

L'ENNUI AU TRAVAIL

Pire que le burn out, il y a le « bore out », l'ennui au travail

Les conséquences sont les mêmes, la souffrance jusqu'à la dépression grave. Mais pour les victimes, il est difficile de cerner le problème, voire d'en parler : la honte les pousse au silence, jusqu'à l'explosion.

Par Audrey Chabal, journaliste. Publié le 19/02/2015 à 13h21

Se lever, rejoindre le coin cuisine, mettre l'eau à bouillir, laver sa tasse, choisir méticuleusement son sachet de thé, l'ouvrir, l'insérer dans la tasse, verser l'eau frémissante. Regarder l'infusion opérer. Puis revenir à son bureau. Total, 12 minutes et 45 secondes. Presque treize minutes à faire quelque chose ! Et puis ? Et puis, rien. Jusqu'à 18 heures pétantes. L'heure précise de la délivrance.

Une journée de boulot classique pour Clémence (à la demande des personnes ayant accepté de témoigner, leurs prénoms ont été changés). Elle est infographiste dans une imprimerie familiale depuis près de six ans. En CDI. Et elle s'ennuie. Depuis l'été 2013, la jeune femme a vu les carnets de commandes se vider et ses journées se transformer en un insupportable goutte à goutte.

« Je travaille une ou deux heures par jour. Trois heures si j'ai de la chance, mais je suis à l'imprimerie durant huit longues heures. J'en arrive à espérer la fermeture de la boîte afin d'obtenir un licenciement économique et arrêter de perdre mon temps. »

Clémence a envisagé la démission, mais n'ayant aucune piste, elle ne peut se le permettre. Alors elle attend. L'ennui au travail est un sujet tabou en ces temps d'explosion des chiffres du chômage qui touchait 10,4% de la population active fin 2014. Et certains seraient employés et payés à ne rien faire ? Gabegie ! Et pourtant...

Le silence, jusqu'à l'explosion

Quand il est subi, structurel, voire lorsqu'il s'assimile à une mise au placard, l'ennui se mue en souffrance et peut provoquer des pathologies mentales et physiques, comme l'indique « Bored to death », un article publié dans l'International Journal of Epidemiology d'Oxford en 2010. Ses auteurs montrent que les sujets s'ennuyant au travail ont presque trois fois plus de chance que les autres de contracter des maladies cardiovasculaires. Pour Clémence, il s'agit d'abord d'une « fatigue psychologique, une fatigue de n'avoir rien fait ».

En 2007, Peter Werder et Philippe Rothlin posent un mot sur le problème : « bore out ». Le syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui vient alors en miroir du burn out, l'épuisement par trop de travail.

Les conséquences sont identiques : la « souffrance jusqu'à l'état dépressif grave », comme l'indique Emmanuelle Rogier, psychologue du travail et membre du réseau national Souffrance & travail :

« J'ai déjà eu trois cas cette année. Après le rachat de son entreprise, une comptable a été dépossédée de sa fonction. C'est une femme consciencieuse, très engagée dans son travail, qui se sent attaquée. Elle ne vit pas cela comme de l'ennui, mais comme une

mutilation. Elle partait au bureau la boule au ventre, elle a commencé à perdre du poids, des cheveux... Elle ne dormait plus et a été arrêtée. »

Pour ces patients, il est très difficile de cerner le problème, de se faire aider, voire même d'en parler à un entourage qui « rêverait d'être payé à ne rien faire ». La honte et la culpabilité poussent ces salariés au silence, jusqu'à l'explosion. Emmanuelle Rogier explique :

« La différence entre le burn out et le bore out, c'est la honte. Avoir beaucoup de travail est dans le vent ! Nous sommes dans une société qui valorise la suractivité. Celui qui au contraire n'est pas actif est honteux, il a la sensation de voler son salaire. Il devient même coupable. »

« Pas assez de travail pour tout le monde »

Fainéant ou trop zélé, râleur ou inadapté, le salarié souffrant d'ennui est souvent soupçonné de ne pas vouloir entrer dans le moule. C'est le cas de Zoé Shepard, auteure sous pseudonyme du pamphlet « Absolument dé-bor-dée » qui racontait en 2010 la vie des fonctionnaires contraints de faire « les 35 heures en un mois ».

Cette attachée territoriale est aujourd'hui au placard, à cheval sur deux postes, dans deux services de l'administration. Son tort ? Avoir enfreint le devoir de réserve en critiquant le fonctionnement de l'institution et de ses collègues. Devenir fonctionnaire était pourtant un choix, une volonté « d'être utile » :

« J'ai eu l'attitude de la studieuse conne qui croit que si elle bosse dur, elle aura un bon concours, donc un bon travail où elle fera des trucs intéressants. J'ai passé des concours balaises, j'ai trimé comme un âne et quand je suis arrivée à la Région, je me suis dit : tout ça pour ça ! »

A son entrée en fonction en 2007, ses collègues lui disent qu'elle « travaille trop vite ». Après la remise en question, la jeune femme réalise rapidement qu'il n'y a en réalité pas assez de travail pour tout le monde, mais que « les collectivités continuent à embaucher plus que nécessaire... avec les impôts des citoyens ».

Situations ubuesques

Le profil des personnes souffrant de bayer aux corneilles est souvent le même : des femmes appartenant au secteur tertiaire, consciencieuses, impliquées, diplômées du supérieur et sous employées. Un autre élément apparaît récurrent dans les causes du bore out : l'organisation du travail, comme l'explique Zoé Shepard :

« Le temps administratif est très long. Pour la mise en place d'un appel à projets par exemple, il faut passer par tous les niveaux de l'administration. Or tout le monde est chef ! »

Des inepties administratives, Hélène en a connu aussi. Et souffert. Assistante sociale dans une unité psychiatrique pour adultes, elle s'est retrouvée confrontée à des situations ubuesques :

« Nous avons un classeur de premiers rendez-vous. Personne ne vérifiait si le patient avait déjà vu une assistante sociale de l'équipe. Certains patients se retrouvaient ainsi avec plusieurs premiers rendez-vous. »

La première réaction d'Hélène, nouvelle venue dans le service, est de supprimer les rendez-vous doublons. Problème, la jeune femme se retrouve avec une charge de travail réduite à néant.

« Au début, on cherche à s'occuper, on prend plus de temps sur chaque dossier, on se remet en question. Puis je me suis rendu compte que ça fonctionnait ainsi parce que des salariés tiraient des avantages de cette situation. »

Que faire dans ce genre de cas ? L'une de ses collègues rentrait chez elle dormir. Hélène avoue s'être énormément ennuyée, avoir beaucoup lu, cogité et même regardé Roland-Garros des après-midi entières. Et puis elle est allée au clash. Critiquer le système pour pouvoir faire correctement son travail. En vain. L'assistante sociale est restée quinze mois dans cette structure. Fonctionnaire, elle a eu la chance de pouvoir se mettre trois mois en disponibilité avant de se lancer dans une nouvelle aventure professionnelle.

« J'étais épuisée physiquement et moralement. J'avais besoin, pour trouver sereinement autre chose, de faire un break. Prendre du temps pour moi et repartir du bon pied. »

Burn out accepté, bore out méprisé

Le 6 décembre dernier dans Le Journal du dimanche, une trentaine de députés de la majorité s'est prononcée en faveur de l'intégration du burn out au tableau des maladies professionnelles. Marie-Françoise Bechtel, députée Mouvement républicain et citoyen (MRC) de l'Aisne et à l'initiative de la démarche, insiste :

« L'épuisement nerveux commence par un surinvestissement ; c'est donc un traumatisme lié au travail. Lorsque la responsabilité de l'employeur est établie, pourquoi ne pas lui faire payer la maladie et ses conséquences ? »

Les députés espèrent en effet ajouter un amendement à la loi Touraine et intégrer le burn out à la branche « accidents du travail et maladies professionnelles » de l'assurance maladie financée à 97% par des cotisations patronales. Ils étayent leur revendication d'un chiffre choc : selon une étude du cabinet Technologia, plus de 3 millions de personnes en France seraient « en risque élevé de burn out », soit 12,6% de la population.

Et le bore out dans tout ça ? Marie-Françoise Bechtel avoue ne pas s'être penchée sur la question, que la délimitation serait bien trop complexe. Dans « Le bore-out-syndrom », un article publié en 2011 dans La Revue internationale de psychologie et de gestion des comportements organisationnels, Christian Bourion et Stéphane Trebucq assurent que « cette maladie honteuse d'un Occident où il n'y a plus assez de travail » toucherait jusqu'à 30% des salariés. Ils ajoutent :

« [Notre système] récompense la servilité plus que l'efficacité. »

S'il est toutefois difficile à cerner et à quantifier, l'ennui au travail est loin d'être un phénomène marginal. En 2005, une étude américaine d'AOL et Salary.com constatait qu'un employé « gaspille » en moyenne deux heures par jour à traîner ou effectuer des tâches personnelles. En 2009, une étude belge de Stepstone réalisée sur près de 12 000 salariés considérait qu'entre 21% et 39% d'entre eux n'avaient pas suffisamment de travail pour remplir leurs journées.

Christian Bourion analyse le phénomène et égrène ces chiffres dans son article. Mais il botte lui aussi en touche quant à sa reconnaissance.

Recours pour les travailleurs

Avant la reconnaissance comme maladie professionnelle, quels sont les recours pour les travailleurs ? Clémence, l'infographiste, a tenté de parler à son patron. A sa demande de rupture conventionnelle, elle s'est vue rétorquer un refus catégorique. « Le travail va revenir », selon son responsable. Mais Clémence perd la main. Elle a donc demandé conseil à l'inspection du travail ; voici ses options :

- adresser à l'employeur un courrier recommandé dans lequel elle lui fait comprendre que la situation ne peut se prolonger et que cela porte atteinte à sa santé.
- Prendre rendez-vous avec le médecin du travail.
- Porter plainte auprès du tribunal du conseil des prud'hommes et demander la résolution judiciaire de son contrat de travail, aux torts de l'employeur.
- Faire constater la situation par l'inspecteur du travail.

Dans la fiction, l'ennui au travail est toujours représenté sous des traits comiques : le manager dans « The Office » qui passe son temps à essayer d'amuser la galerie ; Chandler Bing dans « Friends » dont personne ne sait quel est le job et qu'il finit par quitter. Même « Le Désert des Tartares », classique de la littérature italienne qui aborde l'attente et l'ennui avec finesse et profondeur, est un concentré d'absurdité. Comme si, pour représenter l'ennui il n'y avait que l'humour et le non-sens. Et pourtant, Dino Buzzati aurait eu l'idée de ce roman... en tournant en rond au boulot.