

Frequently Asked Questions

(Version française en bas)

Fundraising

How can I help fundraise?

If you are registered as a team or individual, you can host a community event to raise funds, find a sponsor, or simply ask your friends and family to donate. For more tips and ideas, download our Fundraising Pack (coming Spring 2023).

If your company would like to become a sponsor you can contact us at partnership@cancersupport.ch

If you are a non-participant, you can always make a donation on our Steps Donation Page here: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/support-the-challenge/>

What is the Fundraising Challenge?

A chance to compete against others beyond your step count by fundraising more than any other team. During the Challenge the top teams will be listed on our website.

Anyone can donate to support a team:

1. Visit our donation page: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/support-the-challenge/>
2. Enter in a donation amount in our form
3. Select the team you would like to support from the drop-down menu (Individuals will be considered one team for the Fundraising Challenge)

Technical

How do you count steps?

All participants will download the free Pacer app which uses your phone's hardware to track steps everywhere you go. Your ongoing step count, your team's collective step count, and the step count of all other participants will be visible in Pacer.

Can I use my FitBit, Garmin, or Apple Watch?

Yes! All participants will receive a free Premium upgrade which will allow you to use most wearables to track your steps. For more information, read the Pacer help articles here: <https://support.mypacer.com/hc/en-us/categories/360002240532-Wearable-3rd-Party-App-Integration>

Why does my step count look different in Pacer than on my phone?

Sometimes your phone and Pacer are not synced correctly. Or, you have not connected the source you thought (for example you have connected your FitBit but your steps look different in the Apple Health app). For more information on your wearable and phone's step count: <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360035306552-Differing-Step-Counts-Pacer-and-Wearable>

How often do I need to open Pacer?

Open Pacer every day for 1 minute or longer to ensure that your step count is accurate. The app does not need to stay open on your phone to track your steps throughout the day. If your steps have not updated on the Challenge leaderboards page, try swiping down on that page. A blinking loading indicator will let you know that the data is syncing. After syncing, your Pacer home screen step count and leaderboard step count should be identical.

Why are the Individuals listed as a team?

To keep all participants visible to each other. It is a technical limitation of the app. In our official rankings for the Challenge we consider the first Open Team, Corporate Team, and Individuals (not registered as part of a team) as the top in each of their categories.

How this might look on the Pacer Leaderboards:

Team Name

1. **Individuals**--- Not counted as an official team
 - a. Sarah---1st Place Individuals category
 - b. Jack--- 2nd Place Individuals category
 - c. Bob--- 3rd Place Individuals category
2. **Walk on By**--- 1st Place Open Team
3. **Fun Feet**--- 2nd Place Open Team
4. **HUG Oncology**--- 1st Place Corporate Team
5. **Squared Feet**--- 3rd Place Open Team

Can I participate while I'm on holiday/vacation?

Yes! Pacer is available worldwide as an app and it can sync data over multiple time zones. If you do not have data in the country you are visiting, make sure to connect to WiFi and open Pacer once a day for 1 minute to sync your steps. Pacer does not need to remain open to count your steps throughout the day. For more information on time zones: <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360039502031-Global-Step-Challenge-Guide>

Where can I find more answers to my questions?

For any questions you have about the Pacer app, visit their Help Pages and search for answers here: <https://support.mypacer.com/hc/en-us>

Some troubleshooting tips: <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360050833011-Challenge-Data-Troubleshooting-Contacting-Support>

For any questions about Steps outside of the Pacer app, email us at steps@cancersupport.ch

Who can I contact if I have problems?

If you have problems with registering or donating on our website, email us at steps@cancersupport.ch

If you have problems with the Pacer app, contact the Pacer team directly from the app so they can help you resolve your problems. Instructions can be found here: <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360050833011-Challenge-Data-Troubleshooting-Contacting-Support>

Questions Posées Fréquemment

Collecte de fonds

Comment puis-je contribuer à la collecte de fonds ?

Si vous êtes inscrit en tant qu'équipe ou individu, vous pouvez organiser un événement communautaire pour collecter des fonds, trouver un sponsor ou simplement demander à vos amis et à votre famille de faire un don. Pour plus de conseils et d'idées, téléchargez notre pack de collecte de fonds (disponible au printemps 2023).

Si votre entreprise souhaite devenir un sponsor, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : partnership@cancersupport.ch

Si vous n'êtes pas participant, vous pouvez aussi faire un don sur notre page de donations "Steps Donations", à l'adresse suivante : <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/support-the-challenge/>

Qu'est-ce que le défi de collecte de fonds ?

Une occasion de vous mesurer à d'autres équipes au-delà de votre nombre de pas, en collectant plus d'argent que n'importe quelle autre équipe. Pendant le défi, les meilleures équipes seront répertoriées sur notre site Web. Tout le monde peut faire un don pour soutenir une équipe :

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 sur notre formulaire
3. Sélectionnez l'équipe que vous souhaitez soutenir dans le menu déroulant (les individus seront considérés comme une seule équipe pour le défi de collecte de fonds).

Questions d'ordre technique

Comment sont comptés les pas ?

Tous les participants téléchargeront l'application gratuite Pacer qui utilise le hardware de votre téléphone pour compter les pas partout où vous allez. Votre nombre de pas en cours, le nombre de pas collectif de votre équipe et le nombre de pas de tous les autres participants seront visibles dans Pacer.

Puis-je utiliser ma FitBit, Garmin ou Apple Watch ?

Oui ! Tous les participants recevront une mise à niveau Premium gratuite qui vous permettra d'utiliser la plupart des montres pour suivre vos pas. Pour plus d'informations, consultez les pages d'aide du Pacer ici : <https://support.mypacer.com/hc/en-us/categories/360002240532-Wearable-3rd-Party-App-Integration>

Pourquoi mon nombre de pas dans Pacer est différent du nombre de pas indiqué sur mon téléphone ?

Parfois, votre téléphone et votre Pacer ne sont pas synchronisés correctement. Ou bien, vous n'avez pas correctement connecté la source (par exemple, vous avez connecté votre FitBit mais vos pas sont différents dans l'application Apple Health). Pour plus d'informations sur le décompte des pas de votre "wearable" et de votre téléphone :

<https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360035306552-Differing-Step-Counts-Pacer-and-Wearable>

A quelle fréquence dois-je ouvrir Pacer ?

Ouvrez Pacer tous les jours pendant au moins une minute pour vous assurer que votre nombre de pas est exact. L'application n'a pas besoin de rester ouverte sur votre téléphone pour suivre vos pas tout au long de la journée. Si vos pas n'ont pas été mis à jour sur la page des classements du défi, essayez de faire glisser la souris vers le bas sur cette page. Un indicateur de chargement clignotant vous indiquera que les données sont en cours de synchronisation. Après la synchronisation, le nombre de pas de l'écran d'accueil de votre Pacer et le nombre de pas du classement devraient être identiques.

Pourquoi les personnes sont-elles listées en tant qu'équipe ?

Pour que tous les participants soient visibles les uns aux autres. Il s'agit d'une limitation technique de l'application. Dans nos classements officiels pour le Challenge, nous considérons les premiers dans l'équipe ouverte, l'équipe d'entreprise et les individus seuls (non-inscrits comme faisant partie d'une équipe) comme les meilleurs dans chacune de leurs catégories. Par exemple, cela apparaîtrait ainsi dans le classement de Pacer :

Nom de l'équipe

1. **Individuels**--- Non comptabilisés comme une équipe officielle
 - a. Anna---1ère place dans la catégorie Individuels
 - b. Jaques--- 2ème place dans la catégorie Individuels
 - c. Romain--- 3e place dans la catégorie individuelle
2. **Walk on By**--- 1ère place équipe ouverte
3. **Fun Feet**--- 2ème place équipe ouverte
4. **HUG Oncology**--- 1ère place équipe d'entreprise
5. **Squared Feet**--- 3e place en équipe ouverte

Puis-je participer pendant mes vacances ?

Oui ! Pacer est disponible dans le monde entier sous forme d'application et peut synchroniser les données sur plusieurs fuseaux horaires. Si vous n'avez pas de données dans le pays où vous êtes, assurez-vous de vous connecter au WiFi et d'ouvrir Pacer une fois par jour pendant une minute pour synchroniser vos pas. Pacer n'a pas besoin de rester ouvert pour compter vos pas tout au long de la journée. Pour plus d'informations sur les fuseaux horaires :

<https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360039502031-Global-Step-Challenge-Guide>

Où puis-je trouver plus de réponses à mes questions ?

Pour toutes les questions que vous vous posez sur l'application Pacer, consultez les pages d'aide et cherchez vos réponses ici (uniquement en anglais): <https://support.mypacer.com/hc/en-us>

Quelques conseils de dépannage : <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360050833011-Challenge-Data-Troubleshooting-Contacting-Support>

Pour toute question concernant les étapes en dehors de l'application Pacer, envoyez-nous un courriel à steps@cancersupport.ch

Qui puis-je contacter si je rencontre des problèmes ?

Si vous avez des problèmes pour vous inscrire ou faire un don sur notre site Web, envoyez-nous un courriel à steps@cancersupport.ch

Si vous rencontrez des problèmes avec l'application Pacer, contactez l'équipe Pacer directement depuis l'application afin qu'elle puisse vous aider à résoudre vos problèmes. Les instructions sont disponibles ici : <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360050833011-Challenge-Data-Troubleshooting-Contacting-Support>