

Le coût de l'absentéisme lié au stress en caisse chez Décor&Sens

Chez Décor&Sens, les deux hôtes de caisse ont cumulé en 2026 34 jours d'arrêts courts (moins de huit jours), concentrés sur les périodes de forte affluence. Lors des entretiens, tous deux ont évoqué la pression des files d'attente, les incivilités de clients pressés et l'absence de renfort aux heures de pointe. Mme Carlier, la directrice, vous demande, comme assistant(e) manager, de chiffrer le coût complet de ces absences (document 1) avant de décider d'un renfort de caisse.

Le magasin maintient le salaire pendant ces arrêts courts (calcul simplifié). Les absences sont remplacées à 60 % par des vendeurs en heures supplémentaires ; le reste des heures n'est pas remplacé et allonge l'attente en caisse.

Document 1 : données 2026 des caisses de Décor&Sens

Élément	Valeur
Jours d'absence des deux hôtes de caisse (arrêts courts)	34 jours de 7 h
Taux horaire brut des hôtes de caisse	12,40 €, salaire maintenu, charges patronales de 42 %
Remplacement	60 % des heures d'absence effectuées par des vendeurs en heures supplémentaires majorées de 25 %, taux horaire brut 12,60 €, charges patronales de 42 %
Chiffre d'affaires moyen d'une journée	10 500 € HT ; perte estimée à 2,5 % du chiffre d'affaires les jours d'absence (attente en caisse, abandons) ; taux de marque de 40 %
Temps de réorganisation des plannings	1 h par jour d'absence pour M. Benali, taux horaire brut 19,50 €, charges patronales de 42 %

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales, les heures à une décimale)

Question	Réponse
Heures d'absence des hôtes de caisse en 2026 (h)	_____
Coût du salaire maintenu, charges comprises (€)	_____
Heures remplacées par des vendeurs en heures supplémentaires (h)	_____
Coût des heures supplémentaires de remplacement, charges comprises (€)	_____
Marge perdue sur le chiffre d'affaires non réalisé (€)	_____
Coût du temps passé par M. Benali à réorganiser les plannings, charges comprises (€)	_____
Coût complet de l'absentéisme des caisses en 2026 (€)	_____
Coût moyen d'une journée d'absence (€)	_____

Questions d'analyse

Les absences sont liées à la pression des pics d'affluence. La réponse la plus cohérente avec la prévention des risques psychosociaux est :

- ☐ Agir sur l'organisation : renfort de caisse aux heures de pointe, procédure face aux incivilités, formation
- ☐ Demander aux hôtes de caisse de « mieux gérer leur stress »
- ☐ Remplacer les deux hôtes de caisse

Le coût calculé est une estimation basse, car il ne comprend pas :

- ☐ Le salaire maintenu
- ☐ La fatigue des vendeurs qui remplacent, l'image du magasin et le risque d'arrêts plus longs
- ☐ Les heures supplémentaires