PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION ET DE FORMATION CONTINUE DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

APPEL A PROJETS
CAMPAGNE DE FORMATION 2017/2018

Cahier des charges

CLIC Normandie
1 rue René Cassin – St Contest
14911 CAEN CEDEX 9
clic@normandie.cci.fr

Votre interlocuteur :
Jessica REFFUVEILLE
02.31.54.40.09
jessica.reffuveille@normandie.cci.fr

CONTEXTE

Le Comité de Liaison InterConsulaire Normandie (CLIC Normandie) est une association Loi 1901 réunissant les Chambres Régionales d'Agriculture, de Commerce et d'Industrie, des Métiers et de l'Artisanat de Normandie. Le CLIC Normandie est maître d'œuvre du dispositif de professionnalisation des acteurs du tourisme en Normandie. A ce titre, il assure le suivi et la gestion du programme annuel de formation.

L'objet du présent appel à projets est de sélectionner les prestataires de formation qui proposeront les actions de formation du programme régional 2017-2018.

Ce programme, soutenu par les services de l'Etat et la Région Normandie, traduit la volonté collective de :

- positionner la Normandie comme destination touristique plus compétitive,
- qualifier l'offre touristique pour mieux répondre aux nouvelles attentes de la clientèle,
- permettre la mise en réseau des acteurs du tourisme,
- contribuer à la mise en œuvre Plan national du tourisme, du plan d'actions du Schéma Régional de Développement Touristique normand (SRDT) et des contrats de destination
- utiliser les évènements normands comme levier de développement de la Normandie.

Cette démarche de professionnalisation répond aux attentes du terrain. Ce programme vise à répondre tant aux partenaires institutionnels qu'aux opérateurs touristiques en favorisant la mise en réseau et la montée en compétences aussi bien individuelle que collective.
Il s'agit de formations courtes, adaptées aux besoins des professionnels et réparties sur l'ensemble du territoire Normand.

Le dispositif de professionnalisation et de formation continue des acteurs du tourisme en Normandie fait l'objet d'une évolution de ses pratiques, notamment en accentuant ses relations avec les OPCA.
Ainsi, l'appel à projets ci-après présenté ne concerne qu'un volume restreint d'actions de formation qui sont des nouveaux thèmes remontés lors du recensement des besoins effectué fin 2016. Les autres actions non présentes dans ce dossier seront reconduites pour continuer d'apporter aux professionnels du tourisme normands une réponse formation complète.

NATURE DES ACTIONS DE FORMATION

Le dispositif de professionnalisation et de formation continue des acteurs du tourisme en Normandie s'appuie sur les attentes / besoins du terrain (au travers des réseaux de professionnels) mais aussi par le biais d'identification de problématiques de territoires et/ou de secteur d'activité, et également sur : le plan national du tourisme, le Schéma Régional de Développement Touristique, les contrats de destination, les contrats de structuration de pôles touristiques territoriaux (SPôTT), la charte de partenariat et les contrats/conventions avec les financeurs, notamment l'accord-cadre EDEC 2016-2020 conclu entre la Branche Tourisme au complet et l'Etat en Normandie…, pour prioriser et développer les actions de formation.

1. Plan national du tourisme

Les Assises nationales du tourisme menées en 2014 en France ont permis de définir une stratégie ambitieuse : la France doit être une destination d'avenir et le tourisme, un levier de croissance et d'emploi.
Cette stratégie s'inscrit autour de cinq axes :

- une offre touristique de qualité et diversifiée,
- un accueil amélioré,
- le numérique au cœur du tourisme,
- développer la formation,
- des vacances largement accessibles.

2. Schéma interRégional de Développement Touristique

L'élaboration du Schéma a été menée conjointement par les Régions Haute et Basse-Normandie et a été voté en octobre 2009. Les objectifs du schéma sont les suivants :

- fédérer l'ensemble des acteurs normands du tourisme autour d'orientations communes à 10 ans ;

- accentuer l'impact des différentes actions régionales sur le développement touristique, en renforçant au sein des deux collectivités régionales une approche transversale : il s'agit d'insuffler davantage la problématique touristique dans les compétences dévolues aux Régions (aménagement du territoire, aides économiques, transports, formation professionnelle…) ;
- proposer des modalités de partenariat aux différents acteurs, au travers desquelles les Régions afficheront clairement leurs objectifs et les moyens qu'elles y consacreront.

Le SRDT s'articule autour de 6 axes et 26 actions : le programme de formation tourisme géré par le CLIC Normandie est un outil d'accompagnement à l'atteinte des objectifs et actions de ce schéma.

3. Charte de partenariat du CLIC pour la professionnalisation et la formation continue des acteurs du tourisme en Normandie

La charte de partenariat a été signée le 24 novembre 2014. Le document précise les modalités de collaboration entre les signataires, ainsi que la composition des comités, permettant ainsi le développement et la mise en œuvre de la professionnalisation de tous les acteurs du tourisme normand, pour la période 2014 – 2017.

4. Les Contrats destination

La Normandie est dotée de trois Contrats de destination : « Tourisme de Mémoire en Normandie », « Normandie- Paris Ile de France : destination Impressionnisme », « Le Mont Saint Michel et sa baie ».

a) « Tourisme de Mémoire en Normandie »

Le CLIC Normandie a signé en 2014 le Contrat-cadre de Destination « Tourisme de Mémoire en Normandie ». L'objectif est de renforcer l'attractivité et la compréhension des sites liés au tourisme de mémoire en Normandie, d'une part en enrichissant et requalifiant les services touristiques proposés sur le territoire, et d'autre part en adaptant les outils de médiation aux nouveaux modes de consommation touristique afin de favoriser la transmission de la mémoire à tous les publics. Le CLIC Normandie, au travers de l'offre de formation, interviendra sur le volet « amélioration de la qualité d'accueil proposé sur l'ensemble de la chaîne de services touristiques de la destination « Tourisme de mémoire en Normandie », avec une attention particulière portée à l'Espace Littoral du Débarquement et de la Bataille de Normandie.

b) « Normandie- Paris Ile de France : destination Impressionnisme »

Depuis 2009, le Schéma interRégional de Développement du Tourisme en Normandie adopté par les deux Régions a posé l'Impressionnisme comme l'une des filières régionales prioritaires. Le contrat de destination permet d'amplifier le travail de coopération déjà engagé autour de l'Impressionnisme et développer des actions autour de l'offre et de la promotion de cette destination.

Le contrat cadre a été signé fin 2014. Les partenaires signataires souhaitent renforcer l'attractivité de la destination impressionnisme en enrichissant et qualifiant les services touristiques proposés sur le territoire, en mettant en œuvre des actions de promotion partagées, ce qui aura à terme des retombées positives tant en terme de chiffres d'affaires que d'emplois pour les professionnels et les institutions culturelles concernées.

Les actions conduites à l'horizon des cinq années auront pour objectifs de :

- faire émerger et vivre une communauté d'acteurs autour du projet,
- développer l'ensemble de l'offre culturelle et touristique et, particulièrement, l'itinérance entre les sites,
- œuvrer pour la qualité globale d'une destination unique,
- soutenir la politique évènementielle,
- mettre en œuvre une politique de promotion partagée sur l'ensemble des marchés cibles,
- mieux mesurer l'impact économique de la filière.

Le CLIC, non signataire de ce contrat, travaille néanmoins sur ce thème en mettant en place des actions de formation sur le thème :

- de l'Impressionnisme,
- de l'accueil des clientèles au sein des structures.

c) « Le Mont Saint Michel et sa baie »

L'objectif du contrat cadre est de renforcer l'attractivité du Mont Saint Michel et de sa Baie, d'une part en enrichissant l'offre et les services touristiques proposés sur le territoire et, d'autre part, en mettant en œuvre une stratégie de promotion ambitieuse digne d'un bien inscrit au patrimoine de l'Humanité.
Le CLIC Normandie est signataire de la convention annuelle 2016, et intervient sur le volet 'Développer la qualité et la professionnalisation au sein de la destination' avec deux objectifs :

- mettre en adéquation et renforcer les démarches de professionnalisation des acteurs.
- développer les actions de formation des acteurs du tourisme (hôteliers, restaurateurs, guides, personnels des offices de tourisme, campings, établissements nautiques, gîtes et chambres d'hôtes…) aux enjeux et aux spécificités du Mont-Saint-Michel et de ses différentes typologies de visiteurs, ainsi qu'à la qualité de l'accueil.

➢ La spécificité des formations linguistiques (majoritairement en anglais)

De par sa notoriété, son ambition touristique et la clientèle touristique accueillie, la Normandie se doit d'être à la hauteur en matière de pratique des langues étrangères et plus particulièrement l'anglais.
Les démarches qualité et les nouvelles normes de classement incitent les professionnels du tourisme à la pratique d'au moins deux langues étrangères.

Le CLIC demande aux organismes de formation de proposer un tarif horaire, une durée moyenne de parcours et des modalités pédagogiques qui serviront de base de négociation lors de chaque demande (par ex, 40h : e-learning + entretiens téléphoniques / multimédia + face à face…).
La validation du parcours de formation en langue par le passage du TOEIC ou du BULATS doit être prévue dans la proposition, au niveau pédagogique et financier.

Il sera également apprécié la proposition de formations groupes (Néerlandais initiation par exemple).
Langues : anglais, allemand, italien, espagnol, néerlandais.

➢ La spécificité des formations Internet

Il sera apprécié, pour la partie « Internet – numérique » que l'organisme de formation se positionne sur les thématiques Création de site / Référencement / Gestion des avis clients / Les réseaux sociaux. Ceci afin de permettre aux acteurs du tourisme d'avoir une continuité de service dans l'intégralité de ce cursus.

MODALITES

1. PUBLICS VISES

Le programme de formation s'adresse à l'ensemble des acteurs du tourisme de Normandie (5 départements).

Liste non exhaustive des bénéficiaires :

- Les prestataires : hôteliers, restaurateurs, offices, pays, associations, gîtes, chambres d'hôtes, meublés, centres de vacances, sites touristiques, campings, équipements touristiques et de loisirs, musées, guides, parcs naturels régionaux… qu'ils soient salariés, non salariés, dirigeants, gérants, propriétaires, saisonniers, porteurs de projet, créateurs, repreneurs…
- Les ressortissants et les permanents des structures et organismes suivants : OTN / UDOTSI, CDT / CRT, les services loisirs accueil, les réseaux consulaires, les associations touristiques…

2. DISPOSITIONS GENERALES

a. Durée

Les actions de formation se dérouleront entre le 01/09/2017 et le 31/08/2018.
Les périodes de formation devront prendre en compte la saisonnalité de l'activité des participants.
Une journée de formation correspond à 7 heures.

b. Lieux des formations

Les actions de formation mentionnées dans la commande ci-après seront mises en place en Normandie, au plus proche des participants. Néanmoins, les formations nécessitant du matériel (PC…), se dérouleront dans des lieux rassemblant toutes les conditions techniques.
L'organisme de formation doit être mobile et ainsi dispenser la même formation sur l'intégralité du territoire normand.

c. Contractualisation

Chaque action de formation fera l'objet d'un contrat de sous-traitance délivré par le CLIC Normandie, entre ce dernier et l'organisme de formation retenu.
Ce contrat reprend les modalités de mise en œuvre de l'action de formation et les obligations de l'organisme de formation vis-à-vis du participant et vis-à-vis du CLIC.
Il comprend une annexe budgétaire et une annexe pédagogique.

d. Prix

Le prix de l'action de formation doit être détaillé dans le budget (ANNEXE 6 du dossier de candidature).
Il doit être prévu pour un groupe de 7 personnes minimum. Il sera indiqué en TTC.

e. Qualité des formations

Le Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue renforce le contrôle qualité des principaux financeurs. Ainsi, seuls les organismes de formation inscrits sur le DATADOCK seront « référencés » par le CLIC Normandie pour assurer la mise en œuvre des actions.

f. Litiges

Les éventuels litiges nés de l'exécution de l'action de formation seront portés devant le Tribunal Administratif de Caen.

3. PHASE PREPARATOIRE A L'ACTION DE FORMATION

a. Communication

Le CLIC communique sur l'ensemble du programme de formation au travers :

- du catalogue (numérisé) transmis aux réseaux professionnels et institutionnels et disponible en consultation / téléchargement sur le site internet du CLIC (www.clic-tourisme-normandie.fr).
- de la newsletter (7 par an).
- du calendrier des prochaines actions de formation diffusé en début de mois aux réseaux professionnels institutionnels et professionnels (ex : envoi le 1er décembre du calendrier des formations programmées sur décembre / janvier).
- des manifestations organisées par les partenaires, ce qui permet de rencontrer les professionnels et d'échanger sur leurs besoins de formation (bourses d'échanges, journées rencontres, AG et autres réunions des réseaux…).

b. Commercialisation et recrutement

Il appartient à chaque organisme de formation de commercialiser les actions de formation pour lesquelles il a été retenu, à l'aide du support de communication (ANNEXE 5 du dossier de candidature), ou tout autre support validé par le CLIC avant diffusion.
Il est également possible de prendre contact avec les partenaires professionnels visés par la formation afin d'optimiser le recrutement.

La vérification des pré-requis s'effectue sous la responsabilité pédagogique de l'organisme de formation retenu.

L'organisme de formation s'engage à transmettre au CLIC Normandie la liste des personnes préinscrites à la formation, soit au fil de l'eau, soit au maximum 1 mois avant le démarrage effectif de l'action de formation.
Le CLIC déclenchera alors le dossier d'inscription (bulletin d'inscription, contrat de formation et demande de prise en charge OPCA le cas échéant).
Le CLIC informera au fur et à mesure l'organisme de formation des inscriptions qu'il aura reçues en direct.

Les formations accueilleront au minimum 7 participants et au maximum 15 par session (sauf exception formulée, justifiée par l'organisme de formation et validée par le CLIC).

La formation sera reportée ou annulée si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.
L'annulation ou le report d'une action de formation sera validée par le CLIC au minimum 3 semaines avant la date prévisionnelle de démarrage.
L'organisme de formation informera les participants du report / de l'annulation de la formation.

c. Convocation à la formation

La localisation définitive des lieux de formation sera fixée en concertation avec le CLIC, au vu des inscriptions et de la provenance des participants.
Il appartient à l'organisme de formation de réserver une salle (s'il n'a pas de locaux), et d'en assurer la charge financière.

Le CLIC et l'organisme de formation vérifieront conjointement la liste des inscrits.
L'organisme de formation adresse aux participants (mail et courrier) 3 semaines avant le démarrage effectif de l'action:

- une convocation mentionnant les dates, horaires et lieu de formation,
- un plan d'accès,
- le règlement intérieur,
- la liste des participants (pour l'organisation d'un covoiturage).

Une copie de ces documents sera adressée au CLIC par mail.

L'organisme de formation recensera les attentes auprès des participants pour ajuster et finaliser son intervention.

4. DEROULE DE LA FORMATION

a. Pédagogie de la formation

L'organisme de formation détaille les modalités et outils pédagogiques de l'action (ANNEXE 4 du dossier de candidature).
Il sera mentionné si des séquences sont accessibles en FOAD (Formation Ouverte et à Distance) et leurs modalités d'accompagnement (tutorat technique et pédagogique…).

b. Obligations de l'organisme de formation

L'organisme de formation :

- s'engage à informer le CLIC de toute difficulté rencontrée avant, pendant ou après la formation,
- s'engage à informer les participants : du coût réel du stage, de la contribution facturée, du financement apporté par le CLIC Normandie via l'Etat et la Région.
- utilise ou s'inspire des documents du CLIC qui seront co-logotés CLIC / OF / Financeurs (programme de la formation, feuille d'émargement, attestation de stage).
- gère la location de la salle (si ce n'est pas dans ses locaux), le matériel informatique, la réservation du déjeuner du groupe (à la charge de chaque participant).
- procède à une vérification rigoureuse de l'assiduité des stagiaires placés sous sa responsabilité, au moyen d'émargements. L'absence d'un stagiaire doit être rapportée au CLIC dès qu'elle est constatée. Les feuilles d'émargement signées par les participants et l'intervenant seront établies par demi-journées, et préciseront les horaires de la formation.
- remet à chaque participant pendant la formation un support pédagogique (papier, clé USB, ou téléchargement après formation sur plateforme) en cohérence avec la formation dispensée, et transmet au CLIC une copie du support pédagogique (par mail).

L'organisme de formation retenu vérifiera la souscription à une assurance couvrant les dommages causés du fait des stagiaires ou les dommages causés aux stagiaires placés sous sa responsabilité.

i. Evaluation de la satisfaction des participants

L'évaluation de la satisfaction des participants sera conduite par l'organisme de formation à l'issue de la formation (en fin de dernière journée).
Elle comportera notamment les points suivants :

- atteinte des objectifs
- animation et méthode pédagogique utilisées
- organisation générale de la formation
- besoins de formations complémentaires / supplémentaires

Le bilan de satisfaction sera transmis au CLIC, et complété par un bilan pédagogique du formateur.

L'organisme de formation réalisera une évaluation qualitative à froid 6 mois après la fin de formation et transmettra le bilan au CLIC.

ii. Publicité

Tout document collectif ou individuel, ainsi que toute action de communication, y compris sur Internet, relatifs à l'action de formation devront porter la mention suivante : « la formation s'inscrit dans le dispositif de professionnalisation des acteurs du tourisme en Normandie géré par le CLIC Normandie. Cette formation est cofinancée par les services de l'Etat et la Région Normandie ».

5. POST FORMATION

a. Délivrance d'attestations individuelles de formation

L'organisme de formation est tenu de délivrer à chaque participant, à l'issue de la formation, une attestation précisant :

- l'intitulé de la formation
- l'objectif
- les dates détaillées des jours de formation
- les heures effectivement réalisées par chaque participant
- le lieu
- le nom de l'intervenant

Cette attestation sera co-signée par le CLIC Normandie après vérification des feuilles d'émargement.

b. Modalités de paiement

Les sommes dues en exécution de la prestation de formation seront versées par le CLIC Normandie.
Le délai de paiement est fixé à 60 jours après réception des pièces nécessaires :

- les originaux des feuilles d'émargement
- les fiches de satisfaction des participants
- le bilan pédagogique
- la facture conformément à l'annexe budgétaire du contrat de sous-traitance

Tout document manquant entraînera la suspension du règlement de la facture.

Le CLIC a un droit de contrôle auprès des organismes de formation.
En cas de contrôle, les justificatifs de dépenses doivent être tenus à disposition. Si après contrôle, il s'avère que cette justification ne peut se faire intégralement, le CLIC demandera le trop perçu au titre de l'action engagée.

L'APPEL A PROJETS

1. CONTENU ATTENDU DES REPONSES

Chaque dossier de candidature devra comporter :

- ANNEXE 1 - une notice de présentation de l'organisme de formation précisant ses références en terme de formation tourisme, ainsi que ses coordonnées bancaires
- ANNEXE 2 - un tableau listant les formations sur lesquelles l'organisme de formation souhaite se positionner
- ANNEXE 3 et 4 – le détail de chaque proposition de formation et les CV des intervenants
- ANNEXE 5 – le support de communication (sur une page maximum)
- ANNEXE 6 – pour chaque proposition de formation, le budget détaillé des coûts présenté TTC

2. SELECTION DES ORGANISMES DE FORMATION

La sélection des candidats sera réalisée par une commission formation composée du CLIC Normandie et des financeurs (Etat / Région / OPCA) – la commission se réunira courant mai. Les réponses seront transmises aux organismes par courrier fin mai.

Cette commission examinera la proposition sur la base des critères suivants :

- l'expérience de l'organisme de formation
- les moyens engagés pour promouvoir les projets de formation et recruter les participants
- le contenu proposé (adéquation de l'offre de formation en fonction de la commande) et la mobilité sur le territoire
- la qualité des moyens humains et matériels mis en place
- l'examen du budget

Les organismes de formation pourront être retenus pour une ou plusieurs actions.
Le CLIC se réserve le droit de demander des précisions complémentaires aux organismes de formation en tant que de besoin.

3. DEPOT DES CANDIDATURES

L'appel à projets sera rendu public par le CLIC et téléchargeable sur son site internet www.clic-tourisme-normandie.fr.

Les réponses doivent être impérativement transmises pour le **5 mai 2017 – dernier délai -** sous pli cacheté en un exemplaire à :

CLIC Normandie
1 rue René Cassin – Saint Contest
14911 CAEN CEDEX 9

Une version informatique **WORD** (et non PDF) devra également être envoyée à l'adresse : clic@normandie.cci.fr.

Pour tout complément d'information, veuillez contacter le CLIC par mail clic@normandie.cci.fr ou par téléphone au 02 31 54 40 09.

Les offres incomplètes ou hors délais ne seront pas examinées.

LA COMMANDE

Code consultation	Intitulé	Objectifs	Contenu attendu	Nbre sessions envisagé	Durée proposée (jours)
ACCUEIL - INFORMATION - CONSEIL					
1	Exception accueillante	Doter les conseillers des méthodes et outils en lien avec le sujet pour animer des ateliers auprès des adhérents / ressortissants.	Formation destinée aux conseillers CCI	1	4
2	Exception accueillante	Améliorer ses pratiques en terme d'accueil et de service au client	Formation destinée aux entreprises	2	1
MEDIATION CULTURELLE					
3	Les outils numériques au service de la médiation	Comment développer l'usage du numérique dans les circuits de visites ? Quels supports utiliser pour quels contenus ?	l'investissement, la médiation, la création de contenus spécifiques, etc…	2	2
PROMOTION - COMMUNICATION					
4	Evènementiel : organiser son stand sur un salon	Préparer et tenir un salon, créer des stands vivants et attractifs, animer son espace et soigner l'accueil, gérer la relation clients et les stocks.		2	1
CONCEPTION - COMMERCIALISATION					
5	Elaboration et commercialisation de produits touristiques	Construire un produit touristique (offre catalogue ou sur mesure), négocier avec les prestataires, établir la proposition commerciale, maîtriser les aspects juridiques.		2	2
6	Mise en tourisme : commercialisation du tourisme de savoir-faire	Informer, accompagner et sensibiliser les OT à la filière du tourisme de savoir-faire. Expliquer les besoins des entreprises. Faire connaître les opportunités pour les OT.		2	2
TOURISME DURABLE					
7	Tourisme durable : améliorer la performance environnementale de son établissement touristique	Acquérir les connaissances et compétences nécessaires au démarrage, à la structuration et au déploiement de la démarche. Impliquer les collaborateurs. Faire adopter les bonnes pratiques en matière de développement durable. Economiser sur les dépenses énergétiques. Valoriser la démarche auprès de la clientèle.	Les bonnes pratiques à adopter, la gestion environnementale de l'établissement, l'implication des collaborateurs, la politique à mettre en œuvre et les résultats en terme de rentabilité, d'efficacité, l'information auprès de la clientèle.	2	1à2
8	Réduire ses factures d'eau et d'énergie dans son établissement touristique	Diminuer efficacement les consommations par des gestes simples quotidiens, identifier les dysfonctionnements, impliquer son équipe. Bâtir son propre plan d'actions en s'appuyant sur des actions techniques et organisationnelles, des consignes de travail et "bonnes pratiques".		2	1à2

Code consultation	Intitulé	Objectifs	Contenu attendu	Nbre sessions envisagé	Durée proposée (jours)
INTERNET - NUMERIQUE					
9	Exploiter les données statistiques pour optimiser la fréquentation de son site internet	Savoir analyser les données statistiques de fréquentation de son site internet, et savoir les utiliser pour améliorer / renforcer sa présence sur le web.		2	1
QUALITE					
10	Le management par la qualité	Mobiliser les directeurs autour de la démarche de progrès. Faire prendre conscience que c'est une philosophie d'entreprise pour toute l'équipe. Expliquer comment tirer profit de cette démarche et donner des pistes concrètes pour ce faire : d'un point de vue managérial, technique, et stratégique	La démarche Qualité fait-elle partie de ma stratégie d'entreprise ? Est-ce un dossier de fond (ponctuel ?) ? Comment mettre en place une démarche de progrès continue (/ progrès par rupture) – avec quels outils ? Moyens ? Comment mobiliser et obtenir le meilleur des collaborateurs : cf. intelligence collective. Comment améliorer l'implication des salariés dans la démarche qualité. Comment maintenir l'attention des salariés lorsque la Marque Qualité est obtenue. Comment utiliser la qualité comme levier de management : utiliser la qualité pour mieux communiquer et mieux motiver, utiliser la qualité pour mieux gérer les compétences.	2	2
AUTRES THEMES					
11	Entretenir la piscine ou le SPA de sa structure touristique	Connaître la règlementation et l'entretien des piscines et spas à usage partagé	Appliquer la règlementation en vigueur	2	1