.](#)

[Des instructions détaillées pour Android sont disponibles ici.](#)

Si vous avez des questions non techniques concernant le défi, vous pouvez envoyer un e-mail à [steps@cancersupport.ch](mailto:steps@cancersupport.ch) et nous vous aiderons dès que possible.