

Syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui

Le **syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui** ou *bore-out* est un trouble psychologique engendré par le manque de travail, l'ennui et, par conséquent, l'absence de satisfaction dans le cadre professionnel. Il affecterait couramment les individus travaillant en entreprise et notamment les travailleurs du secteur tertiaire. Cette théorie a été présentée dans *Diagnosis Boreout*, un livre écrit par deux consultants d'affaires suisses, Peter Werder et Philippe Rothlin.

1 Description

Selon Werder et Rothlin, c'est l'absence de tâches significatives, plutôt que le stress, qui constitue le principal problème d'un grand nombre de travailleurs. Le syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui se caractérise par trois éléments : l'ennui, l'absence de défis et le désintérêt. Les auteurs s'opposent à l'opinion commune selon laquelle l'employé démotivé serait paresseux ; ils affirment au contraire que l'employé a perdu tout intérêt pour ses tâches : les personnes souffrant de *bore out* sont « insatisfaites de leur situation professionnelle ». Leur frustration peut trouver sa source dans leur incapacité à contribuer au développement de leur entreprise, à utiliser leurs compétences et connaissances ou à voir leurs efforts reconnus. Les auteurs affirment que ce phénomène a été négligé par les chercheurs comme par les employeurs en raison de la stigmatisation sociale attachée au *bore out* et à ses effets. C'est en effet le stress qui est devenu un marqueur de statut sur le lieu de travail.

Le *bore out* peut survenir pour différentes raisons. Les auteurs notent que le *bore out* n'apparaît pas, en général, dans les métiers dont le principe est de mener à bien une tâche spécifique (par exemple : chirurgien) ou d'aider des personnes dans le besoin (par exemple : travailleur social ou assistante maternelle). Toutefois, il apparaît difficile de pouvoir désigner un secteur plus touché qu'un autre tant les raisons qui entraînent cet ennui sont diverses. Ainsi, d'autres articles montrent que même les salariés dont le métier est d'aider des personnes dans le besoin peuvent être confrontés au *bore-out*^[1].

En termes de dynamique de groupe, le *bore out* peut apparaître lorsque le personnel d'encadrement ou les employés les plus énergiques ou les plus ambitieux accaparent les travaux les plus intéressants et ne laissent que quelques tâches parmi les plus ennuyeuses aux autres.

Dans une autre hypothèse, l'organisation de l'entreprise elle-même peut favoriser cette situation. Peu d'employés, à l'évidence, souhaitent être licenciés et donc attirer l'attention sur le caractère superflu de leur poste. Ainsi, même si un employé a très peu de travail à accomplir, il s'arrangera pour avoir constamment une feuille de calcul ouverte sur son ordinateur, pour couvrir son bureau de dossiers ou pour emporter ostensiblement avec lui un attaché-case lorsqu'il quitte le lieu de travail, donnant l'impression d'un surcroît d'activité.

Werder et Rothlin citent une étude sur le gaspillage du temps au travail, menée par AOL et salary.com en 2005^[2]. L'enquête, qui porte sur 10 000 employés, montre que le travailleur moyen, sur une journée de travail de huit heures et sans prendre en compte les pauses réglementaires, gaspille 2,09 heures à accomplir des tâches sans rapport avec son emploi. La principale raison évoquée pour 33 % des personnes interrogées est l'absence de tâches attribuées.

Les auteurs de l'étude montrent que beaucoup d'entreprises répondent à ce problème en accroissant la surveillance en premier lieu. L'utilisation de l'Internet peut être contrôlée et l'accès à un certain nombre de sites (jeux vidéo, réseaux sociaux...) peut être bloqué. Cependant, les auteurs soutiennent que ces méthodes ne sont pas efficaces et qu'elles ne créent pas un bon environnement de travail. Les employés les plus au fait de la technique peuvent contourner ces restrictions. Si l'employeur interdit l'accès à Facebook ou Hotmail, ceux des employés qui disposent de smartphones peuvent les utiliser pour envoyer leurs courriels personnels. De même, si l'employeur surveille les appels téléphoniques (selon les numéros appelés ou la durée des communications), les employés peuvent toujours utiliser leurs propres téléphones portables, à leur poste de travail comme dans les couloirs.

2 Stratégies

Les symptômes du *bore out* peuvent amener les employés à adopter des stratégies, telle qu'une apparence de stress et d'activité, afin de masquer adroitement leur évitement de tout travail ennuyeux supplémentaire. « L'objectif de l'employé atteint de *bore out* est de paraître occupé, de ne pas se voir confier par son supérieur quelque nouveau travail que ce soit, et, bien sûr, de ne pas perdre son em-

ploi. »

Parmi les stratégies de *bore out*, on trouve :

- *la stratégie de l'étirement des tâches*, qui consiste à les faire durer beaucoup plus de temps que nécessaire. Par exemple, si la seule tâche pour une semaine donnée est la rédaction d'un rapport prenant normalement trois jours, l'employé étirera ces trois journées de travail sur la semaine entière. Les stratégies d'étirement sont variables de personne à personne. Certains employés rédigeront leur rapport dans les trois premiers jours, puis passeront les jours restants à naviguer sur l'Internet, à préparer leurs vacances, à acheter en ligne, à envoyer des courriels personnels, etc., tout en s'assurant que leur poste informatique de travail donne toutes les apparences d'une activité intense (fichiers professionnels prêts à être affichés à l'écran). D'autres employés agiront différemment en fragmentant leur travail sur la semaine entière, se ménageant de multiples pauses pour envoyer des courriels personnels, fumer une cigarette, boire un café, bavarder avec des collègues, voire se rendre aux toilettes pour un somme de dix minutes.
- *la stratégie du pseudo-investissement*, qui consiste à simuler l'engagement professionnel en étant présent et assis à son bureau, parfois après les horaires de travail. Ainsi, des employés démotivés peuvent prendre leur repas de midi au bureau pour donner l'impression qu'ils travaillent en continu dans la journée, alors qu'ils s'occupent de leurs courriels personnels ou lisent des magazines. Un employé qui consacre l'après-midi à passer des appels téléphoniques personnels peut aisément parvenir à le masquer par des dialogues au ton professionnel et sérieux.

Les conséquences du *bore out* pour les employés sont nombreuses : insatisfaction, épuisement, ennui, faible estime de soi. Elles le sont aussi pour l'employeur : charge financière, risque élevé de congé de maladie, faible loyauté à l'entreprise. Le paradoxe du *bore out* est que, malgré le dégoût de leur situation, les employés se sentent incapables de demander des tâches plus stimulantes, de soulever le problème avec leurs supérieurs, ni même de chercher un nouveau travail. Le *bore out* est analogue au comportement passif-agressif en ceci que le sujet atteint oppose une attitude passive à sa situation problématique. Werder et Rothlin proposent cependant une méthode : l'analyse de la situation professionnelle, la recherche d'une solution au sein de l'entreprise, et, en dernier lieu, la recherche d'un autre emploi.

3 Références

- (en) Cet article est partiellement ou en totalité issu de l'article de Wikipédia en anglais intitulé

« boreout » (voir la liste des auteurs).

- [1] Chabal Audrey, "Pire que le burn-out, il y a le bore-out — Rue89.
- [2] Wasted time at work costing companies billions — A Salary.com/AOL survey.

4 Voir aussi

4.1 Bibliographie

- Christian Bourion et Stéphane Trebucq, « Le bore-out-syndrom », *Revue internationale de psychosociologie* 2011/41 (Vol. XVII)
- Annie Britton et Martin J Shipley, « Bored to death? », *International Journal of Epidemiology* (2010) 39 (2) : 370-371.
- Olivier Berneout, *Burn-out, bore-out et RPS : Sortir de l'enfer au travail*, 2015, (ISBN 1517685257)
- Christian Bourion, "LE BORE-OUT SYNDROM (Quand l'ennui au travail rend fou)", Editions Albin MICHEL, 2016, (ISBN 978-2-226-32011-7)

4.2 Articles connexes

- Ennui
- Risques psychosociaux
- Syndrome d'épuisement professionnel
- Dynamique de groupe
- Organisation
- Aliénation
- Stress

4.3 Liens externes

- Boreout : the big lie about office overwork
- Site du livre *Diagnosis Boreout*
- Livre *Burn-out, bore-out et RPS : Sortir de l'enfer au travail*
-  Portail de la psychologie

5 Sources, contributeurs et licences du texte et de l'image

5.1 Texte

- **Syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui** *Source* : https://fr.wikipedia.org/wiki/Syndrome_d'%C3%A9puisement_professionnel_par_l'ennui?oldid=126620295 *Contributeurs* : BTH, Dfarreny, BrightRaven, DocteurCosmos, Litlok, Pautard, Macassar, PouX, VolkovBot, SieBot, Havang(nl), Vlaam, Dhatier, Orphée, Mayayu, ClaudeH, Jules78120, Branor, Ox010C, EmmanuelFrance, Éric Messel, BonifaceFR, Addbot, Epilepsie-France et Anonyme : 9

5.2 Images

- **Fichier:Icon_psychosvg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/f/f7/Icon_psychosvg *Licence* : CC BY-SA 3.0
Contributeurs : File:Icon psycho.png and File:Biohazard template.svg *Artiste d'origine* : Reubot

5.3 Licence du contenu

- Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0