

L'EMPLOI & LA FORMATION BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS

Nouvelle-Aquitaine

En un clin d'œil



La CERC Nouvelle-Aquitaine, en partenariat avec l'Observatoire des Métiers du BTP de Constructys, a produit un [tableau de bord Activité, Emploi et Formation dans le Bâtiment](#) et un [tableau de bord Activité, emploi, formation dans les Travaux Publics](#). Ces tableaux de bord s'articulent autour de trois piliers :

- l'activité, l'emploi la formation : quels constats aujourd'hui ?
- quelles tendances pour quels constats ?
- baromètres prospectifs par domaine de métier et fonction

Ce document « en un clin d'œil » présente de façon synthétique les principaux agrégats. Pour aller plus loin, retrouvez la prospective dans les tableaux de bord complets.

RESSOURCES DISPONIBLES

21 349 éta. avec salariés
46 065 éta. sans salarié



Ressources mobilisées

127 265 salariés
53 073 non salariés

Ressources mobilisables

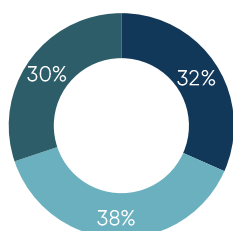
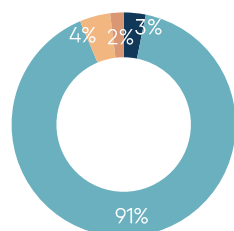
12 493 intérimaires
35 243 demandeurs d'emploi catégories A,B,C

Sources : URSSAF 2020, DARES 2020, Pôle Emploi 2020, SIRENE 2019, UCF CIBTP 2020 | Traitements Réseau des CERC

ZOOM SUR LES SALARIÉS

40,2 ans en moyenne

69,7% d'ouvriers



■ CDD
■ CDI
■ Apprentissage
■ Autre contrat

■ Ouvrier peu qualifié
■ Ouvrier qualifié
■ Ouvrier très qualifié

Sources : UCF CIBTP 2020 - Traitements Réseau des CERC

FLUX DE SALARIÉS

23 627 salariés entrés
19 228 salariés sortis



19,2% de turn-over

dont **74,8%** d'ouvriers

dont **74,2%** d'ouvriers

77,4% recrutements difficiles dans les métiers de production

Sources : BMO 2021, UCF CIBTP 2020 - Traitements Réseau des CERC

BESOINS EN RESSOURCES

Remplacement des salariés sortis du secteur en 6 ans

6 981 ressources nouvelles entrantes par an en production

Créations/destructions de postes selon l'évolution de l'activité à horizon 6 ans

Pour répondre aux départs définitifs du secteur (départs en retraite, sorties définitives du secteur, etc.) mais également aux recrutements liés à l'activité, le besoin en primo-arrivants dans le secteur du BTP, sur un métier de production, est estimé à 41 887 sur 6 ans soit 6 981 en moyenne par an. La majeure partie des besoins (plus de la moitié) est liée à la pyramide des âge et au départ à la retraite des effectifs.

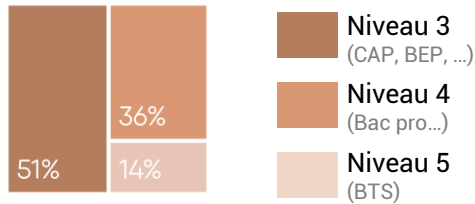
* Les besoins sont estimés selon trois critères : les départs à la retraite par métiers, les scénarios d'activité et enfin les sorties définitives du secteur. Les hypothèses ont été discutées dans le cadre d'un groupe de travail composé notamment des organisations professionnelles du BTP, des Travaux Publics, de la Région, de Cap Métiers...

Sources : Estimation CERC Nouvelle-Aquitaine

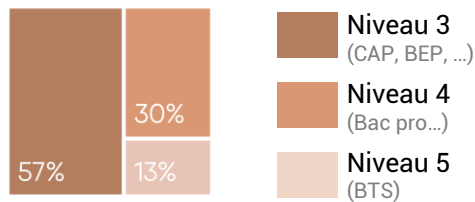
L'APPAREIL DE FORMATION

Formation initiale

14 372
jeunes en formation initiale

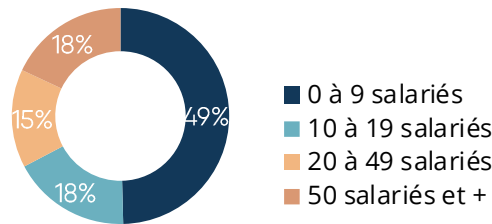


dont
6 525
en année diplômante



Zoom sur l'apprentissage

Répartition des apprentis des entreprises de Bâtiment et Travaux Publics par taille de l'entreprise



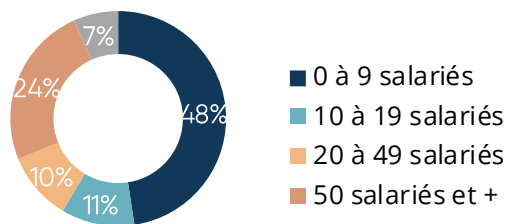
Formation continue

935
salariés en contrat de professionnalisation



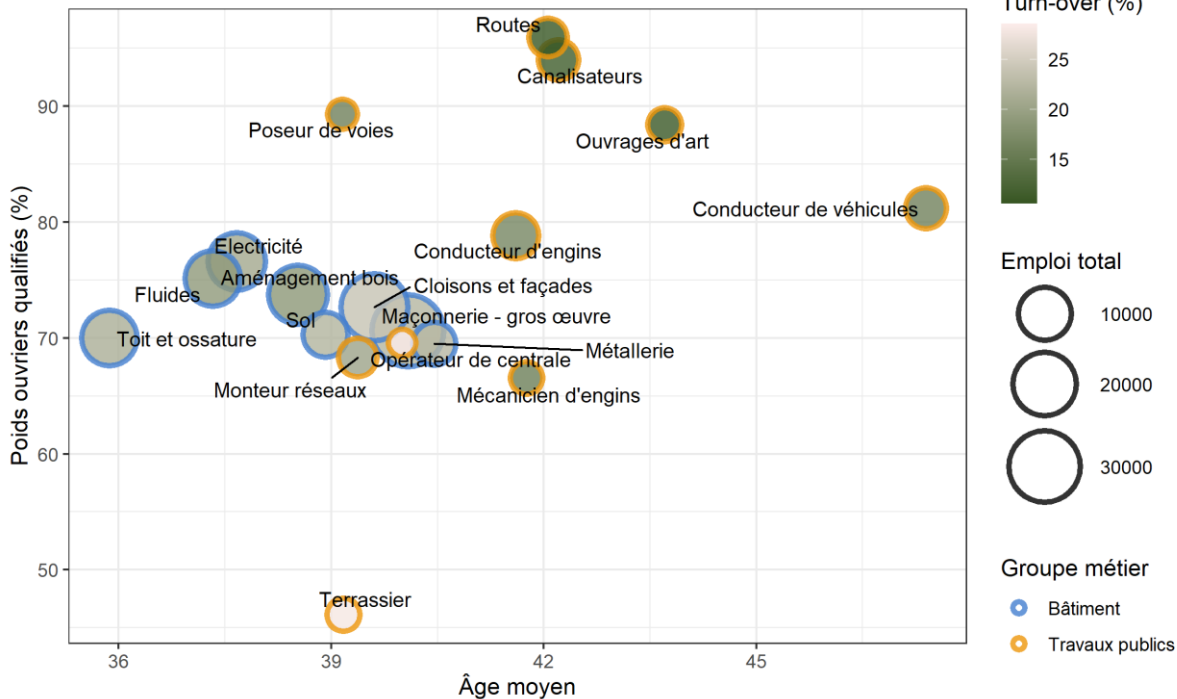
Zoom sur les contrats de professionnalisation

Répartition des contrats de professionnalisation par taille d'entreprise



LES INDICATEURS PAR GROUPE MÉTIER

Synthèse des données d'emploi des fiches métiers



Source : Réseau des CERC

*Ne sont pas prises en compte les formations réalisées hors financement Constructyts (entreprises de 50 salariés et plus qui s'autofinancent sur leur plan de développement des compétences, formation sur chantier par les fournisseurs, etc.).

CLÉS DE COMPRÉHENSION

Ressources disponibles

21 349 établissements employeurs ayant un code APE BTP en Nouvelle-Aquitaine
46 065 établissements sans salariés ayant un code APE BTP en Nouvelle-Aquitaine (y compris micro-entreprises)
127 265 salariés employés dans un établissement ayant un code APE BTP en Nouvelle-Aquitaine
53 073 non-salariés avec une activité BTP
12 493 intérimaires en équivalents temps pleins ayant travaillé dans un établissement de BTP en Nouvelle-Aquitaine
35 243 demandeurs d'emplois de catégorie A, B, C recherchant un métier BTP inscrits à Pôle Emploi

Zoom sur les salariés inscrits à la caisse des congés intempéries du BTP au 15 mars 2020

69,7% ont un statut ouvrier dont 68,4% sont qualifiés ou très qualifiés (basé sur la position dans la convention collective ; coeff. \geq 185 Bâtiment ou 125 TP)

Flux de salariés inscrits à la caisse des congés intempéries du BTP

23 627 salariés sont entrés dans l'entreprise au cours de l'année (quel que soit le contrat) pouvant être nouveau dans le secteur ou arrivant d'une autre entreprise de BTP.
19 228 salariés ont été déclarés comme sortants de l'entreprise inscrite à la caisse des congés intempéries soit un turn-over de 19,2%.
77,4% des recrutements sont jugés difficiles par les entrepreneurs sur les métiers du BTP.

Besoin en ressources

Pour répondre aux départs définitifs du secteur (départs en retraite, sorties définitives du secteur, etc.) mais également aux recrutements liés à l'activité, le besoin en primo-arrivants dans le secteur du Bâtiment et Travaux Publics, sur un métier de production, est estimé à 6 981 personnes.

Formation initiale

14 372 jeunes sont en formation à un métier du BTP dans les centres de formation de la région (formations allant du CAP au BTS inclus) ; 6 493 en voie scolaire et 7 879 en apprentissage.

Parmi eux, 6 525 sont en année diplômante. A l'issue de leur diplôme, ces jeunes vont pouvoir entrer dans une entreprise du BTP, poursuivre leurs études (ou redoubler), quitter le secteur ou la région.

50% des apprentis, dans une entreprise de BTP, dont l'organisme de formation est dans la région et ce quel que soit le métier préparé (métier de production Bâtiment ou Travaux Publics, assistant(e) de direction, marketing, comptabilité, etc.) ou le niveau (du CAP jusqu'au niveau ingénieur) sont dans une entreprise de 0 à 9 salariés.

Formation continue

935 salariés ont été recensés en contrat de professionnalisation dans une entreprise de BTP quel que soit le métier préparé.

23 548 formations continues ont été suivies par les salariés de la région (formations obligatoires ou montée en compétences).

MEMBRES ET PARTENAIRES



Avec le concours de..



BUREAU DE BORDEAUX : Maison du BTP 1 bis Avenue de Chavailles 33520 Bruges / Tél : 05 47 47 62 43
BUREAU DE LIMOGES : Maison du BTP 2 bis allée Duke Ellington 87067 Limoges / Tél : 05 55 11 21 50
EMAIL : nouvelle-aquitaine@cerc-na.fr | **SITE** : www.cerc-na.fr ; www.cerc-actu.com

L'EMPLOI & LA FORMATION DANS LE BÂTIMENT

Nouvelle-Aquitaine

En un clin d'œil

La CERC Nouvelle-Aquitaine, en partenariat avec l'Observatoire des Métiers du BTP de Constructys, a produit un [tableau de bord Activité, Emploi et Formation dans le Bâtiment](#). Ce tableau de bord s'articule autour de trois piliers :

- l'activité, l'emploi la formation : quels constats aujourd'hui ?
- quelles tendances pour quels constats ?
- baromètres prospectifs par domaine de métier et fonction

Ce document « en un clin d'œil » présente de façon synthétique les principaux agrégats. Pour aller plus loin, retrouvez la prospective dans les tableaux de bord complets.



RESSOURCES DISPONIBLES

19 312 éts. avec salariés
42 961 éts. sans salarié

Ressources mobilisées

102 407 salariés
49 772 non salariés

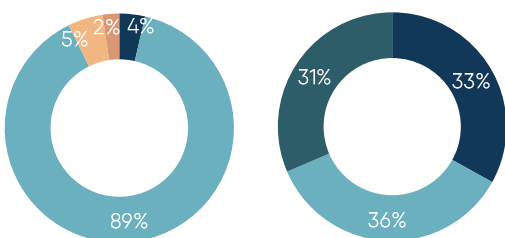
Ressources mobilisables

9 384 intérimaires
24 985 demandeurs d'emploi catégories A,B,C

Sources : URSSAF 2020, DARES 2020, Pôle Emploi 2020, SIRENE 2019, UCF CIBTP 2020 | Traitements Réseau des CERC

ZOOM SUR LES SALARIÉS

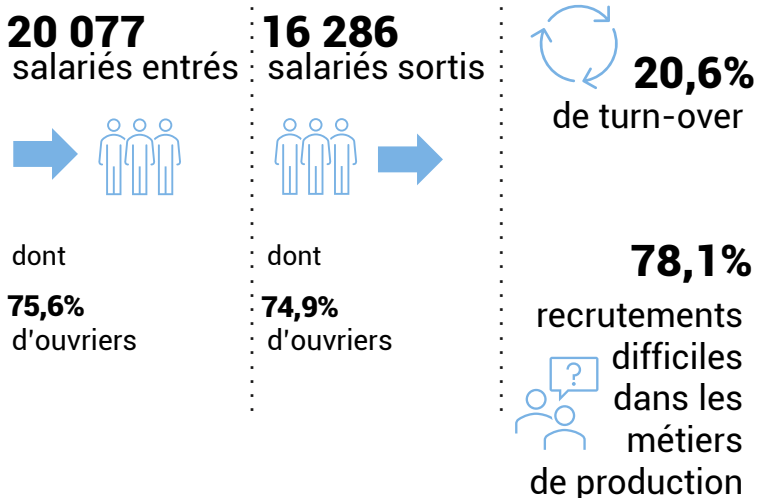
39,8 ans en moyenne
72,2% d'ouvriers



■ CDD
■ CDI
■ Apprentissage
■ Autre contrat
■ Ouvrier peu qualifié
■ Ouvrier qualifié
■ Ouvrier très qualifié

Sources : UCF CIBTP 2020 - Traitements Réseau des CERC

FLUX DE SALARIÉS



Sources : BMO 2021, UCF CIBTP 2020 - Traitements Réseau des CERC

BESOINS EN RESSOURCES

Remplacement des salariés sortis du secteur en 6 ans
6 021 ressources nouvelles entrantes par an en production

Créations/destructions de postes selon l'évolution de l'activité à horizon 6 ans

Pour répondre aux départs définitifs du secteur (départs en retraite, sorties définitives du secteur, etc.) mais également aux recrutements liés à l'activité, le besoin en primo-arrivants dans le secteur du BTP, sur un métier de production, est estimé à 36 124 sur 6 ans soit 6 021 en moyenne par an. La majeure partie des besoins (plus de la moitié) est liée à la pyramide des âge et au départ à la retraite des effectifs.

* Les besoins sont estimés selon trois critères : les départs à la retraite par métiers, les scénarios d'activité et enfin les sorties définitives du secteur. Les hypothèses ont été discutées dans le cadre d'un groupe de travail composé notamment des organisations professionnelles du BTP, des Travaux Publics, de la Région, de Cap Métiers...

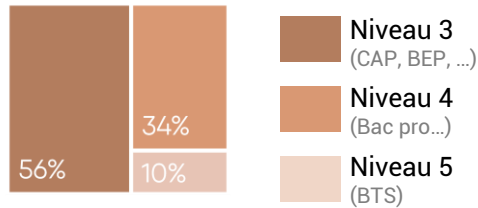
Sources : Estimation CERC Nouvelle-Aquitaine

L'APPAREIL DE FORMATION

Formation initiale

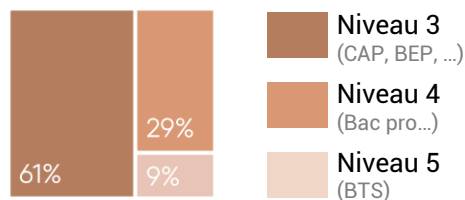
11 680

jeunes en formation initiale dans les métiers du Bâtiment



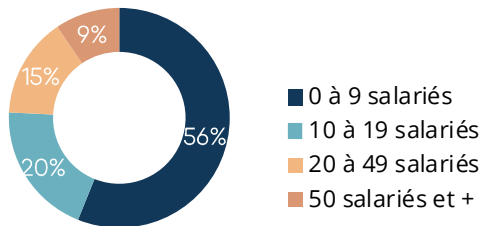
dont

5 405 en année diplômante



Zoom sur l'apprentissage

Répartition des apprentis des entreprises de Bâtiment par taille de l'entreprise



Formation continue

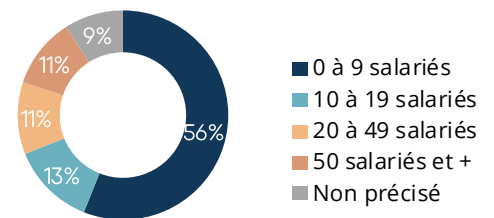
628

salariés en contrat de professionnalisation



Zoom sur les contrats de professionnalisation

Répartition des contrats de professionnalisation par taille d'entreprise



20 332 stagiaires salariés en formation continue*



*Ne sont pas prises en compte les formations réalisées hors financement Constructyts (entreprises de 50 salariés et plus qui s'autofinancent sur leur plan de développement des compétences, formation sur chantier par les fournisseurs, etc.).

Sources : Ministère de l'Education nationale 2020-2021 – Constructyts 2020 – Traitements Réseau des CERC

LES INDICATEURS PAR GROUPE MÉTIER

Métier	Emploi total	Âge moyen	Taux de turn-over	Ressources nouvelles entrantes
Maçonnerie - gros œuvre	31 641	40,1	22,3%	1641
Métallerie	3 813	40,5	22,5%	227
Aménagement bois	16 341	38,5	18,7%	815
Electricité	14 675	37,7	20,6%	660
Cloisons et façades	25 647	39,6	23,9%	1367
Fluides	12 884	37,3	18,8%	526
Toit et ossature	12 925	35,9	21,4%	259
Sol	5 086	38,9	22,1%	526



Emploi total = salariés, non salarié, intérimaires



Âge moyen



Taux de turn-over

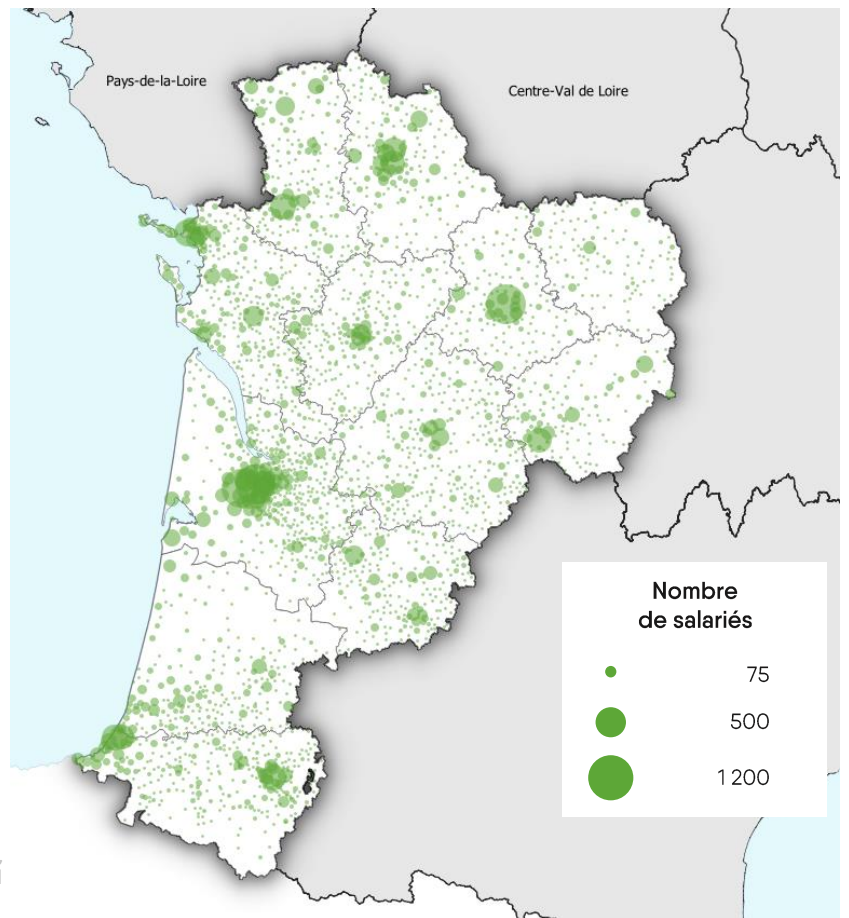


Ressources nouvelles entrantes

Source : Réseau des CERC

SALARIÉS DE LA PRODUCTION

Nombre de salariés de la production du Bâtiment en 2020



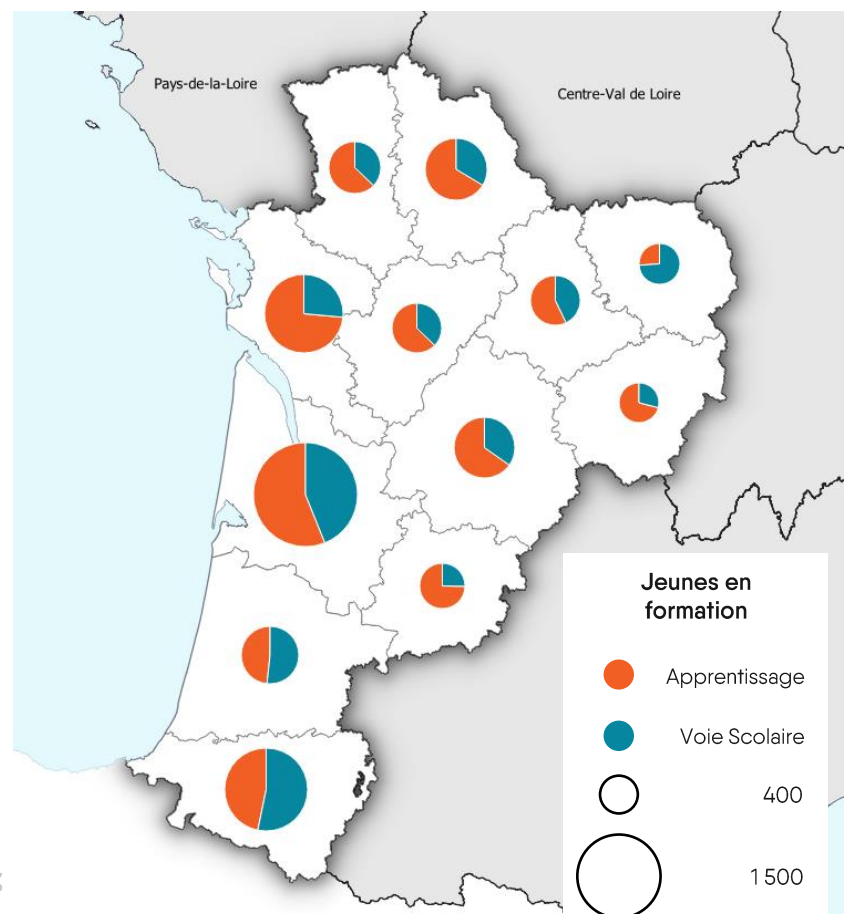
Sources : Cartographie réalisée par la CERC, données UCF au 15 mars 2020, localisation au lieu de travail

CENTRES DE FORMATION INITIALE

Nombre de jeunes en formation initiale sur les métiers de la production du Bâtiment selon le mode de formation en 2020-2021

Définition

Sont comptabilisés les jeunes inscrits dans un établissement scolaire de la région en voie scolaire ou en apprentissage (CFA, lycées, compagnons, ...) dans une formation diplômante à un métier Bâtiment pour les niveaux 3, 4 et 5.



Sources : Cartographie réalisée par la CERC, données des Rectorats & CCCA-BTP

CLÉS DE COMPRÉHENSION

Ressources disponibles

19 312 établissements employeurs ayant un code APE Bâtiment en Nouvelle-Aquitaine
42 961 établissements sans salariés ayant un code APE Bâtiment en Nouvelle-Aquitaine (y compris micro-entreprises)
102 407 salariés employés dans un établissement ayant un code APE Bâtiment en Nouvelle-Aquitaine
49 772 non-salariés avec une activité Bâtiment
9 384 intérimaires en équivalents temps pleins ayant travaillé dans un établissement de Bâtiment en Nouvelle-Aquitaine

Zoom sur les salariés Bâtiment inscrits à la caisse des congés intempéries du BTP au 15 mars 2020

88 434 salariés du domaine professionnel du Bâtiment (c'est-à-dire ayant un métier Bâtiment ou un métier transverse dans une entreprise de Bâtiment) sont inscrits à la caisse des congés intempéries.
72,2% ont un statut ouvrier dont 66,9% sont qualifiés ou très qualifiés (basé sur la position dans la convention collective ; coeff. \geq 185 Bâtiment ou 125 TP)

Flux de salariés du Bâtiment inscrits à la caisse des congés intempéries du BTP

20 077 salariés sont entrés dans l'entreprise au cours de l'année (quel que soit le contrat) pouvant être nouveau dans le secteur ou arrivant d'une autre entreprise de BTP.
16 286 salariés ont été déclarés comme sortants à la caisse des congés intempéries soit un turn-over de 20,6%.
78,1% des recrutements sont jugés difficiles par les entrepreneurs sur les métiers du Bâtiment.

Besoin en ressources

Pour répondre aux départs définitifs du secteur (départs en retraite, sorties définitives du secteur, etc.) mais également aux recrutements liés à l'activité, le besoin en primo-arrivants dans le secteur du Bâtiment, sur un métier de production, est estimé à 6 021 personnes.

Formation initiale

11 680 jeunes sont en formation à un métier du Bâtiment dans les centres de formation de la région (formations allant du CAP au BTS inclus) ; 4 781 en voie scolaire et 6 899 en apprentissage.
Parmi eux, 5 405 sont en année diplômante. A l'issue de leur diplôme, ces jeunes vont pouvoir entrer dans une entreprise du BTP, poursuivre leurs études (ou redoubler), quitter le secteur ou la région.
56% des apprentis, dans une entreprise de Bâtiment, dont l'organisme de formation est dans la région et ce quel que soit le métier préparé (métier de production Bâtiment ou Travaux Publics, assistant(e) de direction, marketing, comptabilité, etc.) ou le niveau (du CAP jusqu'au niveau ingénieur) sont dans une entreprise de 0 à 9 salariés.

Formation continue

628 salariés du domaine professionnel du Bâtiment ont été recensés en contrat de professionnalisation dans une entreprise de BTP.
20 332 formations continues ont été suivies par les salariés des entreprises de Bâtiment de la région (formation obligatoires ou montée en compétences).

MEMBRES ET PARTENAIRES



Avec le concours de..



BUREAU DE BORDEAUX : Maison du BTP 1 bis Avenue de Chavailles 33520 Bruges / Tél : 05 47 47 62 43
BUREAU DE LIMOGES : Maison du BTP 2 bis allée Duke Ellington 87067 Limoges / Tél : 05 55 11 21 50
EMAIL : nouvelle-aquitaine@cerc-na.fr | **SITE :** www.cerc-na.fr ; www.cerc-actu.com

L'EMPLOI & LA FORMATION DANS LES TRAVAUX PUBLICS

Nouvelle-Aquitaine



En un clin d'œil

La CERC Nouvelle-Aquitaine, en partenariat avec l'Observatoire des Métiers du BTP de Constructys, a produit un [tableau de bord](#) [Activité, Emploi et Formation dans les Travaux Publics](#). Ce tableau de bord s'articule autour de trois piliers :

- l'activité, l'emploi la formation : quels constats aujourd'hui ?
- quelles tendances pour quels constats ?
- baromètres prospectifs par domaine de métier et fonction

Ce document « en un clin d'œil » présente de façon synthétique les principaux agrégats. Pour aller plus loin, retrouvez la prospective dans les tableaux de bord complets.

RESSOURCES DISPONIBLES

2 037
éts. avec
salariés

Ressources mobilisées

24 858
salariés

Ressources mobilisables

3 109
intérimaires

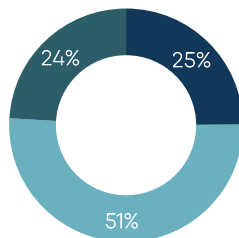
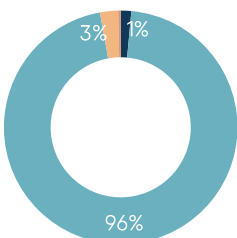
4 828
demandeurs
d'emploi
catégories A,B,C

Sources : URSSAF 2020, DARES 2020, Pôle Emploi 2020, SIRENE 2019, UCF CIBTP 2020 | Traitements Réseau des CERC

ZOOM SUR LES SALARIÉS

41,7 ans
en moyenne

60,1%
d'ouvriers



■ CDD
■ CDI
■ Apprentissage
■ Autre contrat

■ Ouvrier peu qualifié
■ Ouvrier qualifié
■ Ouvrier très qualifié

Sources : UCF CIBTP 2020 - Traitements Réseau des CERC

FLUX DE SALARIÉS

3 550
salariés entrés

2 942
salariés sortis

14,0%
de turn-over



dont
70,1%
d'ouvriers

dont
70,0%
d'ouvriers

74,3%
recrutements
difficiles
dans les
métiers
de production

Sources : BMO 2021, UCF CIBTP 2020 - Traitements Réseau des CERC

BESOINS EN RESSOURCES

Remplacement des salariés
sortis du secteur en 6 ans

960
ressources
nouvelles
entrantes par an
en production

Créations/destructions de
postes selon l'évolution de
l'activité à horizon 6 ans

Pour répondre aux départs définitifs du secteur (départs en retraite, sorties définitives du secteur, etc.) mais également aux recrutements liés à l'activité, le besoin en primo-arrivants dans le secteur des Travaux Publics, sur un métier de production, est estimé à 5 762 sur 6 ans soit 960 en moyenne par an. La majeure partie des besoins (plus de la moitié) est liée à la pyramide des âges et au départ à la retraite des effectifs.

* Les besoins sont estimés selon trois critères : les départs à la retraite par métiers, les scénarios d'activité et enfin les sorties définitives du secteur. Les hypothèses ont été discutées dans le cadre d'un groupe de travail composé notamment des organisations professionnelles du BTP, des Travaux Publics, de la Région, de Cap Métiers...

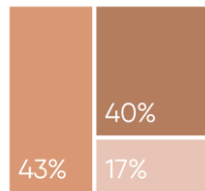
Sources : Estimation CERC Nouvelle-Aquitaine

L'APPAREIL DE FORMATION

Formation initiale

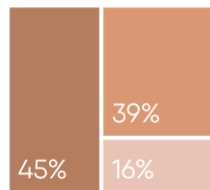
1 826

jeunes en formation initiale dans les métiers Travaux Publics



Niveau 3 (CAP, BEP, ...)
Niveau 4 (Bac pro...)
Niveau 5 (BTS)

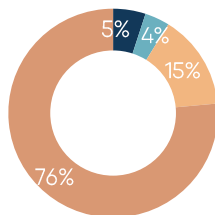
dont **859** en année diplômante



Niveau 3 (CAP, BEP, ...)
Niveau 4 (Bac pro...)
Niveau 5 (BTS)

Zoom sur l'apprentissage

Répartition des apprentis des entreprises de Travaux Publics par taille de l'entreprise



0 à 9 salariés
10 à 19 salariés
20 à 49 salariés
50 salariés et +

Formation continue

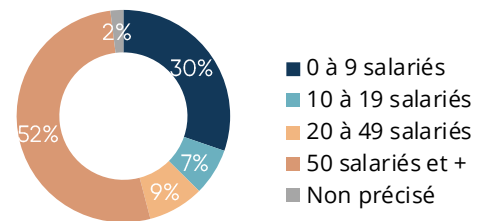
307

salariés en contrat de professionnalisation



Zoom sur les contrats de professionnalisation

Répartition des contrats de professionnalisation par taille d'entreprise



3 216

stagiaires salariés en formation continue*



*Ne sont pas prises en compte les formations réalisées hors financement Constructyts (entreprises de 50 salariés et plus qui s'autofinancent sur leur plan de développement des compétences, formation sur chantier par les fournisseurs, etc.).

Sources : Ministère de l'Education nationale 2020-2021 – Constructyts 2020 – Traitements Réseau des CERC

LES INDICATEURS PAR MÉTIER



Métier	Emploi total = salariés, intérimaires	Âge moyen	Taux de turn-over	Ressources nouvelles entrantes
Constructeurs de réseaux de canalisations et assimilés	2 595	42,2	11,3%	151
Constructeurs de routes et assimilés	1 919	42,1	10,6%	96
Ouvriers VRD	1 197	35,3	27,9%	53
Constructeurs en ouvrages d'art	687	43,7	10,8%	43
Monteurs en réseaux	1 845	39,4	20,1%	80
Conducteurs de véhicules	2 788	47,4	16,0%	169
Conducteurs d'engins	5 193	41,6	16,6%	314
Mécaniciens d'engins	386	41,8	15,6%	23
Terrassiers	473	39,2	27,9%	21

En raison du faible nombre d'actifs, les métiers de poseur de voies et opérateur de centrale ne sont pas représentés.



Emploi total = salariés, intérimaires



Âge moyen



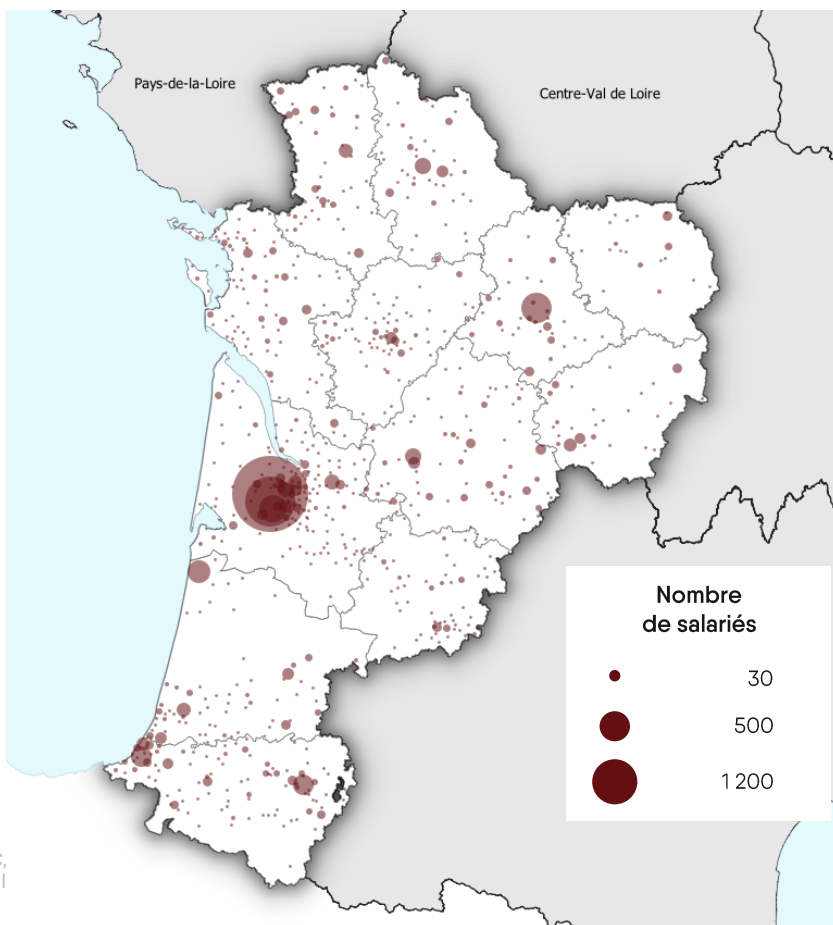
Taux de turn-over



Ressources nouvelles entrantes

SALARIÉS DE LA PRODUCTION

Nombre de salariés de la production des Travaux Publics en 2020



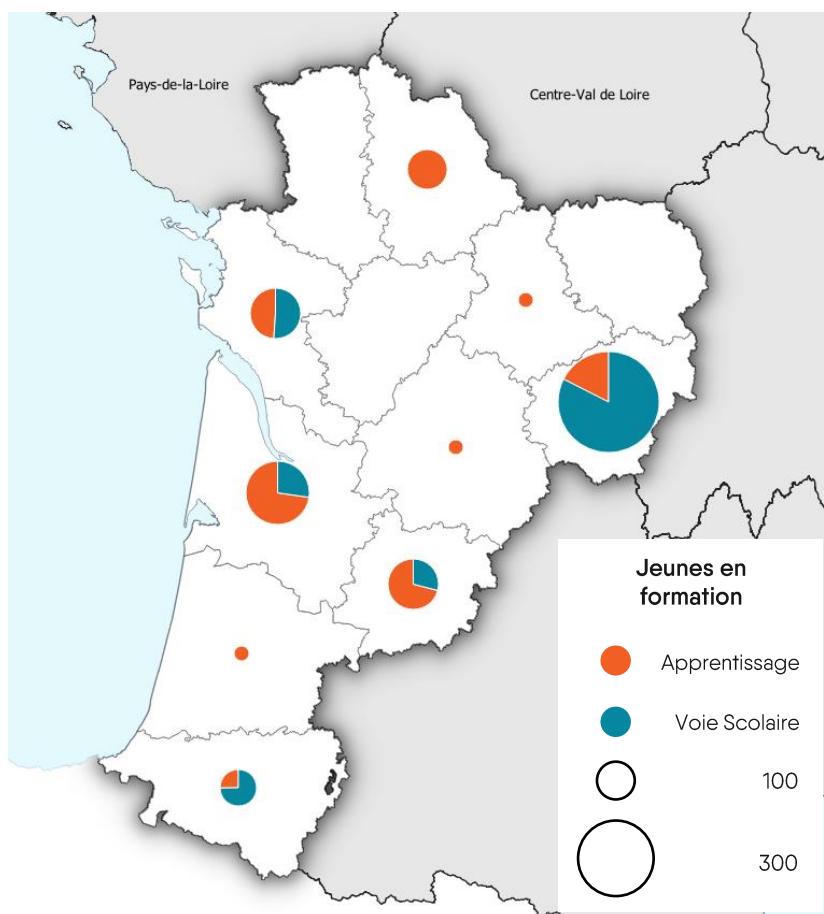
Sources : Cartographie réalisée par la CERC, données UCF au 15 mars 2020, localisation au lieu de travail

CENTRES DE FORMATION INITIALE

Nombre de jeunes en formation initiale sur les métiers de la production des Travaux publics selon le mode de formation en 2020-2021

Définition

Sont comptabilisés les jeunes inscrits dans un établissement scolaire de la région en voie scolaire ou en apprentissage (CFA, lycées, compagnons, ...) dans une formation diplômante à un métier Travaux Publics pour les niveaux 3, 4 et 5.



Sources : Cartographie réalisée par la CERC, données des Rectorats & CCCA-BTP

CLÉS DE COMPRÉHENSION

Ressources disponibles

2 037 établissements employeurs ayant un code APE Travaux Publics en Nouvelle-Aquitaine
24 858 salariés employés dans un établissement ayant un code APE Travaux Publics en Nouvelle-Aquitaine
3 109 intérimaires en équivalents temps pleins ayant travaillé dans un établissement de Travaux Publics en Nouvelle-Aquitaine

Zoom sur les salariés des Travaux Publics inscrits à la caisse des congés intempéries du BTP au 15 mars 2020

23 142 salariés du domaine professionnel des Travaux Publics (c'est-à-dire ayant un métier Travaux Publics ou un métier transverse dans une entreprise de Travaux Publics) sont inscrits à la caisse des congés intempéries.

60,1% ont un statut ouvrier dont 75,1% sont qualifiés ou très qualifiés (basé sur la position dans la convention collective ; coeff. \geq 185 Bâtiment ou 125 TP)

Flux de salariés des Travaux Publics inscrits à la caisse des congés intempéries du BTP

3 550 salariés sont entrés dans l'entreprise au cours de l'année (quel que soit le contrat) pouvant être nouveau dans le secteur ou arrivant d'une autre entreprise de BTP.

2 942 salariés ont été déclarés comme sortants à la caisse des congés intempéries soit un turn-over de 14,0%.

74,3% des recrutements sont jugés difficiles par les entrepreneurs sur les métiers du Travaux Publics.

Besoin en ressources

Pour répondre aux départs définitifs du secteur (départs en retraite, sorties définitives du secteur, etc.) mais également aux recrutements liés à l'activité, le besoin en primo-arrivants dans le secteur des Travaux Publics, sur un métier de production, est estimé à 960 personnes.

Formation initiale

1 826 jeunes sont en formation à un métier des Travaux Publics dans les centres de formation de la région (formations allant du CAP au BTS inclus) ; 1 096 en voie scolaire et 730 en apprentissage.

Parmi eux, 859 sont en année diplômante. A l'issue de leur diplôme, ces jeunes vont pouvoir entrer dans une entreprise du BTP, poursuivre leurs études (ou redoubler), quitter le secteur ou la région.

5% des apprentis, dans une entreprise de Travaux Publics, dont l'organisme de formation est dans la région et ce quel que soit le métier préparé (métier de production Bâtiment ou Travaux Publics, assistant(e) de direction, marketing, comptabilité, etc.) ou le niveau (du CAP jusqu'au niveau ingénieur) sont dans une entreprise de 0 à 9 salariés.

Formation continue

307 salariés du domaine professionnel des Travaux Publics ont été recensés en contrat de professionnalisation dans une entreprise de BTP.

3 216 formations continues ont été suivies par les salariés des entreprises de Travaux Publics de la région (formation obligatoires ou montée en compétences).

MEMBRES ET PARTENAIRES



Avec le concours de..



BUREAU DE BORDEAUX : Maison du BTP 1 bis Avenue de Chavailles 33520 Bruges / Tél : 05 47 47 62 43
BUREAU DE LIMOGES : Maison du BTP 2 bis allée Duke Ellington 87067 Limoges / Tél : 05 55 11 21 50
EMAIL : nouvelle-aquitaine@cerc-na.fr | **SITE :** www.cerc-na.fr ; www.cerc-actu.com