Histoire du travail et organisation professionnelle

1re année des humanités — Techniques sociales — Programme officiel EPST (RDC)

Table des matières

Préliminaires

Comment utiliser ce manuel

Ce manuel a été conçu pour vous accompagner pendant toute votre 1re année des humanités techniques sociales. Il ne s'agit pas d'un livre à apprendre par cœur, mais d'un outil de travail que vous utiliserez en classe et à la maison. Chaque leçon suit toujours le même parcours, afin que vous puissiez vous repérer rapidement.

Vous commencerez par une **situation de départ**. Elle présente un fait tiré de la vie congolaise : une rencontre au marché, une conversation en famille, un événement dans un quartier de Kinshasa ou de Goma. Lisez-la attentivement et essayez de répondre aux questions posées avant de lire la suite. Vos premières réponses peuvent être incomplètes ; elles servent à faire travailler votre réflexion.

Viennent ensuite les **notions**, présentées pas à pas. Lisez chaque partie avec un crayon en main, soulignez les définitions et notez dans la marge les mots que vous ne comprenez pas. Le lexique de l'annexe B vous aidera à les éclaircir.

La rubrique **À retenir** résume l'essentiel en quelques lignes. C'est elle que vous relirez avant une interrogation. Enfin, les **exercices** vous permettent de vérifier ce que vous avez compris. Faites-les sans regarder les **corrigés**, puis comparez vos réponses. Si vous vous êtes trompé, relisez la partie concernée de la leçon : l'erreur est une étape normale de l'apprentissage.

Ce que vous allez apprendre et pourquoi

L'histoire du travail peut sembler éloignée de votre quotidien. Pourtant, chaque jour, vous rencontrez des travailleurs : le chauffeur qui vous conduit à l'école, la maman qui vend des beignets devant le portail, l'enseignant qui vous accueille en classe, le policier qui règle la circulation. Tous exercent une activité qui a une histoire, des règles et une place dans la société.

Au cours de cette année, vous découvrirez comment les êtres humains ont travaillé depuis les premières sociétés de chasseurs jusqu'à aujourd'hui. Vous comprendrez comment l'agriculture, puis l'industrie, ont transformé la vie des familles. Vous étudierez aussi l'histoire du travail dans notre pays, avec ses périodes douloureuses, comme le travail forcé de l'époque coloniale, et ses efforts de reconstruction.

Vous apprendrez enfin comment les travailleurs et les employeurs se sont organisés pour défendre leurs intérêts et négocier des règles communes. Ces connaissances vous seront utiles dans votre option. Le futur travailleur social doit en effet comprendre les situations de travail des personnes qu'il accompagne : un jeune sans emploi, une mère qui vit du petit commerce, un ouvrier blessé sur un chantier. Connaître l'histoire, c'est mieux comprendre le présent et mieux agir pour l'améliorer. Ce cours vous prépare aussi aux disciplines de droit social et de sociologie des années suivantes.

Chapitre 1. Le travail, notions fondamentales

1.1 Qu'est-ce que le travail ?

Situation de départ

Un samedi matin, à Lubumbashi, la famille Kasongo est très occupée. Le père, mécanicien, répare la voiture d'un client dans la parcelle. La mère prépare des beignets qu'elle vendra au marché. Grâce, la fille aînée, fait la lessive et surveille son petit frère. Patrick, le cadet, joue au football avec ses amis, tandis que le grand-père se repose à l'ombre du manguier. Le soir, Grâce demande : « Est-ce que moi aussi, j'ai travaillé aujourd'hui ? »

Selon vous, parmi toutes ces personnes, lesquelles ont travaillé ? Sur quels critères vous appuyez-vous pour répondre ?

Une activité humaine consciente et orientée vers un but

Le mot « travail » est employé tous les jours, mais il mérite une définition précise. On appelle **travail** toute activité humaine consciente, organisée et orientée vers la production d'un bien ou d'un service utile, pour soi-même ou pour les autres.

Examinons chaque élément de cette définition.

1. **Une activité humaine** : le travail suppose l'effort physique ou intellectuel d'une personne. Une machine seule ne travaille pas : l'être humain la conçoit et la surveille.
2. **Consciente** : le travailleur sait ce qu'il fait et pourquoi il le fait. Il prévoit le résultat avant de le réaliser. Le mécanicien imagine la voiture réparée avant de démonter le moteur.
3. **Organisée** : le travail suit une méthode, utilise des outils et se déroule dans un temps donné. La mère de Grâce achète la farine, prépare la pâte, fait chauffer l'huile, puis frit les beignets dans un ordre précis.
4. **Orientée vers un résultat utile** : le travail produit quelque chose qui répond à un besoin. Ce peut être un **bien**, c'est-à-dire un objet matériel (un beignet, une table, un sac de maïs), ou un **service**, c'est-à-dire une prestation immatérielle (une réparation, un cours, un soin).

Travail, jeu et repos

Le jeu de Patrick demande de l'effort : il court, il transpire. Pourtant, ce n'est pas un travail au sens de notre définition, car son but est le plaisir et la détente, et non la production d'un bien ou d'un service. Le repos du grand-père, lui, permet de reprendre des forces ; il est nécessaire, mais ne produit rien pour autrui.

Une même activité peut changer de nature selon son but : pour un joueur professionnel d'un club de Lubumbashi, le football est un travail, car il est organisé, encadré par un contrat et rémunéré.

Travail rémunéré et travail non rémunéré

Le père et la mère de Grâce recevront de l'argent en échange de leur activité : c'est un **travail rémunéré**. Grâce, elle, ne sera pas payée pour la lessive. Son activité est pourtant bien un travail : elle est consciente, organisée et elle rend un service réel à la famille. On parle de **travail domestique** ou de **travail non rémunéré**.

Ce travail est souvent invisible. Dans de nombreuses familles congolaises, il est accompli surtout par les femmes et les filles : puiser l'eau, préparer les repas, s'occuper des enfants, des malades et des personnes âgées. Sans ce travail, les autres membres de la famille ne pourraient pas exercer leur activité rémunérée.

Le travail transforme la nature et l'être humain

Par le travail, l'être humain transforme la nature : il change la farine en beignet, le bois en meuble, la terre en champ cultivé. Mais le travail transforme aussi celui qui l'accomplit. En travaillant, on acquiert des connaissances, des habitudes et des savoir-faire. Le père de Grâce est devenu un bon mécanicien grâce à des années de pratique.

À retenir

- Le travail est une activité humaine consciente, organisée et orientée vers la production d'un bien ou d'un service utile.
- Un bien est un objet matériel ; un service est une prestation immatérielle.
- Le jeu et le repos ne sont pas du travail, car ils ne visent pas à produire un résultat utile pour soi ou pour autrui.
- Le travail peut être rémunéré ou non rémunéré ; le travail domestique est un vrai travail.

- Le travail transforme la nature, mais aussi la personne qui travaille.

Exercices

1. Recopiez la définition du travail et soulignez ses quatre éléments essentiels.
2. Classez les activités suivantes en deux colonnes, « bien » ou « service » : coudre une chemise, enseigner les mathématiques, cultiver du manioc, transporter des passagers en moto, fabriquer des briques, soigner un malade.
3. Répondez à la question de Grâce dans la situation de départ, en justifiant votre réponse avec la définition.
4. Expliquez pourquoi le football peut être un jeu pour un élève et un travail pour une autre personne.
5. Citez trois tâches de travail domestique accomplies dans votre famille et dites qui les réalise le plus souvent.

Corrigés

1. Le travail est une **activité humaine**, **consciente**, **organisée** et **orientée vers la production d'un bien ou d'un service utile**.
2. Biens : coudre une chemise, cultiver du manioc, fabriquer des briques. Services : enseigner les mathématiques, transporter des passagers en moto, soigner un malade.
3. Oui, Grâce a travaillé. La lessive et la garde de son frère sont des activités conscientes et organisées qui rendent un service utile à la famille. C'est un travail domestique non rémunéré. Le père et la mère ont aussi travaillé ; Patrick et le grand-père, non.
4. Pour l'élève, le football a pour but le plaisir : c'est un jeu. Pour un joueur professionnel, il est organisé, encadré par un contrat et rémunéré : c'est un travail.
5. Réponse personnelle. Exemples : préparer les repas, puiser l'eau, balayer la parcelle. Vérifiez si ces tâches sont partagées équitablement entre filles et garçons.

1.2 Les différentes formes de travail

Situation de départ

En classe, l'enseignant demande aux élèves de citer le métier d'un membre de leur famille. Les réponses sont nombreuses : « Mon oncle est chauffeur de taxi-bus à Kinshasa. » « Ma tante est infirmière dans un centre de santé. » « Mon père vend des unités de téléphone au rond-point. » « Ma mère cultive des

légumes à Kimwenza. » « Mon grand frère est comptable dans une banque. » Un élève s'étonne : « Ces métiers sont tellement différents. Comment peut-on les ranger ? »

Comment pourriez-vous classer ces métiers ? Proposez au moins deux critères.

Pourquoi classer les formes de travail ?

Il existe des milliers de métiers. Pour les étudier, les spécialistes les regroupent selon des **critères**, c'est-à-dire des points de vue précis. Classer ne signifie pas juger : aucune forme de travail honnête n'est supérieure à une autre en dignité. Le classement sert à mieux comprendre les conditions de travail, les revenus et les besoins de protection de chaque groupe.

Premier critère : la nature de l'effort

- Le **travail manuel** mobilise surtout la force et l'habileté du corps : maçon, cultivatrice, docker du port de Matadi.
- Le **travail intellectuel** mobilise surtout la réflexion, la mémoire et le raisonnement : comptable, enseignant, juriste.

En réalité, presque tous les métiers combinent les deux. L'infirmière réfléchit pour choisir un soin, puis le réalise avec ses mains. Le mécanicien doit comprendre le fonctionnement du moteur avant de le réparer.

Deuxième critère : le statut du travailleur

- Le **travailleur salarié** exerce son activité pour le compte d'un employeur, sous son autorité, en échange d'un salaire. Il est lié par un contrat de travail. Exemple : le comptable de la banque.
- Le **travailleur indépendant** travaille pour son propre compte. Il organise lui-même son activité, choisit ses clients et supporte les risques. Ses revenus varient selon ses ventes. Exemple : le vendeur d'unités ou la cultivatrice de Kimwenza.

Le chauffeur de taxi-bus peut être dans l'une ou l'autre situation : salarié s'il conduit le véhicule d'un propriétaire qui le paie régulièrement, indépendant s'il est propriétaire de son véhicule. Souvent, il verse au propriétaire une somme fixe par jour, appelée « versement », et garde le reste : sa situation se situe alors entre les deux.

Troisième critère : la reconnaissance officielle

- Le **travail formel** est déclaré auprès des services de l'État. L'entreprise est enregistrée, le travailleur a un contrat, il est affilié à la sécurité sociale et paie des impôts.
- Le **travail informel** s'exerce en dehors de ces cadres officiels. Il n'est pas forcément illégal : il n'est simplement pas déclaré ni protégé.

En RDC, une très grande partie de la population vit d'activités informelles : petit commerce, transport à moto, couture, réparation de téléphones, agriculture familiale. Le secteur informel a des avantages : il permet de démarrer avec peu de moyens, il fait vivre de nombreuses familles et il est très inventif. Mais il comporte aussi des fragilités : revenus irréguliers, absence de protection en cas de maladie ou d'accident, pas de pension pour la vieillesse.

Quatrième critère : le cadre du travail

- Le **travail individuel** est réalisé par une seule personne : le cordonnier dans son atelier.
- Le **travail collectif** est réalisé par une équipe dont les membres coordonnent leurs efforts : l'équipe soignante d'un hôpital, les ouvriers d'un chantier.

Un même métier, plusieurs catégories

Ces critères se combinent. Prenons l'oncle chauffeur de taxi-bus, s'il est propriétaire de son véhicule et non déclaré : son travail est surtout manuel, indépendant, informel et individuel. Le grand frère comptable est intellectuel, salarié, formel et collectif, car il travaille dans un service avec des collègues.

À retenir

- On classe les formes de travail selon des critères ; classer ne signifie pas juger.
- Selon l'effort : travail manuel ou intellectuel.
- Selon le statut : travail salarié (pour un employeur) ou indépendant (pour son propre compte).
- Selon la reconnaissance officielle : travail formel (déclaré et protégé) ou informel (non déclaré).
- Selon le cadre : travail individuel ou collectif.
- Le secteur informel fait vivre une grande partie de la population congolaise, mais il offre peu de protection.

Exercices

1. Définissez : travailleur salarié, travailleur indépendant, travail informel.

2. Pour chacun des métiers de la situation de départ, indiquez s'il est plutôt manuel ou intellectuel, salarié ou indépendant.
3. Citez deux avantages et deux fragilités du secteur informel.
4. Monsieur Mbuyi est menuisier à Mbuji-Mayi. Il travaille seul dans son atelier, fabrique des meubles sur commande et n'a jamais enregistré son activité. Classez son travail selon les quatre critères.
5. Pourquoi dit-on que presque tous les métiers sont à la fois manuels et intellectuels ? Donnez un exemple.

Corrigés

1. Salarié : personne qui travaille pour le compte et sous l'autorité d'un employeur, en échange d'un salaire. Indépendant : personne qui travaille pour son propre compte et supporte les risques de son activité. Travail informel : activité non déclarée auprès des services officiels et donc non protégée.
2. Chauffeur : manuel ; salarié ou indépendant selon la situation. Infirmière : manuel et intellectuel ; salariée. Vendeur d'unités : manuel ; indépendant. Cultivatrice : manuel ; indépendante. Comptable : intellectuel ; salarié.
3. Avantages : démarrage avec peu de moyens, revenus pour de nombreuses familles, inventivité. Fragilités : revenus irréguliers, absence de protection en cas de maladie ou d'accident, pas de pension.
4. Manuel, indépendant, informel, individuel.
5. Parce que chaque métier demande à la fois réflexion et gestes. Exemple : le mécanicien doit comprendre la panne avant de la réparer avec ses mains.

1.3 Le travail, la valeur et la rémunération

Situation de départ

Maman Nsimba vend des pagnes au grand marché de Kinshasa. Son fils Jonathan est ouvrier dans une briqueterie de Kinkole. Un soir, Jonathan déclare fièrement : « Ce mois-ci, j'ai gagné plus que l'an dernier ! » Sa mère lui répond : « Peut-être, mon fils, mais avec ton argent, peux-tu acheter plus de choses qu'avant ? Le prix du sac de riz a beaucoup augmenté. »

Qui a raison ? Que veut dire la mère de Jonathan ?

Le travail crée de la valeur

Lorsque Jonathan transforme de l'argile en briques, il crée quelque chose qui a plus de valeur que la matière de départ. Une tonne d'argile brute vaut peu ; transformée en briques solides, elle peut servir à construire une maison et se vend plus cher. La différence entre la valeur du produit fini et celle des matières utilisées s'appelle la **valeur ajoutée**. Elle provient du travail humain, aidé par les outils et les machines.

Cette valeur ajoutée est ensuite partagée entre ceux qui ont contribué à la production : les travailleurs, le propriétaire de l'entreprise, l'État par les impôts.

Les différentes formes de rémunération

On appelle **rémunération** ce que reçoit une personne en échange de son travail. Elle prend plusieurs formes.

1. Le **salaire** est la somme versée par un employeur à un travailleur salarié, en contrepartie du travail fourni. Il peut être payé à l'heure, à la journée, au mois ou à la tâche.
2. Le **revenu d'un indépendant** provient de ses ventes, diminuées de ses dépenses. Maman Nsimba ne reçoit pas de salaire : elle gagne la différence entre le prix de vente de ses pagnes et leur prix d'achat, moins ses frais.
3. Le **bénéfice** est ce qui reste au propriétaire d'une entreprise lorsqu'il a payé toutes les charges, y compris les salaires.

Un calcul simple

Au cours d'un mois, Maman Nsimba vend 40 pagnes à 25 000 FC chacun. Elle les avait achetés 18 000 FC l'unité. Elle paie aussi 60 000 FC de taxe de place et de transport.

- Recettes : 40 × 25 000 = 1 000 000 FC.
- Coût d'achat : 40 × 18 000 = 720 000 FC.
- Frais : 60 000 FC.
- Revenu du mois : 1 000 000 − 720 000 − 60 000 = **220 000 FC**.

Salaire nominal et pouvoir d'achat

Revenons à Jonathan. L'an dernier, il gagnait 300 000 FC par mois ; cette année, il gagne 330 000 FC. Son **salaire nominal**, c'est-à-dire la somme d'argent qu'il reçoit, a augmenté de 30 000 FC.

Mais le **pouvoir d'achat** désigne la quantité de biens et de services que l'on peut acheter avec un revenu. Il dépend des prix. Supposons qu'un sac de riz coûtait 60 000 FC l'an dernier et coûte 75 000 FC aujourd'hui.

- L'an dernier : 300 000 ÷ 60 000 = 5 sacs de riz.
- Cette année : 330 000 ÷ 75 000 = 4,4 sacs de riz.

Jonathan reçoit plus d'argent, mais il peut acheter moins de riz. Son pouvoir d'achat, mesuré en riz, a diminué. La mère avait donc raison.

Les rétributions non monétaires

Le travail n'est pas toujours payé en argent. Dans plusieurs villages du Kwilu ou du Maniema, des familles s'entraident pour défricher ou récolter : chacun travaille à tour de rôle dans le champ des autres. Cette **entraide** est rétribuée par le service rendu en retour et par un repas partagé. Certains travailleurs sont aussi payés **en nature**, par exemple avec une partie de la récolte ou un logement.

À retenir

- Le travail crée de la valeur ajoutée en transformant des matières en produits plus utiles.
- La rémunération peut être un salaire (salarié), un revenu (indépendant) ou un bénéfice (propriétaire).
- Revenu d'un commerçant = recettes − coût d'achat − frais.
- Le salaire nominal est la somme reçue ; le pouvoir d'achat est ce qu'elle permet d'acheter.
- Il existe aussi des rétributions non monétaires : entraide, paiement en nature.

Exercices

1. Définissez : valeur ajoutée, salaire, pouvoir d'achat.
2. Un tailleur de Kisangani achète du tissu pour 15 000 FC et vend la chemise cousue 35 000 FC. Quelle valeur a-t-il ajoutée, sans tenir compte des autres frais ?
3. Une vendeuse d'arachides vend 50 gobelets à 1 000 FC. Les arachides lui ont coûté 30 000 FC et le transport 4 000 FC. Calculez son revenu.
4. Un enseignant gagnait 400 000 FC quand le kilo de viande coûtait 16 000 FC. Il gagne maintenant 450 000 FC et le kilo coûte 20 000 FC. Combien de kilos pouvait-il acheter avant et maintenant ? Son pouvoir d'achat a-t-il augmenté ?
5. Donnez un exemple de rétribution non monétaire dans votre milieu.

Corrigés

1. Valeur ajoutée : différence entre la valeur du produit fini et celle des matières utilisées. Salaire : somme versée par un employeur à un salarié en échange de son travail. Pouvoir d'achat : quantité de biens et de services qu'un revenu permet d'acheter.
2. 35 000 − 15 000 = **20 000 FC**.
3. Recettes : 50 × 1 000 = 50 000 FC. Revenu : 50 000 − 30 000 − 4 000 = **16 000 FC**.
4. Avant : 400 000 ÷ 16 000 = 25 kg. Maintenant : 450 000 ÷ 20 000 = 22,5 kg. Son pouvoir d'achat, mesuré en viande, a **diminué**, même si son salaire nominal a augmenté.
5. Réponse personnelle : entraide pour une récolte, paiement en sacs de maïs, logement offert par l'employeur.

1.4 Le travail comme fait social

Situation de départ

Papa Bahati est pêcheur à Goma, sur le lac Kivu, depuis trente ans. Il raconte : « Quand je rentre avec mes filets pleins, tout le quartier me salue. Mes enfants sont fiers de moi. Mais l'an passé, j'étais malade et je n'ai pas pu sortir pendant trois mois. Je me sentais inutile, je n'osais plus aller aux réunions de la paroisse. » De son côté, Madame Ilunga, agente de l'administration à Mbuji-Mayi, explique : « Mon travail rythme toute ma vie : je me lève à cinq heures, je rencontre mes collègues, et c'est au bureau que j'ai trouvé mes meilleures amies. »

Qu'est-ce que le travail apporte à ces deux personnes, en plus d'un revenu ?

Le travail dépasse l'individu

Nous avons vu que le travail produit des biens et des services et procure un revenu. Mais il a aussi une dimension **sociale** : il relie la personne aux autres membres de la société. On dit que le travail est un **fait social**, c'est-à-dire un phénomène qui concerne la vie collective et qui est influencé par elle. C'est ce point de vue que privilégient les techniques sociales.

Le travail donne une place dans la société

Le métier est souvent la première information que l'on donne pour se présenter : « Je suis pêcheur », « Je suis enseignante ». Il contribue à l'**identité** de la personne, c'est-à-dire à l'image qu'elle a d'elle-même et à celle que les autres ont d'elle.

Certains métiers jouissent d'un **prestige** élevé dans une société donnée, d'autres sont moins considérés. Ce prestige dépend des valeurs de la communauté, du revenu, du niveau d'études exigé. Il change selon les époques et les lieux. Le travailleur social doit cependant rappeler que tout travail honnête mérite le respect, quel que soit son prestige.

Le travail crée des liens

Au travail, on rencontre des collègues, des clients, des fournisseurs. Ces relations peuvent devenir des amitiés, comme pour Madame Ilunga, ou des solidarités : les collègues cotisent pour aider l'un d'entre eux lors d'un deuil ou d'un mariage. Les travailleurs d'un même métier se regroupent parfois en associations, comme les pêcheurs, les transporteurs ou les vendeuses du marché. Le travail est donc un lieu d'**intégration sociale** : il fait entrer la personne dans des groupes.

Le travail organise le temps

Le travail structure le temps de la journée (heures de début et de fin), de la semaine (jours de travail et de repos), de l'année (saisons agricoles, congés) et de la vie entière (âge d'entrée dans la vie active, retraite). Pour le cultivateur, le calendrier suit les pluies ; pour l'agent de bureau, il suit l'horaire administratif. Cette organisation du temps influence la vie familiale : qui garde les enfants, à quelle heure on mange ensemble.

Quand le travail manque

L'expérience de Papa Bahati montre ce qui arrive quand le travail s'arrête. La perte du travail, par maladie, accident ou **chômage**, n'entraîne pas seulement une perte de revenu. Elle peut provoquer un sentiment d'inutilité, une perte de confiance en soi, un repli et parfois des tensions familiales. Dans les quartiers où beaucoup de jeunes diplômés ne trouvent pas d'emploi, ce manque peut favoriser le découragement, voire la délinquance.

C'est pourquoi les sociétés ont créé des mécanismes de solidarité : mutuelles, sécurité sociale, aides familiales et communautaires. Le futur travailleur social apprendra à accompagner les personnes privées de travail pour les aider à retrouver une place.

Le travail varie selon les sociétés et les époques

Enfin, la manière de travailler et de considérer le travail dépend de la société. Qui fait quoi entre hommes et femmes, à quel âge on commence à travailler, quels métiers sont valorisés : tout cela a beaucoup changé au cours de

l'histoire. C'est précisément ce que nous étudierons dans les chapitres suivants.

À retenir

- Le travail est un fait social : il concerne la vie collective et il est influencé par elle.
- Il contribue à l'identité et donne une place dans la société.
- Il crée des liens et favorise l'intégration sociale.
- Il organise le temps de la journée, de l'année et de la vie.
- La perte du travail entraîne des conséquences personnelles et sociales, pas seulement financières.
- La façon de travailler varie selon les sociétés et les époques.

Exercices

1. Que signifie l'expression « le travail est un fait social » ?
2. Relevez dans la situation de départ deux apports du travail autres que le revenu.
3. Citez trois conséquences possibles du chômage sur une personne et sa famille.
4. Comment le travail organise-t-il le temps d'un cultivateur et celui d'un agent de bureau ?
5. Rédigez cinq lignes pour expliquer à un camarade pourquoi tout métier honnête mérite le respect.

Corrigés

1. Cela signifie que le travail n'est pas seulement une affaire individuelle : il relie la personne aux autres, il est organisé par la société et il influence la vie collective.
2. La fierté et la reconnaissance du quartier pour Papa Bahati ; les amitiés et l'organisation du temps pour Madame Ilunga.
3. Sentiment d'inutilité, perte de confiance en soi, tensions familiales, repli, découragement.
4. Le cultivateur suit le calendrier des pluies et des saisons agricoles. L'agent de bureau suit un horaire administratif fixe, avec des jours de travail et de repos.
5. Réponse personnelle. Elle doit rappeler que chaque métier produit un bien ou un service utile à la communauté et que la dignité du travailleur ne dépend pas du prestige de son métier.

Fin de l'extrait gratuit. Le manuel complet est disponible sur manuels-scolaires-rdc.com.