

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

GESTION – U3

SESSION 2019

Durée : 3 heures 30
Coefficient : 4

Matériel autorisé : l'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis assurez-vous qu'il est complet
Le sujet comporte 15 pages, numérotées de 1/15 à 15/15.

RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

Le sujet se compose de trois dossiers indépendants. Ils peuvent être traités dans un ordre quelconque mais une étude de cas constitue un ensemble dont il faut bien s'imprégner.

NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2019
U3 – Gestion	Code : 19NC-SPE3GE	Page : 1/15



EHPAD Les Magnolias
Respect, Liberté, Pérennité
14 impasse Nicolas Appert
14730 GIBERVILLE
03 63 12 45 56

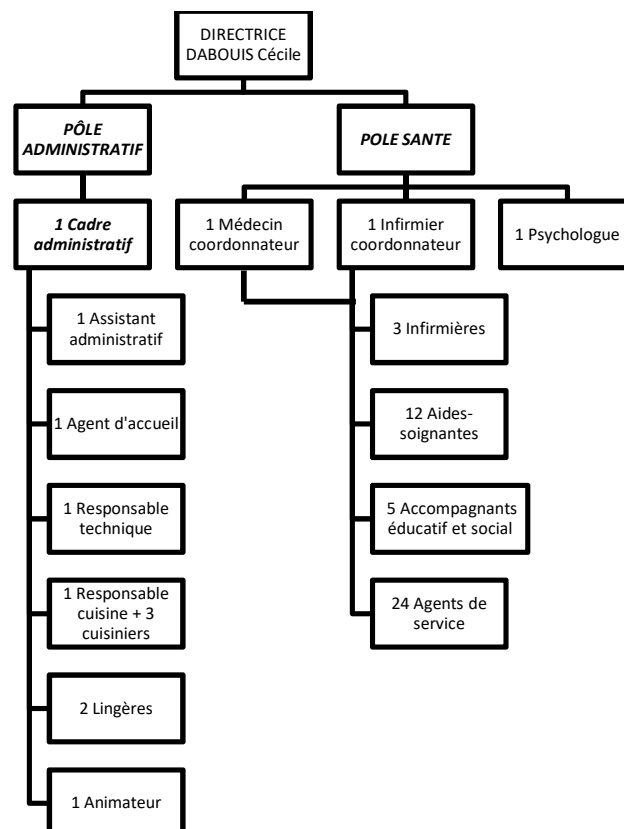
L'association « Les Magnolias » est un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD). C'est une association loi 1901 créée en 1975 et agréée par l'ARS (Agence Régionale de Santé). Elle est administrée par un conseil d'administration. Le Conseil Départemental du Calvados en assure la tutelle.

La mission principale de cet EHPAD est d'accueillir des personnes âgées en séjour définitif ou temporaire et de leur apporter confort et bien-être (physique et psychologique).

Respect, Liberté, Pérennité sont les valeurs que cette association cherche à promouvoir.

Cette association emploie 59 salariés avec un effectif équivalent temps plein d'environ 40 salariés.

Organigramme



La capacité d'accueil de cet établissement est de 90 places, dont 10 lits pour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (unité protégée). Vous assistez le cadre administratif, monsieur Jean-Luc Lambert, en tant qu'assistant administratif.

DOSSIER 1 – LES CONDITIONS DE TRAVAIL..... 30 points
DOSSIER 2 – LA DÉMISSION D’UN SALARIÉ..... 20 points
DOSSIER 3 – LE RECRUTEMENT..... 30 points

Pour mener à bien vos missions, vous disposez des documents suivants :

Annexe 1 - Extrait des témoignages recueillis au cours des entretiens
entre monsieur Lambert et le personnel soignant..... page 6
Annexe 2 - Extrait du guide « Employeurs de l'aide à domicile, du
sanitaire et du médico-social » page 7
Annexe 3 - Données nationales page 8
Annexe 4 - Données de l'association Les Magnolias..... page 9
Annexe 5 - Extrait de la convention collective..... pages 10 et 11
Annexe 6 - Éléments de calcul du salaire d'un personnel soignant page 12
Annexe 7 - Extrait du fichier des salariés..... page 12
Annexe 8 - Calcul de l'indemnité compensatrice de congés payés page 13
Annexe 9 - Informations relatives à l'offre d'emploi page 14
Annexe 10 - Éléments de coût du recrutement du nouveau salarié..... page 15

DOSSIER 1 – LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Depuis quelques mois, les arrêts maladie des personnels soignants se multiplient avec des répercussions sur le travail de leurs collègues : heures supplémentaires, plannings surchargés, stress, etc. Jean-Luc Lambert a reçu de nombreuses plaintes de salariés mais aussi de familles qui lui font part d'un certain nombre de dysfonctionnements : remarques désagréables, manque d'empathie et forte irritabilité envers les personnes âgées. Monsieur Lambert voudrait connaître l'origine de ces dysfonctionnements. Il a décidé dans un premier temps de s'entretenir avec le personnel avant de mettre en place des solutions.

Il vous demande de collecter des informations pour lui permettre de mieux appréhender la situation.

À partir des annexes 1 à 4 et de vos connaissances :

- 1.1. Identifiez et classez les risques professionnels auxquels sont confrontés les personnels soignants dans un EHPAD.
- 1.2. Dans un tableau, calculez le taux d'évolution (sans décimales) des indicateurs sociaux de l'association « Les Magniolas » (**annexe 4**).
- 1.3. Calculez l'âge moyen des résidents de l'EHPAD pour l'année 2018. Présentez vos calculs dans un tableau.
- 1.4. Présentez le résultat de votre analyse des conditions de travail (constats, enjeux et propositions d'amélioration) dans une note structurée adressée à monsieur Lambert.

DOSSIER 2 – LA DÉMISSION D'UN SALARIÉ

Face à la dégradation du climat social et en raison de problèmes familiaux, madame Lessieux, l'infirmière coordinatrice, ne peut plus faire face à ses obligations professionnelles. Elle a décidé de démissionner. Monsieur Lambert souhaite connaître les formalités réglementaires concernant le départ de madame Lessieux. Il vous confie cette mission.

À partir des annexes 5 à 8 et de vos connaissances :

- 2.1. Énumérez les obligations de madame Lessieux et de l'EHPAD dans le cadre de cette démission.
- 2.2. Présentez les possibilités qui s'offrent à madame Lessieux en ce qui concerne le solde de ses congés payés.
- 2.3. Calculez l'indemnité compensatrice de congés payés restant due à madame Lessieux si la solution de payer les congés est choisie (date de fin de contrat de travail prévue : 31/08/2019).

DOSSIER 3 – LE RECRUTEMENT

Suite à la démission de madame Lessieux, l'association doit recruter un nouvel infirmier coordinateur ou une nouvelle infirmière coordinatrice. Monsieur Lambert s'interroge sur le type de recrutement à privilégier et le coût engendré par ce recrutement. Il vous demande de réunir des informations pour l'aider dans son choix.

À partir des annexes 9 et 10 et de vos connaissances :

3.1. Présentez, dans un tableau, les avantages et les inconvénients d'un recrutement interne et externe.

Après consultation des informations que vous avez collectées, monsieur Lambert a souhaité privilégier le recrutement interne. Cependant, aucun salarié n'a donné suite à la proposition du poste à pourvoir. Il a décidé par conséquent de diffuser une annonce à Pôle Emploi et vous sollicite pour l'aider dans sa démarche.

À partir des annexes 9 et 10 et de vos connaissances :

3.2. Rédigez l'annonce de recrutement.

3.3. Calculez le coût du recrutement du nouveau salarié. Présentez vos calculs dans un tableau.

**ANNEXE 1 – EXTRAIT DES TÉMOIGNAGES RECUEILLIS AU COURS DES ENTRETIENS
ENTRE MONSIEUR LAMBERT ET LE PERSONNEL SOIGNANT**

« Il y a de plus en plus de violence de la part des résidents. Les coups, c'est terrible, c'est pire que les insultes, parce qu'on est atteint. Un coup de poing dans la figure, on sait qu'on n'a pas le droit de le rendre. Mais c'est très difficile de ne pas réagir. »

« L'agressivité, c'est difficile à gérer. C'est en partie l'institution qui génère l'agressivité, et le soignant qui n'est pas à l'écoute. C'est aussi à nous de nous adapter. Mais dans l'ensemble, on n'est pas qualifiés pour gérer l'agressivité. »

« On a le sentiment de ne pas avoir le temps et la possibilité de bien faire les choses. C'est autant frustrant que décourageant. Les résidents se rendent bien compte du stress et du manque de temps qu'on a à leur consacrer, ce qui détériore parfois la relation qu'on a avec eux. »

« Aujourd'hui, chacun fait à sa sauce. Ça manque de communication. On a besoin de se parler plus, on a besoin de réunions d'équipe pour engager le dialogue et dire les choses ! »

« Les chambres sont mal adaptées à la prise en charge de nos résidents, ce qui a un effet sur le temps de travail. On met plus de temps à effectuer les actes au sein des chambres et les douches sont moins systématiques. Le manque d'équipement a également un impact sur notre santé. Personnellement, j'ai eu 2 arrêts maladie cette année pour des problèmes de dos. »

« J'ai des douleurs lombaires à force de manipuler les résidents. Les chariots de médicaments pèsent jusqu'à 70 kg quand ils sont pleins, ce qui les rend difficile à guider. Nous parcourons 4 ou 5 km par jour avec ces chariots ! »

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2019
U3 – Gestion	Code : 19NC-SPE3GE Page : 6/15

ANNEXE 2 : EXTRAIT DU GUIDE « EMPLOYEURS DE L'AIDE À DOMICILE, DU SANITAIRE ET DU MÉDICO-SOCIAL »

Ce guide est le fruit des travaux collectifs effectués lors des ateliers de la prévention des risques professionnels par des structures des services à domicile, du sanitaire et du médico-social privé à but non lucratif.

CE QUE NOUS CONNAISSONS TOUS SUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La prévention des risques professionnels ? C'est la loi !

Le cadre réglementaire de la prévention des risques professionnels est défini par la quatrième partie du code du travail.

Les éléments clés sont :

- l'obligation de moyens et de résultats en matière de sécurité (art. 4121-1) : l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. Il ne suffit pas de tout mettre en œuvre en matière de prévention, seul le résultat compte ;
- le chef d'entreprise ou toute personne ayant reçu délégation s'engage à ce qu'aucun accident du travail et/ou maladie professionnelle ne survienne dans son périmètre de responsabilité. Dans le cas contraire, la responsabilité pénale et/ou civile peut être engagée ;
- la mise en place et la traçabilité de la démarche et des actions de prévention dans le **Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels**.
- Chacun est acteur de la prévention à son niveau (les bénéficiaires, les aidants, la direction, les salariés,...).

La prévention des risques professionnels ? C'est faire des économies !

Les coûts directs : ce sont les coûts directement liés à la prise en charge des réparations au titre des accidents et des maladies professionnelles. Vous connaissez précisément son montant. Il est indiqué sur le document « compte employeur » de la CARSAT et détermine le taux de cotisation annuel. Pour les entreprises à effectif important, ce taux est ou sera directement lié au nombre d'accidents et de maladies professionnelles.

La mise en place d'actions de prévention permet donc d'agir directement sur le taux de cotisation au titre des AT/MP. Pour les plus petites entreprises, c'est l'effort de chacune qui permettra de faire baisser le taux national de la branche professionnelle.

Les coûts indirects : ces coûts sont estimés entre 3 à 7 fois les coûts directs. Les coûts indirects concernent tout ce que la CARSAT ne prend pas en charge et qui impacte économiquement l'entreprise comme :

- le temps passé pour secourir la victime, réaliser l'enquête d'accident et gérer les formalités administratives ;
- le travail supplémentaire pour trouver un remplaçant et réorganiser le travail ;
- les procédures judiciaires liées au risque d'un défaut à l'obligation de résultat de prévention ;
- ...

(Source : OSHA, INRS, ANACT)

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2019
U3 – Gestion	Code : 19NC-SPE3GE	Page : 7/15

ANNEXE 3 : DONNÉES NATIONALES

ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES ANNÉE 2018

Hébergement médicalisé pour personnes âgées

INDICATEURS	NOMBRE	ÉVOLUTION 2018/2017
Accidents du travail	19 249	+ 6,60 %
Maladies professionnelles	1 606	+ 7,80 %

Taux de fréquence*	59,7
Taux de gravité**	3,9

D'après Assurance Maladie

**Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail.*

***Le taux de gravité réel est le nombre de jours d'incapacité de travail par millier d'heures travaillées. Il mesure la gravité des accidents d'un groupe de travailleurs pendant une période déterminée. C'est l'absence au travail, l'incapacité temporaire, qui est prise en compte.*

ANNEXE 4 : DONNÉES DE L'ASSOCIATION LES MAGNOLIAS

Indicateurs sociaux de l'association (professionnels du pôle santé)

INDICATEURS	2017	2018
Nombre d'accidents du travail	5	7
Nombre de maladies professionnelles	1	2
Taux de fréquence	60,2	62,5
Taux de gravité	3,8	3,9

Répartition des résidents de l'EHPAD par tranche d'âge et par sexe en 2018

TRANCHES D'ÂGE	HOMMES	FEMMES
[60 - 65[-	1
[65 - 70[2	-
[70 - 75[1	-
[75 - 80[1	8
[80 - 85[2	12
[85 - 90[10	21
[90 - 95[6	14
[95 - 100[2	5
[100 - 105[-	1
[105 - 110[-	1

Âge moyen des résidents

- en 2016 : 85 ans ;

- en 2017 : 86 ans.

ANNEXE 5 : EXTRAIT DE LA CONVENTION COLLECTIVE

Convention collective nationale de l'hospitalisation privée du 18 avril 2002

Chapitre II : cessation du contrat de travail

Démission et licenciement

Article 45

En cas de résiliation du contrat de travail à durée indéterminée par l'une des deux parties contractantes et au-delà de la période d'essai, la durée du préavis est fixée, pour chaque catégorie professionnelle, dans les conditions ci-après :

a) Employés

Pour une démission :

- jusqu'à 6 mois d'ancienneté : 15 jours ;
- plus de 6 mois d'ancienneté : 1 mois.

Pour un licenciement :

- de 0 à moins de 2 ans d'ancienneté : 1 mois ;
- à compter de 2 ans d'ancienneté : 2 mois.

b) Techniciens - Agents de maîtrise

Pour une démission :

- de 0 à moins de 2 ans d'ancienneté : 1 mois ;
- à compter de 2 ans d'ancienneté : 2 mois.

Pour un licenciement :

- de 0 à moins de 2 ans d'ancienneté : 1 mois ;
- à compter de 2 ans d'ancienneté : 2 mois.

c) Cadres

Pour une démission :

- cadres : 3 mois ;
- cadres supérieurs et cadres dirigeants : 6 mois.

Pour un licenciement :

- cadres : 3 mois ;
- cadres supérieurs et cadres dirigeants : 6 mois.

Les dispositions relatives au préavis ne sont pas applicables en cas de licenciement pour faute grave, lourde ou force majeure.

La dispense de l'exécution du travail durant le préavis à l'initiative de l'employeur n'a pas pour conséquence d'avancer la date à laquelle le contrat de travail prend fin. Cependant, et dans cette hypothèse, elle ne peut entraîner, jusqu'à l'expiration dudit délai, aucune diminution des salaires et avantages que le salarié aurait reçus s'il avait accompli son travail.

Lorsqu'un salarié licencié aura retrouvé un emploi avant l'expiration de son préavis travaillé, il pourra mettre un terme à ce dernier, sous réserve d'un préavis de 48 heures. L'entreprise sera alors dégagée de son obligation de rémunération pour la période restant à courir entre son départ effectif et le terme du délai-congé.

[...]

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2019
U3 – Gestion	Code : 19NC-SPE3GE Page : 10/15

ANNEXE 5 : EXTRAIT DE LA CONVENTION COLLECTIVE (suite)

Modalités de prise des congés Article 58

Article 58.1

Période normale des congés

La période normale des congés annuels est fixée, en principe pour chaque année, du 1^{er} mai au 31 octobre. Toutefois, les salariés auront la possibilité de prendre leur congé à toute autre époque si les besoins du service le permettent.

Article 58.2

Report des congés payés

Sauf accord de l'employeur, les jours de congés payés ne pourront être reportés en tout ou partie après le 30 avril de l'année suivante ou la date ultérieure en vigueur dans l'entreprise, ni donner lieu, s'ils n'ont pas été pris avant cette date, à l'attribution d'une indemnité compensatrice.

Le salarié qui n'a pas pu bénéficier, à cette échéance, de ses congés payés acquis ou d'une partie de ceux-ci en raison de son absence due à une maladie, un accident du travail, une maladie professionnelle, un congé de maternité, ou une absence au titre de la formation professionnelle bénéficiera du report de son congé à la fin de la période d'absence.

En accord avec l'employeur, ce congé peut être reporté à une date ultérieure fixée entre les parties.

En cas de rupture du contrat, les congés qui n'ont pas été pris donneront lieu au versement d'une indemnité compensatrice de congés payés.

Le personnel originaire des départements et territoires d'outre-mer et travaillant en métropole pourra cumuler ses congés payés sur 2 années.

Article 58.3

Affectation à un compte épargne-temps (CET)

Une partie des congés payés pourra, conformément aux dispositions légales, être affectée dans un CET dans les conditions de l'accord de branche du 27 janvier 2000.

Article 58.4

Fractionnement des congés

La durée du congé principal pris entre le 1^{er} mai et le 31 octobre de chaque année doit être au moins égale à 12 jours ouvrables consécutifs et non fractionnables et ne pas excéder 24 jours ouvrables ; celle-ci peut être fractionnée.

La 5^{ème} semaine de congé doit être prise distinctement du congé principal, cette dernière peut être accordée durant la période normale allant du 1^{er} mai au 31 octobre ou en dehors.

[...]

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2019
U3 – Gestion	Code : 19NC-SPE3GE	Page : 11/15

ANNEXE 6 : ÉLÉMENTS DE CALCUL DU SALAIRE D'UN PERSONNEL SOIGNANT

Filière personnel soignant : salaire brut = coefficient x (valeur du point + 1 % par année d'ancienneté complète)

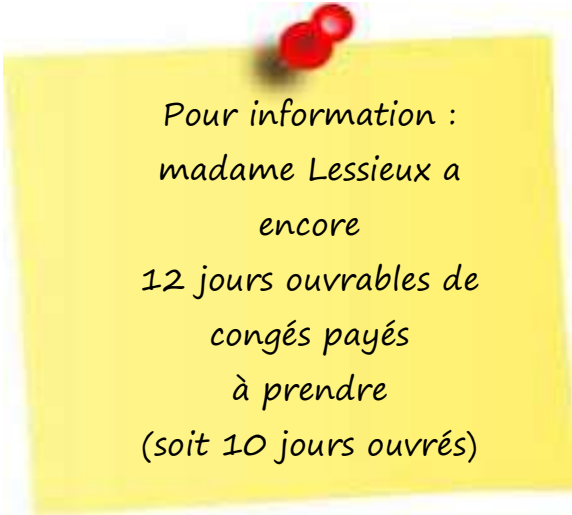
Valeur du point : 7,05 €

D'après convention collective

Exemple : un personnel soignant ayant 3 ans, 2 mois et 5 jours d'ancienneté aura une valeur de point après prise en compte de l'ancienneté de : $7,05 \text{ €} * 1,03 = 7,26 \text{ €}$

ANNEXE 7 : EXTRAIT DU FICHER DES SALARIÉS

NOM : LESSIEUX	Prénoms : Caroline - Martine - Cécile
Nom de jeune fille : DROUET	
Adresse : impasse des Tilleuls	14790 VERSON
Né(e) le : 14/10/1966	A : Caen
Nationalité : française	Sexe : féminin
Situation familiale : mariée	N° de sécurité sociale : 2 66 10 XXXXXXXXXXXX
Date d'entrée : 03/01/2011	Date de sortie :
Type de contrat : CDI	Temps de travail : temps plein
Catégorie : cadre A	Qualification : diplôme d'État d'infirmier
Emploi : IDE (infirmière diplômée d'État) cadre	Coefficient : 324



*Pour information :
madame Lessieux a
encore
12 jours ouvrables de
congés payés
à prendre
(soit 10 jours ouvrés)*

ANNEXE 8 : CALCUL DE L'INDEMNITÉ COMPENSATRICE DE CONGÉS PAYÉS

Comment calculer l'indemnité de congés payés du salarié ?

Le salarié ayant acquis le droit de prendre des jours de congés perçoit une indemnité de congés payés. Sauf mode de calcul plus favorable au salarié prévu par un usage ou dans le contrat de travail, cette indemnité est calculée de 2 manières :

- par la règle qui prévoit que l'indemnité est égale à 1/10^e de la rémunération brute totale perçue par le salarié au cours de la période de référence ;
- par la règle du maintien de salaire, qui prévoit que l'indemnité de congés payés est égale à la rémunération que le salarié aurait perçue s'il avait continué à travailler.

C'est le montant le plus avantageux pour le salarié qui est payé.

Pour effectuer le calcul, l'employeur peut tenir compte :

- soit de l'horaire réel du mois ;
- soit du nombre moyen de jours ouvrables (ou ouvrés) ;
- soit du nombre réel de jours ouvrables (ou ouvrés).

Exemple : un salarié a perçu 21 840 € bruts au cours de la période de référence prise en compte pour le calcul des indemnités (1 820 € par mois). S'il prend 2 semaines de congés payés, les calculs sont les suivants :

Méthode du maintien de salaire	Méthode du 10 ^e
<p>En tenant compte de l'horaire réel du mois (7 heures par jour) au cours d'un mois qui comporte 21 jours ouvrés, le nombre réel d'heures travaillées dans le mois est fixé à 147 heures (21 x 7) et le nombre d'heures non travaillées en raison des congés payés à 70 heures (10 x 7).</p> <p>Le calcul est le suivant : $1\,820 \times (7 \times 10) / (7 \times 21) = 866,66 \text{ €}$.</p>	<p>Le calcul du 1/10^e de la rémunération brute est effectué ainsi : $(21\,840/10) = 2\,184 \text{ €}$ pour un congé d'une durée de 30 jours ouvrables (ou 25 jours ouvrés).</p> <p>Pour une fraction de 2 semaines de congés, le calcul est le suivant :</p> <p>- en jours ouvrables (soit 12 jours) : $(21\,840/10) \times (12/30) = 873,60 \text{ €}$,</p> <p>- en jours ouvrés (soit 10 jours) : $(21\,840/10) \times (10/25) = 873,60 \text{ €}$.</p>

Le salarié perçoit le montant le plus favorable, soit 873,60 € pour ses 2 semaines de congés payés.

Source : <https://www.service-public.fr/>

ANNEXE 9 : INFORMATIONS RELATIVES À L'OFFRE D'EMPLOI

Monsieur Lambert vous communique les informations suivantes pour vous permettre de rédiger l'annonce d'offre d'emploi relative au poste d'infirmier coordinateur ou d'infirmière coordinatrice.

Date de prise de poste : 02/09/2019

Type de contrat : CDI avec période d'essai de 3 mois

Salaire brut selon convention collective : 2 284,20 € + primes

Réponse par mail attendue au plus tard le 28/06/2019

Extrait de la fiche de poste de l'IDEC (infirmier diplômé d'État coordonnateur) :

L'IDEC est le collaborateur direct du directeur de l'établissement et assure des missions portant à la fois sur le management de l'équipe soignante, l'organisation des soins et la gestion de l'établissement.

Son domaine de compétence initial étant la dispensation des soins infirmiers, il doit tout mettre en œuvre pour garantir et maintenir la qualité et la continuité des soins par l'équipe paramédicale.

Il est également responsable de la parfaite coordination des soins entre les différents professionnels intervenant dans l'établissement et dans les réseaux gérontologiques de proximité.

En partenariat avec le médecin coordonnateur, l'IDEC est une des personnes ressources et un référent pour la gestion des risques et la démarche qualité.

Savoirs

- Expérience en gériatrie souhaitée.
- Connaissance de la personne âgée, de ses besoins et des pathologies liées au grand âge.
- Parfaite maîtrise des soins infirmiers et des pratiques professionnelles.
- Sens de l'écoute, de la communication et de « l'éthique professionnelle ».
- Capacité à animer et valoriser une équipe (développer l'esprit d'équipe).
- Faire preuve de discernement, de transparence et d'ouverture d'esprit.
- Faire preuve de discrétion professionnelle dans l'exercice de ses fonctions.
- Faire preuve d'humanité, de respect, de rigueur, d'autonomie, d'équité.
- Démontrer des capacités d'écoute et de disponibilité.

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2019
U3 – Gestion	Code : 19NC-SPE3GE	Page : 14/15

ANNEXE 10 : ÉLÉMENTS DE COÛT DU RECRUTEMENT DU NOUVEAU SALARIÉ

Les différentes opérations relatives au recrutement ont été assurées par la directrice de l'EHPAD, le cadre administratif et le médecin coordonnateur.

Rémunérations brutes (salariés mensualisés à 35 heures par semaine) :

- directrice de l'EHPAD : 3 500 € ;
- responsable administratif : 2 400 € ;
- médecin coordonnateur : 3 500 €.

Les cotisations patronales représentent 44 % des salaires bruts

20 candidatures ont été reçues, 10 candidatures ont été retenues pour passer des tests de recrutement et un entretien.

Opérations de recrutement	Responsables	Durées
Rédaction et correction de l'annonce	Directrice Médecin	1,5 heure 0,5 heure
Sélection des candidatures	Médecin	15 minutes par candidature
Élaboration des tests	Médecin	1,5 heure
Conception et envoi des courriers de refus des candidatures et de convocation aux tests et aux entretiens	Responsable administratif	2 heures
Accueil des candidats, consignes et réalisation des tests	Responsable administratif	1 heure
Correction des tests	Médecin	10 minutes par test
Entretiens	Directrice Médecin	0,5 heure par entretien et par intervenant
Conception et envoi des courriers de résultat des tests et des entretiens	Responsable administratif	1 heure

On peut estimer le coût total d'un courrier (enveloppe, timbre...) à 2 €.