

# Des milliers d'employés d'Amazon écoutent ce que vous dites chez vous à l'enceinte Alexa...

écrit par Marcher sur des oeufs | 13 avril 2019



Les enceintes connectées Amazon Echo sont dotées du logiciel Alexa, un assistant vocal mis en place par le géant américain. Photo capture d'écran Amazon...

Si vous avez une enceinte Alexa, attention les employés d'Amazon vous écoutent

Une enquête révèle que des employés d'Amazon sont payés pour écouter vos échanges avec l'enceinte connectée Amazon Echo via l'assistant vocal Alexa.

Les enceintes connectées Amazon Echo sont dotées du logiciel Alexa, un assistant vocal mis en place par le géant américain. Photo capture d'écran Amazon

C'est une nouvelle information qui vient entacher un peu plus l'image du géant américain Amazon. [Selon une enquête du site américain Bloomberg](#) (en anglais), Amazon « paie des milliers de personnes autour de la planète pour contribuer à améliorer la façon avec laquelle l'assistant numérique Alexa répond aux demandes. »

L'entreprise créée par Jeff Bezos aurait mis au point cette stratégie afin d'améliorer la compréhension du langage humain par le logiciel Alexa.

[...]

## Des conversations privées écoutées

Mais ce que pointe l'enquête, c'est que ces salariés, qui travaillent neuf heures par jour, tombent forcément sur des scènes du quotidien et des conversations privées. D'après Bloomberg, deux employés roumains auraient été témoins d'une « agression sexuelle ». Ils l'ont fait remonter à Amazon, qui n'a pas souhaité s'en mêler.

Bien évidemment, ce procédé interroge sur le respect de la vie privée. Toujours d'après le site américain, Google et Apple fonctionnent pareil à partir de leurs assistants virtuels Google Assistant et Siri. La différence ? L'anonymat n'est pas totalement respecté chez Amazon : ses salariés auraient accès au prénom de l'utilisateur, à son numéro de compte et au numéro de série de l'enceinte...

Ce que dément Amazon via un de ses porte-paroles : « Nous prenons au sérieux la sécurité et la confidentialité des informations personnelles de nos clients. Nous appliquons des mesures de protection techniques et opérationnelles strictes. Les employés n'ont pas directement accès aux informations permettant d'identifier la personne ou le compte dans le cadre de ce flux de travail. Toutes les informations sont traitées avec une grande confidentialité. »

[...]

<https://www.leprogres.fr/france-monde/2019/04/11/si-vous-avez-une-enceinte-alexa-attention-les-employes-d-amazon-vous-ecoutent>

## **Amazon. Des milliers d'employés écoutent ce que vous dites à l'enceinte connectée Alexa**

D'après le site américain Bloomberg, Amazon paie des milliers de personnes à travers le monde pour écouter les conversations des clients avec leur enceinte connectée, afin d'améliorer la façon avec laquelle Alexa traite les commandes. Mais ce n'est guère rassurant...

Quand vous dites quelque chose à [votre enceinte connectée](#), vous vous demandez si quelqu'un d'autre peut vous entendre ? Et bien, parfois, cela est le cas. [Comme l'assure Bloomberg](#), qui a mené une longue enquête sur le sujet, l'entreprise Amazon « paie des milliers de gens autour de la planète pour contribuer à améliorer la

**façon avec laquelle l'assistant numérique Alexa répond aux demandes ».**

Les enceintes connectées Amazon Echo sont un véritable succès commercial outre-Atlantique. Elles sont équipées du logiciel Alexa, l'assistant vocal mis au point par Amazon, qui est l'équivalent de Siri pour les appareils Apple. Les utilisateurs peuvent demander à Alexa d'écouter une radio, par exemple, ou un morceau de musique, ou encore de leur fournir les dernières actualités. Ou encore d'effectuer un achat en ligne. Mais pour Alexa, il n'est pas toujours évident de comprendre ce que veut dire l'utilisateur, surtout s'il parle dans sa barbe ou a un fort accent régional...

### **Neuf heures et un millier d'extraits chaque jour**

C'est pour cette raison qu'Amazon a recruté des milliers de personnes, aux États-Unis, mais aussi au Costa Rica, en Inde ou en Roumanie... Elles doivent écouter des bouts de conversations entre certains utilisateurs et leur enceinte, que ce soit à la maison ou au travail, avec pour objectif d'aider Alexa à comprendre une demande. Ces « **dialogues** » sont enregistrés et annotés, puis rentrés dans un logiciel qui permet d'améliorer la compréhension du discours humain par Alexa.

Chaque employé travaille neuf heures par jour et doit écouter près d'un millier d'extraits audio pour aider la machine à comprendre les requêtes. Par exemple, explique *Bloomberg*, un employé va écouter des centaines de demandes « **Taylor Swift** » pour aider Alexa à comprendre que la personne veut parler de la chanteuse américaine.

Pour mieux comprendre les requêtes exprimées parfois bizarrement, l'équipe dispose d'un espace de discussion en ligne, où chacun peut aider l'autre à comprendre un murmure, un mot prononcé avec un accent, etc.

### **Des conversations plus dérangeantes**

Parfois, les employés tombent sur des choses beaucoup plus privées : quelqu'un qui chante sous la douche, par exemple, ou encore un bébé qui pleure. Mais ils peuvent aussi entendre des choses plus perturbantes : *Bloomberg* explique ainsi que deux employés roumains assurent avoir entendu ce qu'ils pensent être une agression sexuelle. Réponse de leur employeur, à qui ils avaient fait part de leurs craintes : ce n'est pas à Amazon de s'occuper de ces choses-là.

[...]

## Problème de sécurité privée

« Les gens ne pensent pas nécessairement qu'un autre humain peut écouter ce qu'ils disent quand ils sont dans l'intimité de leur maison », note Florian Schaub, professeur à L'université du Michigan, interrogé par Bloomberg. Le chercheur ajoute : « Le fait que cela engendre ou non un problème de sécurité privée dépend de la manière avec laquelle Amazon et les autres entreprises prennent soin des informations qu'elles récoltent manuellement et ce qu'elles font de cette information », assure-t-il.

Des salariés d'Amazon qui vous écoute, cela n'est donc guère rassurant. C'est d'ailleurs ce que semblent se dire bon nombre d'utilisateurs de l'enceinte connectée Echo, d'après deux opérateurs interrogés par *Bloomberg*. Ces employés assurent en effet que deux questions reviennent souvent dans les conversations avec Alexa : « Est-ce que tu travailles pour la NSA ? » et « Alexa, est-ce que quelqu'un nous écoute ? » Visiblement, oui...

<https://www.ouest-france.fr/economie/entreprises/amazon/amazon-des-milliers-d-employes-ecoutent-ce-que-vous-dites-l-enceinte-connectee-alexa-6305844>

**Communiqué de presse de Mylène Troszczynski ( photo en illustration de l'article), Député français au Parlement européen, Membre de la commission Marché intérieur et protection des consommateurs**

Une enquête Bloomberg dévoile que les conversations des utilisateurs de la box connectée d'Amazon, Alexa, seraient écoutées par des êtres humains au prétexte d'améliorer les algorithmes de l'interface.

Scandale supplémentaire sur l'utilisation illégale de nos données personnelles à des fins commerciales, faisant fi des divers règlements en vigueur en faveur de la protection des consommateurs.

Ces géants que sont les GAFAs se permettent décidément tout et apparaissent tout puissants portant une lumière très crue sur

l'incapacité des gouvernements à réguler leurs activités.

Le gouvernement français montre ses petits bras musclés en mettant en place une timide « taxe GAFA » qui devrait rapporter 500 Millions d'€ par an ; l'Union européenne s'étant montrée incapable de s'accorder sur le sujet mais surtout, et c'est le plus inquiétant, très perméable aux pressions exercées par ces mêmes acteurs. Les GAFA ont donc encore de beaux jours devant eux !

Vivre en Océania, ce monde d'anticipation dépeint par G. Orwell dans 1984 où Big Brother écrivait ou réécrivait l'histoire en fonction des intérêts de grands puissants, semble être notre horizon avec de tels irresponsables politiques.

Il est grand temps de prendre des dispositions fortes, qu'elles soient politiques, économiques ou fiscales afin de lutter en faveur d'une véritable protection des consommateurs que nous sommes tous. Face à cette hégémonie et face à cette impunité, l'Europe des coopérations composée d'états libres et souverains, que nous appelons de nos vœux, sera la plus efficace pour mener à bien ce combat, essentiel pour notre futur.

Le 26 mai prochain, vous n'avez plus d'autre choix que de voter pour la liste Rassemblement National menée par Jordan Bardella.

<https://rassemblementnational.fr/communiqués/amazon-dis-moi-alex-qui-mecoute/>