

PERSPECTIVES INSTITUT

Organisme de formation orienté solutions



Livret d'accueil Stagiaire



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

**Siège social :
91 rue du Faubourg Saint Honoré 75008 PARIS**

Tel. : 335 462 906 62.

contact@perspectives-institut.com

Bienvenue chez Perspectives Institut!

Vous êtes inscrit à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions !

Nous vous souhaitons une très agréable formation !

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

QUI SOMMES-NOUS ?	3
NOTRE OFFRE DE FORMATION.....	4
L'EQUIPE	4
NOTRE ENGAGEMENT QUALITE ET NOS CERTIFICATIONS	6
L'ORGANISATION DE LA FORMATION	6
LE DEROULEMENT	6
LES METHODES PEDAGOGIQUES	6
LES EVALUATIONS	7
LES LOCAUX DE FORMATION ET LES MOYENS TECHNIQUES	7
LE REGLEMENT INTERIEUR APPLICABLE AUX FORMATIONS.....	8
CONTACTS	12

QUI SOMMES-NOUS ?

PERSPECTIVES INSTITUT à votre service depuis 20 ans, aux services des personnes qui font l'Entreprise et les Organisations :

- Au service des femmes et des hommes qui ont compris l'intérêt de comprendre qui ils sont afin de mieux comprendre comment ils font.
- Au service des femmes et des hommes qui veulent actualiser leurs potentiels afin de mieux vivre leur vie professionnelle.
- Au service des femmes et des hommes qui, au cœur de leurs activités, osent la vie.

Notre originalité.

Nous nous appuyons sur la dynamique, extraordinairement performante, des méthodes orientées solutions associées à une approche systémique, visant ainsi, une synergie efficiente.

Et ce qui fait notre force, c'est, d'une part, la congruence que nous démontrons entre un savoir-faire et un savoir-être et, d'autre part, l'approche que nous avons des individus comme êtres d'émotion. À noter que chaque formateur, outre un travail réalisé sur lui-même, a une expérience avérée en matière de développement de ressources humaines. Ainsi, nous nous appuyons sur cette formidable force qu'est l'affect, c'est-à-dire cette capacité de lier à toute action et /ou comportement des états internes qui génèrent la motivation et la mobilisation notamment, pour transmettre nos savoirs et nourrir les objectifs des organisations qui nous font confiance.

Notre philosophie d'action.

Notre vision est celle d'une société du travail dont le cœur est l'humain, une société du travail qui favorise l'autonomie et qui s'appuie sur certaines valeurs fortes comme la reconnaissance, le respect, la compétence, la performance, le bien-être, l'écoute et l'engagement.

Et nous croyons que c'est un défi passionnant pour des individus d'avoir à inventer constamment leur implication et leur contribution personnelles à un projet commun alors que l'organisation, dans un même temps, est appelée à s'inventer jour après jour. C'est ce mouvement évolutionnaire là que nous souhaitons servir.



ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Perspectives Institut s'engage.

La question de l'accessibilité des formations organisées par Perspectives Institut encadrée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances est aussi fondamentale qu'exigeante.

Perspectives Institut s'engage dans l'accueil des stagiaires en situation de handicap.

Perspectives Institut sélectionne des locaux répondant aux obligations définies par la réglementation. Perspectives Institut veille plus particulièrement dans le choix de ses locaux à des espaces plus confortables avec des aisances de circulation. Le référent handicap de Perspectives Institut peut également vous accompagner dans l'analyse de votre situation particulière (analyser des besoins spécifiques, financement et mise en relation avec les partenaires adaptés si nécessaires). L'ensemble des acteurs de l'organisme de formation est sensibilisé à l'accueil d'un stagiaire en situation de handicap.

Contact référent Handicap : muriel.mousset@perspectives-institut.com

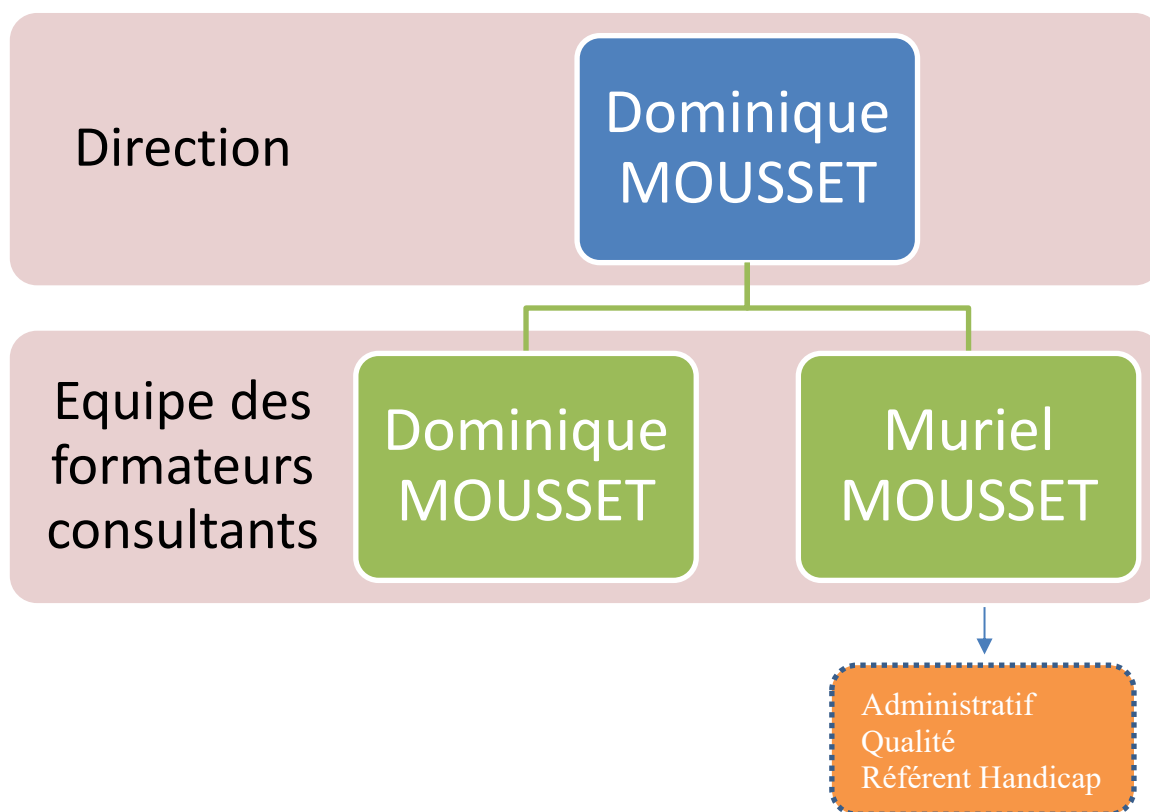
Notre offre de Formation

Nous vous proposons des actions de formation dans le domaine du Coaching, du Management, de la Qualité de vie au Travail et des Soft Skills.

L'ensemble des prestations de formation proposé par Perspectives Institut est consultable sur notre site internet :

www.perspectives-institut.com

L'équipe



Dominique MOUSSET-L. – DIRIGEANT – FORMATEUR - COACH

Dominique Mousset-L est, à la base, diplômé d'École supérieure de commerce (ISTEC-PARIS), ingénierie marketing. Il a travaillé 18 ans dans les entreprises à des postes à responsabilité aux niveaux français et européen. Cette expérience lui a permis de développer une expertise avérée dans le domaine du management. Enseignant certifié en PNL (INLPTA), il a animé de nombreux stages et conférences tant en France qu'au Canada. Coach certifié de la North American Coaching Association, il a développé une expertise dans le domaine du coaching managérial de la vision systémique des organisations. Il enseigne le coaching au sein de son organisation. Il est concepteur d'une méthodologie visant à former des Coachs VSO® (Vision Systémique des Organisations). Dans le domaine de la santé et de la psychologie, il est titulaire du C.E.P. (certificat européen de psychothérapie) et du CFdP (Certificat Français de Psychothérapie). Sa double culture (monde de l'entreprise-monde de la santé) fait de lui un interlocuteur privilégié et recherché dans l'univers du Coaching et du Management. Il a formé de nombreux Coachs. Il a eu en charge la formation de coaching à INSET à Montpellier de 2008 à 2019 ans. Il a développé un nouveau concept inspiré par « Inquiry appreciative » : l'exploration appréciative systémique, une méthodologie transversale notamment adaptée au coaching collectif, à l'animation des équipes et au métier de consultant.

Muriel MOUSSET – FORMATRICE – COACH

Muriel Mousset est consultante en ressources humaines, experte en risques psychosociaux et formatrice. Titulaire d'un D.E.S.S. en Psychologie du Travail (PARIS V), certifiée au MBTI (Myers Briggs Type Indicator), avec une première expérience professionnelle de 8 ans en entreprise (AFPA – LA POSTE) elle s'est spécialisée dans l'orientation, l'évaluation, la gestion de carrière et la formation professionnelle. Maître praticienne certifiée en PNL, elle a su développer une expertise en accompagnement professionnel notamment auprès de salariés en difficulté. Coach certifiée^s, Muriel a développé une expertise au niveau des risques psychosociaux et du bien-être au travail. Aujourd'hui, depuis 15 ans, elle intervient au sein d'un service de santé au travail interentreprises et de l'hôpital de Pau pour les professionnels soignants.

Elle apporte son expertise au sein de l'équipe. Elle intervient également comme consultante en ressources humaines au sein des collectivités territoriales. Elle a enseigné en Faculté de Psychologie à Montpellier la prévention des risques psychosociaux. Ses interventions au sein de Perspectives Institut transmettent son haut niveau d'expertise et de maîtrise sur ses thématiques de prédilection.

Elle est la référente handicap, qualité de Perspectives Institut.

Notre engagement Qualité et nos certifications

Perspectives Institut est certifié **Qualiopi** (depuis le 10/06/2020) par l'**ICPF** (L'Institut de Certification des Professionnels de la Formation) pour la réalisation des actions concourant au développement des compétences pour les **actions de formation**.

L'Institut de Certification des Professionnels de la Formation (ICPF) et de la Prestation de Service Intellectuel (PSI) – **reconnu par le CNEFOP** comme satisfaisant au Décret du 30 juillet 2015 - atteste que Dominique MOUSSET, Société PERSPECTIVES INSTITUT, satisfait aux exigences de son référentiel et de ses règles au niveau confirmé pour les domaines d'intervention suivants : Coaching, Management (attestation à votre disposition).

Notre organisme est également référencé **DATADOCK**.

Différents critères permettent de s'assurer de la qualité des actions de formation : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation des stagiaires. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

L'organisation de la Formation

LE DEROULEMENT

Les horaires de formation sont indiqués sur vos conventions et vos convocations.

Une convocation par mail est adressée aux stagiaires 15 jours avant la formation.

En cas d'absence ou de retard au stage, merci d'en avvertir le formateur ou notre service client au 06 62 26 23 39 ainsi que votre employeur.

Nos sites de formation sont proches de lieux de restauration rapides et facilement accessibles

LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuie sur des méthodes de pédagogie active. Apports théoriques alternent avec démonstrations et exercices en sous-groupes. Des études de cas peuvent être abordées à partir du vécu professionnel des participants.

Des analyses des situations seront explorées.

Des mises en situations à l'aide de jeux de rôle seront expérimentées.

Tout contenu notionnel est expérimenté.

Un support pédagogique bien documenté est remis à chaque participant.

Ressources en distanciel pour approfondir les connaissances.

Droits de propriété

L'ensemble des éléments (supports de présentation, guides techniques...) fournis par Perspectives Institut dans le cadre des formations demeurent la propriété exclusive de Perspectives Institut et sont strictement confidentiels.

Ni le client ni l'effectif formé n'acquiert le droit à quelque titre que ce soit, et sans que cela soit exhaustif, de reproduire, de traduire, d'adapter ou d'arranger, de modifier, de diffuser, de distribuer, de communiquer et d'exploiter ces éléments. Ni le client, ni les stagiaires formés ne saurait utiliser autrement que pour leur usage personnel à des fins d'étude, les supports de formation reçus.

Ils ne doivent pas soustraire, dissimuler, ou modifier les mentions de droits d'auteur, copyright, de marques déposées ou toute autre mention de droit de propriété intellectuelle.

Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces formations et/ou documents, sous quelque forme que ce soit, est interdite.

LES EVALUATIONS

Les formations que nous proposons constituent une action d'adaptation et de développement des compétences.

Une action de formation donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.

Une évaluation en fin de formation permet de mesurer la satisfaction des stagiaires.

Un bilan annuel de la satisfaction des stagiaires est tenu à votre disposition, sur demande, visible également sur notre site internet.

L'évaluation pédagogique (ou la mesure des capacités acquises au cours de la formation) se définit de la façon suivante :

- L'évaluation formative se déroule pendant la formation, à la fin de chaque séquence pédagogique et chaque fois que nécessaire compte tenu de la vie du groupe. Elle repose sur du feed-back, des mises en situation, des vérifications des connaissances en groupe. Elle a pour but de réguler les apprentissages et de vérifier les acquis d'une séquence avant d'aborder la suivante.

- L'évaluation sommative, se déroule à la fin de la formation et évalue les objectifs généraux :

Les outils d'évaluation utilisés sont des QCM (Une ou plusieurs propositions de réponses à une question fermée) ou des QROC (Questionnaire à réponses ouvertes mais courtes).

LES LOCAUX DE FORMATION ET LES MOYENS TECHNIQUES

Nous vous accueillons pour des formations dans des locaux loués (plan d'accès joints aux convocation) ou dans vos locaux s'il s'agit de formations en intra.

Notre règlement intérieur s'applique pour toute formation que nous organisons en sessions interentreprises.

Information sur le déroulement des formations :

Nous mettons à votre disposition des moyens techniques récents et complets :

- Une salle de formation pour les formations en présentiel en centre. Nous avons choisi d'accueillir nos stagiaires dans des locaux répondant à toutes les exigences de confort, de modernité et de sécurité.

Nous mettons à disposition des apprenants une salle équipée du matériel suivant :

→ Tables et chaises pour 12 participants Paperboard et feutres → Tableau blanc magnétique → Vidéoprojecteur HDMI ou VGA WI-FI → Parking Répondant aux normes ERP et d'accessibilité aux personnes handicapées → Restauration et hébergement à proximité.

Avant chaque formation, le formateur de Perspectives Institut qui intervient vérifie au moyen d'une ckeck list les moyens d'équipement des locaux de formation réservés.

- Une interface de classe virtuelle pour les regroupements à distance : Zoom .

Il existe pour certains parcours de formation, des regroupements à distance : les classes virtuelles. Pour faciliter ces classes virtuelles, Perspectives Institut a choisi la solution Zoom, reconnue et intuitive à utiliser. Vous pouvez télécharger Zoom : <https://zoom.us/>

Le Règlement INTERIEUR applicable aux formations

REGLEMENT INTERIEUR

Préambule

PERSPECTIVES INSTITUT est un organisme de formation professionnel indépendant, domicilié au 91 rue du Faubourg Saint Honoré, 75008 PARIS.

Le présent Règlement Intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différents stages organisés par PERSPECTIVES INSTITUT dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.

PERSPECTIVES INSTITUT sera dénommée ci-après « organisme de formation ». Les personnes suivant le stage seront dénommées ci-après « stagiaires ». Le directeur de la formation de PERSPECTIVES INSTITUT sera ci-après dénommé « le responsable de l'organisme de formation ».

Article 1

Dispositions Générales

Conformément aux articles L 6352-3, L 6352-4 et R 6352-1 à R 6352-15 du Code de travail, le présent Règlement Intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux stagiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanctions. PERSPECTIVES INSTITUT ne proposant pas de stage d'une durée supérieure à 500 heures, les dispositions pour la représentation des stagiaires sont non applicables.

Article 2

Champ d'application

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires.

Chaque stagiaire est censé accepter les termes du présent contrat lorsqu'il suit une formation dispensée par PERSPECTIVES INSTITUT.

Article 3

Règles générales d'hygiène et de sécurité

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène. Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du Travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Par ailleurs, les stagiaires envoyés en Entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le Règlement Intérieur de l'Entreprise.

Article 4

Boissons alcoolisées

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

Article 5

Interdiction de fumer

En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de formation.

Article 6

Lieux de restauration

Il est interdit, sauf autorisation spéciale, donnée par le responsable de l'organisme, de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les stages.

Article 7

Consignes d'incendie

Conformément aux articles R 4227-28 à R4227-33 du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Article 8

Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme.

Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

Article 9

Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue correcte et à avoir un comportement approprié à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

Article 10

Prévention et interdiction des violences sexuelles et des comportements sexistes

Tout comportement constitutif de violences sexuelles, de harcèlement sexuel, d'agissements sexistes ou de propos à connotation sexuelle est strictement interdit au sein de l'organisme de formation, pendant les temps de formation, ainsi que lors de tout événement ou activité en lien avec la formation.

Conformément aux articles 222-16 à 222-33-2-2 du Code pénal et aux articles L.1153-1 et suivants du Code du travail, sont notamment prohibés :

toute atteinte sexuelle, agression sexuelle ou tentative d'agression ;

tout harcèlement sexuel, caractérisé par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés ou non, portant atteinte à la dignité de la personne ;

tout agissement sexiste ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant ou offensant.

Tout stagiaire qui s'estime victime ou témoin de tels faits est invité à en informer sans délai le responsable de l'organisme de formation ou son représentant, afin que les mesures appropriées puissent être prises.

Tout manquement à ces dispositions pourra faire l'objet de sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive de la formation, sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales.

Article 11

Horaire - absence - retard

Les horaires de stage sont fixés par la Direction ou le responsable de l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de stage. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur ou le secrétariat de l'organisme qui a en charge la formation et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par la Direction ou le responsable de l'organisme de formation de l'organisme.

- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme doit informer préalablement l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières peuvent constituer une faute passible de sanctions disciplinaires.

- En outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi rémunérés par l'État ou une région, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R 6341-45 du Code du Travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée des dites absences.

Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, l'attestation de présence, et en fin de stage le bilan de formation ainsi que l'attestation de suivi de stage.

Article 12

Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse de la Direction ou du responsable de l'organisme de formation, les stagiaires ayant accès à l'organisme pour suivre leur stage ne peuvent :

- Y entrer ou y demeurer à d'autres fins ;
- Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou au stagiaires.

Article 13

Usage du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

A la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 14

Enregistrement

Il est formellement interdit de filmer les sessions de formation ainsi que de prendre des photos, et il est également interdit d'enregistrer, sauf dérogation expresse, les sessions de formation

Article 15

Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Conformément au code de la propriété intellectuelle, toute reproduction, représentation intégrale ou partielle est passible de sanction disciplinaire indépendamment de poursuites pénales.

Article 16

Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

L'organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans son enceinte (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, parcs de stationnement, vestiaires ...).

Article 17

Sanctions

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.

Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du Travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire, considéré par lui, comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation de l'organisme doit informer de la sanction prise :

- L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise;
- L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

Article 18

Procédure disciplinaire

Les dispositions qui suivent constituent la reprise des articles R 6352-4 à R 6352-8 du Code du Travail.

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisagent de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit :

- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.
- Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.
- La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire. Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée et où il existe un conseil de perfectionnement, celui-ci est constitué en commission de discipline, où siègent les représentants des stagiaires.
- Il est saisi par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant après l'entretien susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée.
- Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Lorsque l'agissement a donné lieu à une sanction immédiate (exclusion, mise à pied), aucune sanction définitive, relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

Article 19

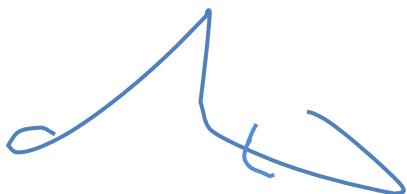
Publicité

Le présent règlement est disponible dans les locaux de PERSPECTIVES INSTITUT et sur le site internet de l'organisme de formation.

Fait à Paris le 01/09/2025

Le directeur

Dominique Mousset



CONTACTS

Siège social :
91 rue du Faubourg Saint Honoré 75008 PARIS



+ 335 462 906 62 / 06 62 26 23 39.



contact@perspectives-institut.com