

Règles de prise en charge 2021

COIFFURE ET PROFESSIONS CONNEXES

Le Conseil d'Administration du 26 février 2021 a acté l'arrêt des règles de prises en charge au titre du Plan Anti-crise à compter du 1^{er} mars 2021.

A cette date, s'appliquent les barèmes et priorités de financement validés par les branches dans le cadre des Sections Paritaires Professionnelles et de l'Interprofession.

VOTRE ENTREPRISE A MOINS DE 50 SALARIES ET VOUS SOUHAITEZ DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE VOS SALARIÉS

- **Plan de développement des compétences**

VOTRE ENTREPRISE A 50 SALARIÉS ET PLUS ET VOUS SOUHAITEZ DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE VOS SALARIÉS

VOUS SOUHAITEZ RECRUTER

- **Contrat de professionnalisation**
- **Contrat d'apprentissage**
- **POEI POEC**

VOUS SOUHAITEZ ACCOMPAGNER VOS SALARIÉS VERS UN DIPLÔME OU UNE CERTIFICATION

- **PRO – A**
- **VAE**

Le plan de développement des compétences

Elaboré au regard des objectifs de votre entreprise, le plan vise à assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail, veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi - au regard notamment de l'évolution des métiers, des technologies et des organisations - et proposer des formations qui participent au développement de leurs compétences.

Publics

Salariés en CDI /CDD

Choix des prestataires

Les actions peuvent être réalisées par un organisme de formation externe dûment déclaré. La formation interne (au sein de l'entreprise) n'est pas prise en charge.

Financements

Thème ou intitulé	Coût pédagogique (barème HT en €)	Frais annexes	Frais de salaires (barème HT en €)
COIFFURE : <ul style="list-style-type: none">- Coupe/ coiffage/coiffure- Extensions et prothèses capillaires- Coloration / Formes- Barbier- Soins capillaires- Visagisme / Morphologie			
TRANSVERSE : <ul style="list-style-type: none">- Langue- Management / RH- Accueil, vente, marketing, communication- Conseil en image- Informatique, bureautique, gestion, comptabilité- Connaissance des outils numériques (création web, gestion internet,...)- Ergonomie, hygiène et sécurité au travail- Qualité/ environnement	25 € / h	non	non
ESTHETIQUE : <ul style="list-style-type: none">- Manucurie /onglerie- Maquillage- Massages- Soins du visage			

N.B : Les critères ne prévoient pas de prise en charge des salaires ni des frais annexes.



A noter

Prise en charge du coût pédagogique à hauteur de 25€ / heure maximum, dans la limite des plafonds annuels ci-dessous :

- ✓ Entreprise de 1 à 2 salariés : **1 050 € HT** par an/entreprise, dans la limite de maximum 6 jours de formation
- ✓ Entreprise de 3 à 6 salariés : **3 150 € HT** par an/entreprise, dans la limite de maximum 18 jours de formation
- ✓ Entreprise de 7 à 10 salariés : **5 250 € HT** par an/entreprise, dans la limite de maximum 30 jours de formation
- ✓ Entreprise de 11 à 49 salariés : Une limite de financement pour les formations individuelles de courte durée est fixée à **3 jours de formation par an/ salarié à un coût horaire de 25 € / heure.**

- ✓ Toute modalité pédagogique ouvre droit à un financement :
 - Présentiel
 - FOAD (formation ouverte et à distance)
 - Blended learning (formation organisée en mite présentiel / distanciel)
 - MOOC (formation en ligne ouverte à tous).

- ✓ Les frais d'inscription ne sont pas pris en charge.

Spécificités de la profession

Pour rappel, les formations sur site (réalisées dans le salon de coiffure) ne sont pas prises en charge.

Dans l'attente de l'accord Pro-A, le CQP Responsable de salon de coiffure (voir en annexe, la liste des centres de formation) sera pris en charge selon les critères suivants :

- Financement à hauteur de 240 heures dans la limite de 15 € / heure
- Financement des frais de premier équipement à hauteur de 500 €

Votre entreprise a 50 salariés et plus et vous souhaitez développer leurs compétences

Les actions peuvent être financées uniquement sur les fonds conventionnels de la branche.

Si votre entreprise a déposé un dossier d'activité partielle auprès de services de la DGEFP, vous pouvez peut-être bénéficier de financement spécifique. Renseignez-vous auprès de votre conseiller de proximité.

Thème ou intitulé	Coût pédagogique (barème HT en €)	Frais annexes	Frais de salaires (barème HT en €)
COIFFURE - Coupe/ coiffage/coiffure - Extensions et prothèses capillaires - Coloration / Formes - Barbier - Soins capillaires - Visagisme / Morphologie			
TRANSVERSE - Langue - Management / RH - Accueil, vente, marketing, communication - Conseil en image - Informatique, bureautique, gestion, comptabilité - Connaissance des outils numériques (création web, gestion internet...) - Ergonomie, hygiène et sécurité au travail - Qualité/ environnement	25 € / h	non	non
ESTHETIQUE - Manucurie /onglerie - Maquillage - Massages - Soins du visage			

N.B : Les critères ne prévoient pas de prise en charge des salaires ni des frais annexes.

A noter

- ✓ Une limite de financement pour les formations individuelles de courte durée est fixée sur le principe suivant : 3 jours de formation par an/ salarié à un coût horaire de 25 € / heure.

Pour rappel, les formations sur site (réalisées dans le salon de coiffure) ne sont pas prises en charge.

Dans l'attente de l'accord Pro-A, le CQP Responsable de salon de coiffure (**voir centres de formation en annexe**) sera pris en charge selon les critères suivants :

- Financement à hauteur de 240 heures dans la limite de 15 € / heure
- Financement des frais de premier équipement à hauteur de 500 €

Le contrat de professionnalisation

Solution efficace pour embaucher et former un nouveau collaborateur à vos métiers, qualification professionnelle à la clé, le contrat de professionnalisation repose sur l'alternance entre des périodes de formation et de mise en œuvre pratique en entreprise.

Publics

- ✓ Jeunes de 16 à 25 ans révolus,
- ✓ Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus,
- ✓ Bénéficiaires du RSA (revenu de solidarité active), de l'ASS (allocation de solidarité spécifique) ou de l'AAH (allocation adulte handicapé),
- ✓ Anciens titulaires d'un contrat unique d'insertion (CUI).

Choisir une qualification professionnelle adaptée à vos besoins

Le contrat de professionnalisation peut être conclu pour préparer :

- ✓ Un diplôme ou un titre à finalité professionnelle inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP),
- ✓ Un certificat de qualification professionnelle (CQP),
- ✓ Une qualification reconnue dans les classifications de la convention collective nationale (CCN) coiffure et professions annexes.

Conclure un contrat de travail

Le contrat de professionnalisation peut être conclu à durée indéterminée (CDI) ou déterminée (CDD) de 6 à 12 mois.

Sa durée peut même aller :

- ✓ Jusqu'à 24 mois pour les bénéficiaires et qualifications définis par accord de branche,
- ✓ Jusqu'à 36 mois pour certains publics dits prioritaires :
 - Jeunes peu diplômés (n'ayant pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire - baccalauréat - et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel - CAP/BEP),
 - Demandeurs d'emploi inscrits depuis plus d'un an à Pôle emploi,
 - Bénéficiaires des minima sociaux (RSA, ASS, AAH) et anciens titulaires d'un contrat unique d'insertion (CUI).

Organiser la formation

Pendant le contrat, le salarié suit des actions de professionnalisation incluant des actions d'évaluation, d'accompagnement et de formation (enseignements généraux, professionnels ou technologiques).

La durée de la formation dépend de la qualification préparée. Elle peut varier entre 15 % et 20 % (au-delà pour certains bénéficiaires) de la durée du contrat (CDD) ou de l'action de professionnalisation qui débute le CDI, et ne peut être inférieure à 150 heures.

La formation peut être réalisée :

- ✓ en externe, en faisant appel à un organisme de formation public ou privé déclaré. Une convention de formation doit alors être conclue ;
- ✓ en interne, si l'entreprise dispose d'un service de formation interne, de locaux identifiés, de moyens pédagogiques et de formateurs. Vous devez alors établir un plan de développement des compétences.

Une partie du contrat de professionnalisation peut se dérouler à l'étranger (dans l'Union européenne ou en dehors), afin de permettre à l'alternant de compléter sa formation théorique et/ou sa formation pratique en entreprise.

Cette possibilité de mobilité internationale est limitée à 1 an en principe, avec une durée obligatoire d'exécution du contrat en France d'au moins 6 mois.

Désigner un tuteur

Un tuteur doit être désigné par l'entreprise pour accompagner le salarié tout au long de son parcours de formation.

Le tuteur peut être :

- ✓ un salarié volontaire pour cette mission et justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation ;
- ✓ ou le chef d'entreprise ou d'établissement lui-même.

Rémunération

La rémunération des salariés sous contrat de professionnalisation est déterminée par la branche selon les dispositions suivantes :

Niveau de formation	Moins de 21 ans	De 21 ans à moins de 26 ans	Plus de 26 ans
Inférieur au BAC Professionnel ou titres professionnels équivalents (code 42 et infra sur le Cerfa)	55 % du SMIC	70 % du SMIC	Minimum SMIC ou 85 % du salaire conventionnel
Qualification au moins égale à celle d'un BAC Professionnel ou d'un titre ou diplôme à finalité professionnelle de même niveau (code 41 et + sur le Cerfa)	65 % du SMIC	80 % du SMIC	

Prise en charge

L'Opco EP peut financer les frais liés à la formation du salarié et au tutorat.

Thème ou intitulé	Durée maximum	Plafond de prise en charge	Coût pédagogique (forfait en €)
Titres & diplômes inscrits au RNCP, de Niveau 3, 4 et 5 reconnus dans la CCN de la branche notamment BAC PRO (Nota CAP METIERS DE LA COIFFURE et BTS Coiffure)	Jusqu'à 36 mois	20 % de la formation prise en charge	15 € / h
BP COIFFURE	Jusqu'à 24 mois	20 % de la formation prise en charge	15 € / h
BTS COIFFURE	Jusqu'à 24 mois	20 % de la formation prise en charge	15 € / h
CQP RESPONSABLE DE SALON (voir centres de formation en annexe)	Jusqu'à 10 mois	240 heures prise en charge	15 € / h
CAP METIERS DE LA COIFFURE (point particulier)	Jusqu'à 12 mois	Aucun module de formation lié aux enseignements généraux ne sera pris en charge.	12 € / h
Autres Titres & diplômes, CQP, inscrits au RNCP, quel que soit le niveau	Jusqu'à 24 mois	20% de la formation pris en charge	9,15 € / h
Autres CQP	Jusqu'à 12 mois	20% de la formation pris en charge	9,15 € / h
Contrat expérimental	-	-	9,15 € / h
Contrat expérimental – publics prioritaires	-	-	26 € / h
Contrats renforcés L6325-1-1	-	-	26 € / h



À noter

- ✓ La validité du contrat de professionnalisation est subordonnée à son enregistrement auprès des services de la DIRECCTE.
- ✓ Les pièces nécessaires à l'instruction du contrat de professionnalisation doivent être adressées à l'Opco EP dans les 5 jours suivant la date de début du contrat :
 - Le Cerfa EJ20 en 3 exemplaires signés par les deux parties ;
 - La convention de formation et ses annexes (calendrier et programme) ;
 - Le CV du bénéficiaire (facultatif).
- ✓ La formation prévue dans le cadre d'un contrat de professionnalisation est payée directement à l'organisme de formation dans le cadre d'une subrogation de paiement, même si le montant de la prise en charge ne couvre pas la totalité du coût pédagogique.
- ✓ Le complément du contrat de professionnalisation peut être pris en charge sur le PDC.

Le salarié ne doit supporter aucun frais, y compris d'éventuels frais d'inscriptions.

- ✓ La formation interne des contrats de professionnalisation n'est pas prise en charge par L'Opco EP.
- ✓ **CAP METIERS DE LA COIFFURE :**
(ouvert, par la branche, depuis le 1er septembre 2018)
Le bénéficiaire du contrat devra avoir validé un niveau 4 ou, à minima, les épreuves des enseignements généraux (Mathématique, histoire, géographie, français) lui permettant d'en être dispensé. Le prestataire devra justifier de cette validation et adresser une copie du diplôme du stagiaire lors de sa demande de prise en charge
Aucun module de formation lié aux enseignements généraux ne sera pris en charge.

- ✓ **BTS METIERS DE LA COIFFURE**
Décision de la CPNEFP de la branche Coiffure et Profession connexes du 24 septembre 2015 sur les conditions de prise en charge du BTS Coiffure :
 - Mise en œuvre de plein droit pour les publics justifiant d'une qualification de niveau 5, (soit en pratique des titulaires du Brevet de Maîtrise, du CQP Responsable de salon (**voir les centres de formation en annexe**), ou d'un BTS (à charge pour les organismes de formation d'individualiser les parcours en fonction des acquis du candidat).

Prise en charge des frais de premier équipement dans la limite de 500 € au titre de l'enveloppe conventionnelle avec aucun reliquat de prise en charge pour l'alternant.

Aide à la fonction tutorale

** dans la limite des fonds disponibles*

- ✓ Indemnité forfaitaire plafonnée à 230 € par mois, par salarié tutoré pour une durée maximale de 6 mois,

- ✓ Majoration de l'indemnité forfaitaire à 345 € lorsque le tuteur :
 - est âgé de 45 ans ou plus ;
 - ou accompagne un bénéficiaire social (RSA, ASS...), un ancien bénéficiaire du contrat unique d'insertion ;
 - ou suit un jeune de moins de 26 ans qui n'a pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui n'est pas titulaire d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel.

Le contrat d'apprentissage

Basé sur l'alternance entre périodes de formation et de mise en œuvre pratique en entreprise, le contrat d'apprentissage est un moyen efficace pour former et intégrer des professionnels, qualification à la clé. Un contrat à mobiliser également dans le cadre d'une création ou d'une reprise d'entreprise.

Publics

- ✓ Jeunes de 16 à 29 ans révolu (15 ans s'ils justifient avoir accompli la scolarité du premier cycle de l'enseignement secondaire - collège) ;
- ✓ Jeunes de 26 à 30 ans, sous conditions ;
- ✓ Personnes - sans limitation d'âge - porteuses d'un projet de création ou de reprise d'entreprise conditionné par l'obtention d'un diplôme, reconnues travailleurs handicapés ou sportifs de haut niveau.

Choisir une qualification professionnelle adaptée à vos besoins

Le contrat d'apprentissage vise l'obtention d'une qualification sanctionnée par un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Conclure un contrat de travail

Le contrat d'apprentissage peut être conclu :

- ✓ A durée limitée de 6 mois à 3 ans selon la qualification préparée et jusqu'à 4 ans avec des personnes en situation de handicap ou inscrites sur la liste officielle des sportifs de haut niveau,
- ✓ A durée indéterminée (CDI) débutant par une période d'apprentissage de même durée.

La durée du contrat (ou de la période d'apprentissage en cas de CDI) peut être inférieure à celle du cycle de formation pour tenir compte des compétences détenues par l'apprenti.

Organiser la formation

La formation se déroule dans un centre de formation d'apprentis (CFA), ou une unité de formation par l'apprentissage (UFA). Elle peut être effectuée, sous certaines conditions, en tout ou partie à distance ou en situation de travail.

Sa durée varie selon le diplôme ou titre visé et les règles définies par l'organisme certificateur. Elle ne peut cependant être inférieure à 25 % de la durée totale du contrat (ou de l'action d'apprentissage dans le cas d'un CDI).

La formation est incluse dans l'horaire de travail.

Désigner un maître d'apprentissage

Un maître d'apprentissage doit être désigné par l'entreprise pour accompagner l'apprenti tout au long de son parcours et assurer la liaison avec le CFA. Il peut s'agir d'un salarié volontaire ou du chef d'entreprise.

A défaut de dispositions conventionnelles, le maître d'apprentissage doit :

- ✓ détenir un diplôme ou un titre relevant du même domaine et d'un niveau au moins équivalent à celui préparé par l'apprenti, et justifier d'au moins une année d'activité professionnelle en rapport avec la qualification visée,
- ✓ ou avoir exercé pendant au moins 2 ans une activité en rapport avec la qualification préparée par l'apprenti.

Le maître d'apprentissage peut encadrer jusqu'à deux apprentis (plus un redoublant). L'employeur doit veiller à ce qu'il bénéficie de formations lui permettant d'exercer sa mission et de suivre la formation de l'apprenti (évolution du contenu et des diplômes).

Verser une rémunération minimum

Quelle que soit la qualité de l'employeur (même employeur, ou employeur différent), la rémunération des apprentis préparant une formation de niveau IV, après avoir obtenu un diplôme de coiffure de niveau III par la voie de l'apprentissage ou après avoir suivi une formation ou un enseignement dans un lycée professionnel de l'éducation nationale, sous contrat d'association avec l'État ou purement privé, est définie comme suit :

AGE	PÉRIODE	TAUX DE RÉMUNÉRATION
16-17 ans	1ère année	57 % du Smic
	2e année	67 % du Smic
18-20 ans	1ère année	67 % du Smic
	2e année	77 % du Smic
21 ans et plus	1ère et 2e année	80 % du Smlc

[Avenant du 2 juillet 2012](#)

Prise en charge

Pour connaître le coût contrat annuel défini par votre branche professionnelle ou la Commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) et validé par France Compétences, cliquez [ici](#).

Pour les contrats conclus avec des personnes en situation de handicap, le niveau de prise en charge fixé par la branche est majoré à hauteur de 50 %, dans la limite d'un plafond de 4 000 €.

Autres postes de frais

Pour les contrats 2019 conclus hors convention régionale et pour les nouveaux contrats 2020, prise en charge :

- des frais de repas et d'hébergement supportés par le CFA : 3 € / repas et 6 € / nuit
- du premier équipement : dans la limite de 500 € et sur justificatif fourni par le CFA
- du forfait Mobilité européenne ou internationale sur justificatifs



Attention ! l'OPCO est responsable du dépôt du contrat d'apprentissage, il vérifie certains critères (éligibilité, âge apprenti, tuteur, application du salaire minimal légal...). En tant qu'employeur, vous êtes responsable des données indiquées sur le cerfa et en particulier des salaires versés à votre collaborateur ; votre branche a pu décider par accord de fixer un salaire supérieur au salaire légal.

Formation tuteur et Maître d'apprentissage

Publics

Salariés ou chef d'entreprise du salarié.

Prise en charge

Poste de frais	Financement
Coût pédagogique facturé par l'organisme de formation	Durée maximum financée (7 heures) Barème de 15 € / h

La préparation opérationnelle à l'emploi

La Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) permet à des demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences requises pour occuper des emplois identifiés par un accord de branche ou par le conseil d'administration d'un Opérateur de Compétence (OPCO).

Publics

Tout demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi, indemnisé ou non, à la date du démarrage de l'action de formation.

Sont également concernés depuis la réforme de la formation professionnelle de 2014 les salariés en CDD/CDI relevant des Structures d'Insertion (SIAE) et les salariés en Contrat Unique d'Insertion (CUI).

Prise en charge

À la différence de la POE individuelle, la POE collective n'est pas conditionnée au dépôt préalable d'une offre d'emploi.

L'action de formation s'étend sur une durée de 400 heures maximum. Dans certains cas particuliers, elle peut être prolongée jusqu'à 800 heures. Durant l'action de formation, les bénéficiaires ont le statut de stagiaires de la formation professionnelle.

L'organisme de formation, en partenariat avec Pôle emploi informe et accompagne les stagiaires jusqu'à leur recrutement. Cet accompagnement est assuré pour faciliter le retour à l'emploi des stagiaires formés.

Le financement de la POEC est assuré par l'OPCO et Pôle emploi.

La reconversion ou promotion par alternance (Pro - A)

La promotion ou reconversion par alternance (Pro-A) remplace la période de professionnalisation depuis le 1er janvier 2019. Nouvelle modalité de formation en alternance visant une qualification reconnue, elle favorise l'évolution professionnelle des salariés.

Publics

La reconversion ou promotion par alternance est réservée aux salariés dont le niveau de qualification est inférieur à la licence :

- ✓ En contrat à durée indéterminée (CDI),
- ✓ En contrat unique d'insertion à durée indéterminée (CUI-CDI).

Choisir une formation

Le dispositif Pro-A doit permettre d'acquérir une certification professionnelle figurant sur la liste définie par la branche professionnelle, dans un accord collectif.

Le certificat professionnel CléA est aussi éligible à ce dispositif. Il s'agit d'un socle étant constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour une personne de maîtriser, afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle.

Organiser la formation

Organisée en alternance, la formation associe périodes de travail en entreprise en lien avec les qualifications recherchées et formation théorique dispensée soit par un organisme de formation, soit en interne, si votre entreprise dispose d'un service de formation.

La formation peut se dérouler :

- ✓ pendant le temps de travail, avec maintien du salaire,
- ✓ en tout ou partie hors temps de travail, avec l'accord écrit du salarié et dans la limite déterminée par accord d'entreprise ou de branche (à défaut, 30 heures par salarié et par an ou 2 % du forfait pour les salariés dont la durée du travail est fixée par une convention de forfait en jours ou en heures sur l'année).

La durée de la formation doit être comprise entre 15 % et 25 % de la durée totale de la Pro-A avec un minimum de 150 heures. La VAE est aussi éligible pour les diplômes visés par la liste définie par la branche professionnelle.

Formaliser la formation

Toute promotion ou reconversion par alternance doit être formalisée par la conclusion d'un avenant au contrat de travail du salarié concerné, précisant la durée et l'objet de l'action de formation envisagée. Cet avenant est à déposer auprès d'Opco EP.

Désigner un tuteur

Il est obligatoire de désigner un tuteur pour accompagner le salarié tout au long de sa reconversion ou promotion par alternance. Choisi parmi les salariés volontaires et expérimentés de votre entreprise, il contribue à l'acquisition et au développement des compétences.

Prise en charge

9,15 € / h dans la limite d'une enveloppe de 3 000 €.

Dans l'attente de l'extension d'un accord de branche, le dispositif ne peut pas être mobilisé.

L'accompagnement VAE

Une action de VAE n'est prise en charge qu'à la condition que le salarié engagé dans la démarche bénéficie d'un dispositif d'accompagnement.

Le barème de prise en charge intègre : **les frais de procédure et d'accompagnement**.
Il n'y a pas de prise en charge directe des frais de jury, ceux-ci sont intégrés dans le forfait de VAE.

Financement en un seul versement sur présentation de la délibération du jury

Poste de frais	Financement branche
Coût pédagogique = frais accompagnement + frais de procédure	50 € / h dans la limite du plafond annuel de l'entreprise Durée maximum financée : 24h

ANNEXE

Liste des centres de formation habilités par la branche

Centres	Adresses	N° de Tél. & adresses mail
PROVELITE ACADEMIE	12-16 rue de Vincennes 93100 MONTREUIL	01 48 58 76 10 contact@provelite-academie.fr
CFA 44	3 rue Vasco de Gama 44800 St HERBLAIN	02 40 71 06 50 c.thebaud@cfa-ce.fr
CCI MAINE ET LOIRE	132 av. de Lattre de Tassigny 49015 ANGERS CEDEX 01	02 41 20 53 51 emmanuelle.beaudoux@maine etloire.cci.fr
ECOLE PRIVEE DE COIFFURE DE LYON	2 Quai Jean Moulin BP 1055 69201 LYON CEDEX 01	04 78 28 55 61 bienvenue@ecole-coiffure- lyon.com randreux@ecole-coiffure.org
CFA JASMIN - AECE	2 rue de Chairedon 31300 TOULOUSE	05 34 51 10 30 / 05 62 48 51 40 bruno.viguie@campusjasmin.fr
NANTES ACADEMIE COIFFURE	6 place Montaigne 44000 NANTES	02 40 89 49 94 adeline.chatellier@nac44.com gabet.celine@nac44.com