

LE PANOPTIQUE D'AMAZON

GUIDE POUR LES TRAVAILLEURS, LES
RECRUTEURS ET LES DÉCIDEURS POLITIQUES



Sommaire

INTRODUCTION	3
POURQUOI AMAZON EST-ELLE UN PANOPTIQUE ?	3
<hr/>	
DANS L'ENTREPÔT	6
CONTRÔLE DE LA PRODUCTIVITÉ : SCANNERS ET ADAPT	6
CONTRÔLE IDÉOLOGIQUE : CONNECTIONS	7
DISTANCIATION SOCIALE AUTOMATIQUE : DISTANCE ASSISTANT	8
VENDRE LA SURVEILLANCE : PANORAMA	9
<hr/>	
EN TRANSIT	10
NAVIGUER LA SURVEILLANCE : LES APPLICATIONS DE LIVRAISON	10
LES YEUX SUR LA ROUTE : LES CAMÉRAS DRIVERI	11
<hr/>	
EXTENSION DU CONTRÔLE	12
CARTOGRAPHIE DE LA SYNDICALISATION : SPOC	12
LE PANOPTIQUE AU-DELÀ DU LIEU DE TRAVAIL : REKOGNITION, RING	13
FAÇONNER LA SURVEILLANCE FUTURE SUR LE LIEU DE TRAVAIL : L'AVENIR D'AMAZON VU SOUS L'ANGLE DES BREVETS	14
<hr/>	
CONCLUSIONS	15

Le présent rapport a été rédigé par
Alessandro Delfanti, Lilian Radovac
et Taylor Walker.

INTRODUCTION

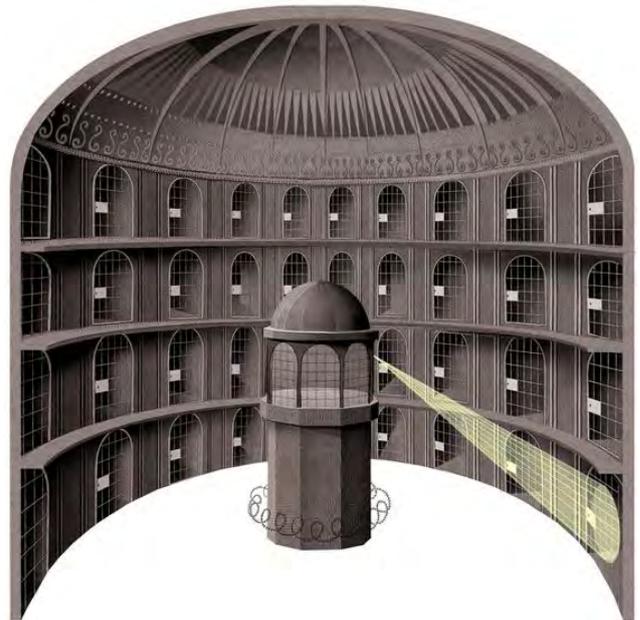
Lorsqu'un client clique sur un article sur le site web d'Amazon, il fait l'expérience d'un processus d'achat et de livraison rapide, fluide et commode qui lui permet d'accéder presque instantanément à une gamme illimitée de biens de consommation. Ce qu'il ne voit pas, ce sont les effets en cascade déclenchés par ce clic, qui sont régis par les algorithmes d'entreprise d'Amazon et retombent toujours sur ceux qui sont le véritable moteur du modèle de consumérisme à un clic prôné par l'entreprise : les travailleurs.

Les travailleurs des entrepôts d'Amazon (appelés aussi « centres de traitement ») ou ceux qui livrent les colis connaissent une forme de travail qui est contrôlée et dirigée par les algorithmes, ce qui se traduit par des pressions intenses à « faire du chiffre », par exemple à récupérer 100 articles par heure sur les rayonnages de l'entrepôt ou à livrer 30 colis par heure dans les rues de Berlin ou de Barcelone. Pour faire pression sur ses employés afin qu'ils travaillent plus vite, pour surveiller leur conformité avec la culture d'entreprise, voire pour espionner le militantisme syndical, Amazon déploie l'un des systèmes de surveillance sur le lieu de travail les plus intrusifs et les plus envahissants que le monde ait jamais connus.

La multinationale dont le siège est à Seattle et qui affiche des recettes annuelles de 386 milliards de dollars en 2020, est l'une des personnes morales les plus puissantes au monde.¹ Et non seulement en raison de son poids financier : avec environ 200 gigantesques centres de traitement ainsi qu'un réseau mondial d'entrepôts plus petits, Amazon est le deuxième plus grand employeur privé au monde. À l'échelle du globe, elle emploie directement près de 1,3 million de travailleurs, dont plus de 100 000 dans l'Union européenne. Mais ces chiffres n'incluent pas les centaines de milliers d'employés qui sont recrutés par des agences de travail temporaire ou ceux qui sont considérés à tort comme des sous-traitants indépendants. Tous sont pris dans la nasse de surveillance d'Amazon.

« On t'épie par scanner. Quoi que tu fasses, tu es surveillé ! »

Un magasinier américain d'Amazon.



POURQUOI AMAZON EST-ELLE UN PANOPTIQUE ?

Dans son livre *Surveiller et punir*, paru en 1975, le philosophe Michel Foucault utilise le panoptique de Jeremy Bentham comme un symbole des nouvelles techniques de contrôle qui ont vu le jour avec la modernité. À la fin du XVIII^e siècle, le réformiste social Bentham avait conçu une prison circulaire dotée de cellules construites autour d'une tour centrale. L'architecture du panoptique était conçue pour permettre à un gardien situé dans la tour de surveiller seul toutes les cellules à tout moment, alors que les détenus étaient dans l'incapacité de dire s'ils étaient observés ou non. Pour reprendre les termes de Foucault, dans un tel système de surveillance asymétrique, le prisonnier d'un panoptique ne peut que supposer être en observation perpétuelle : « Il est vu, mais il ne voit pas ; c'est un objet d'information, jamais un sujet de communication. Par conséquent, le détenu se discipline lui-même par peur d'être puni. »²

1 Kohan, S. (2 février 2021). Amazon's net profit soars 84% with sales hitting \$386 billion. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/shelleykohan/2021/02/02/amazons-net-profit-soars-84-with-sales-hitting-386-billion/?sa=D&sh%3D4e83f4891334&source=editors&usq=AOvVawOTEZtwopgyNI68cgVgyVqb&ust=1621550746203000&sh=201fb2da1334>

2 Foucault, M. (1975). *Discipline and punish: The birth of the prison*. Knopf Doubleday [traduction de la citation en anglais].

Amazon développe et déploie une technologie numérique qui étend et approfondit le concept du panoptique selon Foucault. Dans les entrepôts où ses marchandises sont stockées, dans les voitures qui livrent les colis par le biais de son application Flex, dans les camions qui transportent ses produits, les travailleurs sont constamment observés et enregistrés, leur travail est mesuré et leurs activités sont contrôlées. D'autres entreprises numériques, telles que Google et Facebook, ont, elles aussi, créé des systèmes de collecte de données envahissants qui ciblent les utilisateurs. Nous savons tous que le simple fait de porter un smartphone dans notre sac ou dans notre poche fait de nous les sujets involontaires de systèmes de surveillance qui génèrent des données à partir de toutes nos activités, depuis nos achats jusqu'à l'endroit où nous nous trouvons, pour ensuite les analyser et les utiliser afin, par exemple, de nous adresser des publicités ciblées. Mais le lieu de travail est l'endroit où une telle surveillance numérique envahissante est appliquée à « des populations captives d'employés », comme le dit Shoshana Zuboff, chercheuse à la Harvard Business School.³

La surveillance envahissante ne se limite évidemment pas à Amazon. Dans les villes du monde entier, les gens sont couramment surveillés par des caméras de sécurité, des applications de lutte contre la criminalité et des dispositifs biométriques, de sorte qu'en un sens, l'entrepôt



n'est qu'un lieu de plus où les travailleurs sont exposés à une surveillance numérique omniprésente. Mais leurs relations avec la technologie de surveillance sont encore plus imbriquées : des dispositifs tels que les lecteurs de code-barres utilisés pour récupérer ou enregistrer la position d'un article sur les rayons sont la clé du pouvoir d'Amazon et du contrôle qu'elle exerce sur les travailleurs. Les travailleurs ne peuvent pas faire leur travail sans ces technologies, qui les rendent tributaires des outils mêmes qui les surveillent. D'autres technologies utilisées par Amazon ne poursuivent que des objectifs de surveillance. Par exemple, tous les travailleurs des entrepôts doivent passer à travers des scanners corporels qui vérifient qu'aucun vol n'a été commis dès qu'ils quittent leur lieu de travail, même pour prendre une pause déjeuner ; de même, des caméras alimentées par l'IA contrôlent désormais qu'ils respectent une distanciation sociale appropriée en réponse aux flambées de COVID-19 dans les sites d'Amazon. Toutes ces techniques s'appuient sur une forme contractuelle de pouvoir : les travailleurs doivent utiliser la technologie, ou au moins la tolérer, sous peine de perdre leur emploi.

Le résultat est que les travailleurs d'Amazon sont des sujets involontaires dans une expérience sophistiquée et globale de surveillance numérique, qui a des répercussions désastreuses sur leur santé et sur leur vie. Les sites d'Amazon affichent les taux de blessures les plus élevés du secteur et les travailleurs du monde entier font état de stress et d'angoisse parce que les cadences de travail imposées par l'entreprise les forcent à éviter de s'hydrater afin de limiter les pauses pour aller aux toilettes, à uriner dans des bouteilles⁴ et à prendre des raccourcis dangereux.⁵ La précarité généralisée dans les entrepôts de l'entreprise et dans ses réseaux de livraison rend de nombreux employés encore plus vulnérables à la surveillance lorsqu'ils aspirent à obtenir un renouvellement de leur contrat.

La race est également profondément ancrée dans les systèmes de surveillance algorithmiques d'Amazon. Dans de nombreux pays, la société emploie une main-d'œuvre diversifiée qu'elle soumet à des pratiques de surveillance extrêmes ; dans l'histoire, celles-ci ont eu un impact disproportionné sur les Noirs, les peuples indigènes et les personnes de couleur et continuent à le faire aujourd'hui. L'hostilité envers les Noirs, en particulier, est un facteur clé des méthodes par lesquelles « la surveillance est pratiquée, relatée et adoptée », comme l'écrit la théoricienne Simone Browne⁶, et les techniques de surveillance et de contrôle des Noirs préfigurent les régimes de surveillance contemporains.

3 Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. Profile Books, p. 178.

4 Gurley, L. K. (2021, March 25). Amazon denies workers pee in bottles. Here are the pee bottles. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/k7amyn/amazon-denies-workers-pee-in-bottles-here-are-the-pee-bottles>

5 Callahan, P. (5 septembre 2019). Amazon pushes fast shipping but avoids responsibility for the human cost. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

6 Browne, S. (2015). *Dark matters: On the surveillance of Blackness*. Duke University Press, p. 9.



Voilà qui positionne Amazon à la pointe de l'innovation des technologies de gestion scientifique, en étendant et en affûtant le phénomène que Frederick Taylor avait déclenché en 1911.⁷ L'entreprise, qui se qualifie elle-même de « machine à invention », consacre effectivement des milliards de dollars chaque année à la recherche et au développement – plus de 40 milliards de dollars en 2020.⁸ Ces dépenses ont aidé Amazon Web Services à devenir le leader mondial de l'informatique en nuage ; elles ont également aidé à construire un laboratoire où de nouvelles technologies de surveillance sont introduites et testées depuis l'expansion de l'entreprise au milieu des années 2000 : le poste de travail Amazon.

Depuis peu, les stratégies de surveillance d'Amazon s'étendent au-delà de ses entrepôts : les chauffeurs-livreurs sont surveillés par l'application de leur téléphone ainsi que par des caméras pilotées par l'IA installées dans leurs véhicules ; les clients sont surveillés par Alexa, l'assistante virtuelle qui enregistre et analyse leurs conversations privées ; les données sont collectées chaque fois qu'ils vont faire un achat sur les sites web de la société ; et le service de sécurité Ring surveille leurs voisins. Même des citoyens qui ne se doutent de rien sont soumis aux technologies de surveillance qu'Amazon vend aux forces de l'ordre et aux services de l'immigration, telles que ses systèmes de reconnaissance faciale entraînés par l'IA, ou aux consommateurs, telles que les caméras « intelligentes » qu'ils peuvent utiliser pour surveiller les alentours de leur domicile. Amazon investit lourdement dans les progrès technologiques pour resserrer son emprise sur les travailleurs en étendant son panoptique numérique : les brevets qu'elle détient révèlent les plans de l'entreprise pour introduire de nouvelles technologies de surveillance, depuis les lunettes de réalité augmentée jusqu'aux bracelets numériques qui suivent les mouvements des employés.

La technologie rend possibles les promesses faites par Amazon d'assurer des livraisons de plus en plus rapides, mais elle lui permet aussi de contrôler les travailleurs et d'entretenir ce contrôle. Les travailleurs sont surveillés non seulement pour garantir qu'ils atteignent les taux de production déraisonnables requis par leurs emplois, mais aussi dans un but politique. Des offres d'emploi postées sur le site web de recrutement de l'entreprise www.amazon.jobs en 2020 annonçaient des postes d'analystes à pourvoir par des personnes ayant une expérience antérieure dans l'armée ou dans la police, afin de recueillir des renseignements sur « les menaces syndicales à l'encontre de l'entreprise ».⁹ Les gérants d'entrepôts sont formés à se méfier de la syndicalisation : Amazon leur enseigne de surveiller les employés qui parlent de « salaires de subsistance » par exemple.¹⁰ Des documents internes d'Amazon ayant fait l'objet de fuites à la presse révèlent que l'entreprise surveille les pages des réseaux sociaux que les travailleurs utilisent pour se syndiquer et que la direction et les agents de sécurité privés espionnent les syndicats. Le déploiement constant de technologies de plus en plus intrusives envoie un message clair aux travailleurs d'Amazon : vous êtes observés et aucune dissension ne sera tolérée.

Il faut bien le dire : le panoptique de surveillance numérique d'Amazon constitue une grave menace pour la démocratie sur le lieu de travail et pour les droits des travailleurs. Les travailleurs d'Amazon du monde entier sont bien conscients de ce problème et du contrôle politique qui est exercé sur eux par la technologie de surveillance omniprésente déployée par l'entreprise. Et ils se rebiffent, notamment en luttant contre la surveillance des employés, comme on le voit dans les revendications émises lors de protestations, de grèves et de campagnes de syndicalisation dans l'ensemble du réseau mondial de traitement des commandes d'Amazon. Nous espérons que le présent guide aidera les travailleurs, les organisations syndicales et les décideurs politiques à mieux comprendre les technologies qui composent le panoptique d'Amazon de manière à pouvoir les contester par le biais de la législation, des négociations collectives et de l'action.

7 Pour un positionnement historique du phénomène et sa récente version numérique, voir Rosenblat, A., Kneese, T., & Boyd, D. (2014). Workplace Surveillance. *Open Society Foundations' Future of Work Commissioned Research Papers*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2536605>

8 Macrotrends. (2021). *Amazon research and development expenses 2006-2021 | AMZN*. <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/AMZN/amazon/research-development-expenses>

9 Cette annonce est toujours visible à l'adresse <https://web.archive.org/web/20200901125940/https://www.amazon.jobs/en/jobs/1026060/intelligence-analyst>

10 Whole Worker. (22 juin 2019). *Amazon's Union-Busting Training Video (version longue) [Vidéo]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

DANS L'ENTREPÔT

CONTRÔLE DE LA PRODUCTIVITÉ : SCANNERS ET ADAPT

La performance des travailleurs est continuellement surveillée dans les entrepôts d'Amazon. Pour tenir sa promesse de livraison rapide et fluide, la société utilise la surveillance pour forcer ses employés à travailler davantage et plus vite.

Les scanners et les ordinateurs d'Amazon sont au cœur du système de gestion des entrepôts de l'entreprise et servent d'interface de surveillance entre les travailleurs et la direction. Au début de chaque poste, les employés de la plupart des centres de traitement se connectent au système algorithmique d'Amazon à l'aide d'un lecteur manuel de code-barres ou d'un ordinateur situé à leur poste de travail. Des outils tels que le scanner leur attribuent des tâches (se rendre à l'allée X pour récupérer l'article Y), lisent les informations codées dans les code-barres des produits vendus par Amazon et servent à surveiller le moindre geste des travailleurs à l'intérieur de l'entrepôt.

Étant donné que chaque travailleur individuel se connecte au système par un appareil spécifique, la direction d'Amazon peut calculer leur taux de productivité. Ainsi, des dispositifs tels que le lecteur de code-barres livrent des données à l'Associate Development and Performance Tracker (ADAPT), un logiciel qui calcule la productivité des travailleurs et identifie la rapidité avec laquelle ils effectuent les tâches qui leur sont confiées, telles que localiser, scanner ou emballer. ADAPT détermine la capacité des travailleurs à remplir leurs quotas, c'est-à-dire le nombre de tâches qu'ils sont censés effectuer par heure. Le système recense également le ToT ou « Time off Task » (temps de déconnexion), c'est-à-dire le temps pendant lequel le travailleur est déconnecté de son dispositif pour déjeuner ou aller aux toilettes. Au-delà d'un certain seuil, le ToT génère des « points ToT », et les travailleurs qui en accumulent un trop grand nombre reçoivent un avertissement ; si leur statut est précaire, ils risquent un non-renouvellement de leur contrat. Certains travailleurs ont indiqué que le système était utilisé pour résilier automatiquement les contrats par le biais de messages envoyés à l'aide du lecteur de code-barres.

Le contrôle de la performance des travailleurs est l'un des aspects les plus problématiques du travail dans les entrepôts d'Amazon. Les données générées par des systèmes tels qu'ADAPT servent à inciter les travailleurs à accélérer leurs cadences. Cela induit des phénomènes tels que « le rythme Amazon », c'est-à-dire le fait de marcher le plus vite possible pour récupérer ou ranger davantage d'articles. Ces cadences de travail déraisonnables contribuent aux taux de blessures d'Amazon, qui sont bien supérieurs à la moyenne dans le secteur.¹¹ Les

femmes, notamment enceintes, sont impactées de manière disproportionnée par un système qui décompte comme ToT les pauses pour aller aux toilettes.¹² Les travailleurs saisonniers précaires recrutés par des agences de travail temporaire sont particulièrement vulnérables face à ce type de surveillance. En fait, ils savent que leur productivité peut déterminer leur aptitude à faire renouveler leur contrat. Certains travailleurs signalent également que la direction affiche parfois les scores ToT dans tout l'entrepôt, ce qui met en exergue certains travailleurs et exerce des pressions publiques à accélérer le rythme de travail.



« C'est très simple, tu vois [à l'écran] une ligne pour ranger ou récupérer, et s'il y a un blanc dans cette ligne, cela veut dire que le travailleur est parti aux toilettes ou a pris une pause. Tu peux également voir de combien d'articles il s'occupe par heure et à quelles heures il a été le plus rapide. »

Un magasinier italien d'Amazon.¹³

11 Evans, W. (29 septembre 2020). How Amazon hid its safety crisis. *Reveal*. <https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>

12 Gurley, L. K. (7 octobre 2020). Pregnant Amazon employees speak out about nightmare at Oklahoma warehouse. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/akzxpe/pregnant-amazon-employees-speak-out-about-nightmare-at-oklahoma-warehouse>

13 Cité dans Delfanti, A. (à paraître 2021). *The warehouse. Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONTRÔLE IDÉOLOGIQUE : CONNECTIONS

Les scanners et les autres dispositifs ne servent pas seulement à quantifier la production du travailleur. Ils sont également utilisés par Amazon comme des outils de contrôle idéologique.

En 2018, Amazon a lancé Connections, un programme quotidien de sondage auprès des employés qui exige que les travailleurs d'Amazon répondent (de manière prétendument confidentielle) à au moins une question qui apparaît chaque jour sur l'écran de leurs appareils. Ce programme a été élaboré par la division des ressources humaines de l'entreprise pour évaluer la satisfaction des employés au travail, mais de nombreux travailleurs craignent qu'il ne serve aussi à les surveiller sur leur lieu de travail.

La société qualifie son programme « Connections » de « mécanisme de feedback du personnel en temps réel et couvrant toute l'entreprise, conçu pour être à l'écoute des employés et en tirer des enseignements à l'échelle afin d'améliorer l'expérience des employés. Chaque jour, des questions Connections sont envoyées à tous les employés d'Amazon sur un ordinateur, un appareil de poste de travail ou un scanner manuel. »¹⁴ En 2020, Amazon a affirmé recevoir plus d'un demi-million de réponses par jour, en 21 langues, émanant d'employés situés dans plus de 50 pays.¹⁵



Les tests sont omniprésents durant les postes de travail dans les entrepôts. La société affirme que Connections « analyse les données des réponses et fournit aux cadres et aux dirigeants des renseignements qui leur permettent d'examiner et de prendre des mesures au fur et à mesure qu'ils découvrent des problèmes ou constatent des occasions d'amélioration. »¹⁶ En réalité, de nombreux travailleurs disent avoir l'impression que ce qui est testé, c'est leur conformité avec la culture d'Amazon sur le lieu de travail, même si la société présente Connections et des programmes similaires comme étant des outils de responsabilisation des travailleurs. Le recours à des systèmes de sondage tels que Connections par le biais d'appareils tels que le lecteur de code-barres est également troublant sur le plan du respect de la sphère privée. Les travailleurs sont interrogés après s'être connectés au système ; rien ne leur garantit donc que leurs réponses ne seront pas transmises à leurs supérieurs ou associées à leur identité.

« Je suis sidéré. 18% des personnes n'ont pas donné une réponse positive à une question manifestement tendancieuse susceptible de menacer leurs perspectives dans l'entreprise ?? Vous répondez à la question après vous être connecté, donc ce n'est pas comme si on ne savait pas qui vous êtes. »

Un magasinier américain d'Amazon.¹⁷

14 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Consulté le 25 mai 2021 sur le site <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

15 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Consulté le 25 mai 2021 sur le site <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

16 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Consulté le 25 mai 2021 sur le site <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

17 Anonyme. (2017). Working for Amazon: Better than sex, worse than hell (Part 1). *Naked Capitalism*.

DISTANCIATION SOCIALE AUTOMATIQUE : DISTANCE ASSISTANT

La pandémie de COVID-19 a incité Amazon à introduire davantage de surveillance dans ses entrepôts. Comme elle le fait pour d'autres problèmes de santé et de sécurité, la société a proposé une solution technologique à un problème social et politique.

Alors que la première vague de la pandémie de COVID-19 s'atténuait en 2020, Amazon a dévoilé Distance Assistant : un système open source piloté par l'IA, conçu pour contrôler et faire appliquer la distanciation sociale dans ses entrepôts aux États-Unis et dans le reste du monde. Ce système génère également des données qu'Amazon peut utiliser pour modifier ses postes de travail ou, plus précisément, surveiller les mouvements de ses travailleurs.

Inspiré par les signaux de contrôle de la vitesse par radar, Distance Assistant consiste en un écran de télévision, des capteurs de profondeur et une caméra renforcée par l'IA qui sont installés dans des zones à forte densité de trafic dans les entrepôts d'Amazon. Les caméras suivent en temps réel les déplacements physiques des travailleurs dans l'entrepôt. Lorsqu'ils passent devant l'écran de télévision, les travailleurs se voient eux-mêmes entourés par des cercles de « réalité augmentée » de couleur verte quand ils maintiennent deux mètres de distance entre eux et de couleur rouge lorsque ce n'est pas le cas, ce qui leur rappelle que littéralement leur moindre mouvement est suivi et traduit en données.



Amazon décrit le Distance Assistant comme un « miroir magique », ce qui est censé donner à ce dispositif une qualité ludique, bien qu'un peu surréaliste. Il s'agit cependant aussi d'une stratégie de relations publiques, qui a fait suite aux critiques adressées à l'entreprise pour ne pas avoir réussi à protéger ses travailleurs de la contamination par la COVID-19, ainsi qu'à un procès intenté par des magasiniers affirmant qu'Amazon leur demandait en réalité d'enfreindre les protocoles de distanciation sociale.¹⁸ Le Distance Assistant s'inscrit dans le cadre d'une « conformité de façade », et remplace mal ce que les travailleurs d'Amazon réclament depuis le début de la pandémie : des cadences de travail raisonnables, des salaires et des prestations de santé décentes, des congés maladie suffisants et la mise en œuvre intégrale des mesures de santé publique.¹⁹ À la place, la plateforme rappelle aux travailleurs qu'ils sont soumis à une surveillance continue de la part d'une entreprise qui refuse de divulguer combien de ses employés ont été contaminés par le coronavirus à ce jour.²⁰

« J'attends le jour où je ferai la queue à la caisse du supermarché et où un ordinateur m'aboiera un ordre parce que je me tiens trop près d'un autre client. »

Reddit, r/aws.²¹

18 Eidelson, J., & Soper, S. (2020, June 3). Amazon workers sue over virus brought home from warehouse. *Bloomberg*. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-03/amazon-warehouse-employees-sue-over-virus-brought-home-from-work>

19 Statt, N. (3 juin 2020). Amazon warehouse workers sue over risk of COVID-19 infection. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/6/3/21279740/amazon-sued-nyc-warehouse-workers-covid-19-coronavirus-safety-measures>

20 O'Brien, S. A. (1er octobre 2020). Amazon said nearly 20,000 workers got coronavirus. *CNN Business*. <https://www.cnn.com/2020/10/01/tech/amazon-covid-cases/index.html>

21 lilhotdog. (Avril 2021). *Looking forward to getting barked at by a computer in the checkout line about standing too close* [Commentaire sur le forum en ligne r/aws]. Reddit. https://www.reddit.com/r/aws/comments/hdeaqy/amazon_introduces_distance_assistant_the_companys/

VENDRE LA SURVEILLANCE : PANORAMA

Partout, des entreprises adoptent les stratégies de surveillance panoptique d'Amazon. Panorama est vendu à des entreprises du monde entier, et leur permet de transformer leur tactique de surveillance au quotidien selon les normes d'Amazon.

Le dispositif Panorama d'Amazon Web Services (AWS) est un matériel qui complète des caméras connectées à un protocole Internet standard (IP) par des capacités d'apprentissage machine.²² Panorama sert à analyser les vidéos au sein du réseau existant d'une entreprise, en temps réel et sans que ces données ne quittent jamais les lieux. Il s'agit là d'une solution commode pour les organisations – et les pays – qui ont adopté des règles plus strictes en matière de gouvernance des données.

AWS commercialise Panorama pour des applications industrielles et la sécurité sur le lieu de travail et fait de la publicité pour ce dispositif en tant que moyen pour les entreprises d'automatiser la surveillance des infractions liées à la COVID-19 telles que l'absence de port d'équipement de protection individuelle ou le non-respect des distances sociales. Cependant, les modèles de vision par ordinateur utilisés par le dispositif peuvent être adaptés pour détecter n'importe quelle activité inhabituelle dans des images vidéo. De plus, en liaison avec le kit de développement du logiciel Panorama, les fabricants tiers peuvent construire toutes sortes d'appareils compatibles avec Panorama et les adapter à pratiquement n'importe quelle finalité.



À l'instar d'autres dispositifs Amazon visant un vaste marché, Panorama a déjà été mis à l'essai dans les entrepôts de l'entreprise. Comme l'ont noté les syndicalistes et d'autres critiques, les travailleurs d'Amazon peuvent facilement être surveillés dans le but de détecter des activités « inhabituelles » telles que le fait de se pencher vers quelqu'un pour lui parler en privé ou de distribuer des tracts ou d'autres documents de syndicalisation.²³ De plus, en commercialisant Panorama comme un dispositif censé promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et prévenir la transmission de la COVID-19, l'entreprise se dote d'une couverture morale pour d'autres utilisations de cette technologie profondément contraires à l'éthique. En automatisant la surveillance déjà omniprésente des travailleurs, Amazon étend la portée de la surveillance vidéo traditionnelle – et son propre panoptique – au point de pouvoir désormais la transférer à d'autres lieux de travail et à ceux qui y travaillent.

« Walmart a été mise sous pression pour ses pratiques syndicales, mais je crois qu'elle a été supplantée par Amazon. Amazon s'est mise à espionner les travailleurs pour essayer de comprendre les tendances de comportement de la main-d'œuvre ou les prédire à un niveau supérieur. »

Iain Gold, administrateur des Teamsters.²⁴

22 Shieber, J. (1er décembre 2020). AWS announces Panorama, a device that adds machine learning technology to any camera. *Tech Crunch*. <https://techcrunch.com/2020/12/01/aws-announces-panorama-a-device-adds-machine-learning-technology-to-any-camera/>

23 Schreiber, E. (11 décembre 2020). Amazon Web Services offers companies new tools for spying on workers. *World Socialist Web Site*. <https://www.wsws.org/en/articles/2020/12/12/awsm-d12.html>

24 Palmer, A. (24 octobre 2020). How Amazon keeps a close eye on employee activism to head off unions. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2020/10/24/how-amazon-prevents-unions-by-surveilling-employee-activism.html>

EN TRANSIT

NAVIGUER LA SURVEILLANCE : LES APPLICATIONS DE LIVRAISON

Les messagers et les camionneurs qui livrent des colis pour Amazon ne sont pas à l'abri de son panoptique numérique. Amazon vante la facilité et la flexibilité de ses emplois de livreurs « sur plateforme », mais passe sous silence la tactique de surveillance généralisée qui est intégrée dans ses applications de livraison.

Les livreurs d'Amazon sont tenus de télécharger soit l'application Flex soit l'application Relay, qui sert d'interface première entre l'entreprise et eux. Flex est utilisée par les chauffeurs sur plateforme qu'Amazon qualifie à tort de sous-traitants indépendants. Rely est une application similaire utilisée par les camionneurs qui travaillent pour des sociétés sous-traitantes de livraison de colis membres du programme Delivery Service Partner (DSP) d'Amazon. Tous les chauffeurs sont censés installer et utiliser une troisième application appelée Mentor, qui surveille et note leur comportement au volant.

Utilisée pour la livraison sur le dernier kilomètre, Flex suit de A à Z les chauffeurs qui apportent les colis jusqu'à la porte des clients, depuis leur acceptation du travail pour Amazon jusqu'à la perception de leur rémunération. Cette application programme des créneaux de livraison de 2 à 6 heures et fournit les informations sur le lieu de retrait de la marchandise et le trajet à emprunter. Flex et Mentor fonctionnent en tandem pour garantir que les travailleurs soient surveillés tout au long de leur poste de travail, par exemple en déterminant leur emplacement et le temps qu'ils consacrent à chaque livraison. Ces applications montent également les chauffeurs les uns contre les autres, en comparant leurs résultats par rapport à d'autres travailleurs. Mentor contrôle même l'utilisation du téléphone par le travailleur, en suivant les appels passés ou les SMS envoyés. Certains travailleurs ont signalé que Mentor enregistre la simple réception d'un appel entrant ou le refus d'y répondre comme des infractions.²⁵

Comme Uber ou Deliveroo, des applications sur plateforme telles que Flex permettent à Amazon d'utiliser une armée de travailleurs précaires pour assurer des services de livraison à ses clients, tout en allégeant les coûts des véhicules, de la maintenance, de l'essence, de l'assurance, des convoyeurs et des soins de santé. Elle facilite également la surveillance continue des chauffeurs et porte la cadence de leur poste de travail à des niveaux déraisonnables, tout en les rémunérant souvent en dessous du salaire minimum.



« [L'appli] me stresse. Je la regarde constamment en pensant qu'il y a quelqu'un chez Amazon qui me regarde conduire à tout moment. »

Un chauffeur américain d'Amazon.²⁶

25 Palmer, A. (12 février 2021). Amazon uses an app called Mentor to track and discipline delivery drivers. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2021/02/12/amazon-mentor-app-tracks-and-disciplines-delivery-drivers.html>

26 Alimahomed-Wilson, J. (9 février 2021). *Surveillance, stress, and no bathrooms: Life as an Amazon driver*. Labor Notes. <https://labornotes.org/2021/02/surveillance-stress-and-no-bathrooms-life-amazon-driver>

LES YEUX SUR LA ROUTE : LES CAMÉRAS DRIVERI

Comme si les applications qui déterminent leur position et leur vitesse n'étaient pas suffisantes, les chauffeurs qui travaillent pour Amazon font également l'objet d'une surveillance visuelle.

En février 2021, Amazon a annoncé un partenariat avec Netradyne, une société de logiciel de gestion de flotte qui produit des systèmes télématiques vidéo. Amazon envisage d'installer l'un de ces systèmes, appelé Driveri, dans sa flotte de camionnettes de livraison portant la marque Amazon.

Driveri utilise des caméras équipées d'IA pour surveiller les habitudes de conduite des livreurs depuis le moment où ils enclenchent le moteur jusqu'à la fin de leur poste de travail. La caméra, qui est montée près du rétroviseur, contrôle à la fois la route et l'intérieur du véhicule, et ne peut être désactivée que lorsque le moteur est coupé. Le système n'enregistre pas le son et n'a pas d'option de visionnage en direct, mais émet des alertes sonores qui accusent les chauffeurs de « distraction au volant », par exemple lorsque le travailleur se saisit de son téléphone (même s'il c'est pour utiliser Flex). Il note ensuite le chauffeur sur la base de son comportement de conduite en temps réel et soumet les données aux gestionnaires de flotte.

À la fois Amazon et Netradyne décrivent Driveri comme une « plateforme de sécurité de la flotte », mais celle-ci récolte aussi des données biométriques. En fait, une récente fuite sur Twitter²⁷ a révélé que les chauffeurs devaient donner leur consentement écrit à l'utilisation de Driveri dans ce but sous peine de risquer de perdre leur emploi.²⁸ Cette annonce, envoyée par l'appli Flex, indique que les caméras internes et externes fonctionnent pendant que le moteur tourne et 20 minutes après qu'il a été coupé. Le formulaire de consentement stipule également que Driveri peut servir à confirmer l'identité du chauffeur et se connecter à son compte. En revanche, les travailleurs comme les journalistes soulignent que les systèmes de surveillance en cabine visent à bien d'autres choses qu'à l'identification du chauffeur et à la fonctionnalité de son compte : cette technologie assortie de l'IA surveille les travailleurs en permanence, comme s'ils ne subissaient pas déjà d'immenses pressions à travailler plus vite. Ainsi, certains travailleurs disent se sentir poussés à ne pas respecter le code de la route pour pouvoir atteindre leurs

objectifs.²⁹ D'autres ont révélé en ligne qu'ils envisageaient de couvrir la caméra avec du ruban adhésif afin de tenter désespérément de résister à cette forme de surveillance.



« [Driveri] soulève d'importantes questions de respect de la sphère privée et de surveillance des travailleurs auxquelles Amazon doit répondre. »

Cinq sénateurs des États-Unis dans une lettre adressée à Amazon.³⁰

27 Gurley, L. K. [@LaurelKGurley]. (22 mars 2021). Amazon delivery drivers in the US have until tonight to sign this consent form for Amazon to collect their biometric info and use AI-cameras that monitor their location and movement. If they don't sign, they lose their jobs [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/LaurelKGurley/status/1374114988391022606>

28 Gurley, L. K. (23 mars 2021). Amazon Delivery Drivers Forced to Sign 'Biometric Consent' Form or Lose Job. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dy8n3j/amazon-delivery-drivers-forced-to-sign-biometric-consent-form-or-lose-job>

29 Callahan, P. (5 septembre 2019). Amazon Pushes Fast Shipping but Avoids Responsibility for the Human Cost. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

30 Palmer, A. (3 mars 2021). Senators question Amazon about using cameras to monitor delivery drivers. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2021/03/03/senators-question-amazon-about-cameras-monitoring-delivery-drivers.html>

EXTENSION DU CONTRÔLE

CARTOGRAPHIE DE LA SYNDICALISATION : SPOC

Après avoir fait l'acquisition de la chaîne d'aliments bio Whole Foods en 2017, Amazon a introduit une nouvelle technologie de surveillance dans ses lieux de travail. Pour contrôler ses travailleurs, elle génère des cartes « thermiques » et d'autres modes de visualisation de données qui mettent en exergue les lieux de travail problématiques, tels que ceux présentant un risque d'activité syndicale.

La GeoSpatial Operating Console (SPOC) d'Amazon est un système logiciel qui consolide et cartographie visuellement des données collectées par le département des ressources humaines, l'unité de renseignements mondiale et le programme mondial de renseignements d'Amazon. Une note interne de l'entreprise datant de février 2020 réclamant du financement et du personnel pour ce système a été divulguée à Recode de Vox Media,³¹ et SPOC semble être en service depuis avril 2020, où elle a été utilisée pour créer des cartes thermiques de l'activité de syndicalisation chez Whole Foods, filiale d'Amazon.³² En octobre 2020, Amnesty International a publié une déclaration publique exprimant son inquiétude face à la surveillance par Amazon des syndicalistes à l'aide de SPOC et d'autres méthodes anti-syndicales.³³

SPOC est conçue pour aider Amazon à surveiller une vaste gamme de menaces potentielles pour ses opérations, notamment des événements météorologiques sévères, les taux de criminalité locale, l'utilisation d'opioïdes et, surtout, la syndicalisation.³⁴ Selon Recode, près de la moitié des jeux de données référencés dans la note de février 2020 porte sur les syndicats : par ex. « militantisme sur le marché Whole Foods / efforts de syndicalisation », « versements habituels d'argent venant de sources syndicales » ou « présence de sections syndicales locales et de groupes syndicaux parallèles. » Depuis lors, un lanceur d'alerte de l'entreprise a lié SPOC à la surveillance

ciblée des listservs des employés d'Amazon consacrées au réseautage des Noirs et des Musulmans et au militantisme de lutte contre les changements climatiques.³⁵

Apparemment en fonction dans des centaines d'entrepôts Whole Foods et Amazon dans l'ensemble des États-Unis, SPOC se concentre sur les risques externes (par ex. nombre de poursuites engagées auprès de la Commission nationale des relations de travail (NLRB) ou pourcentage de familles à l'intérieur du code postal du magasin qui vivent en dessous du seuil de pauvreté³⁶), les risques des magasins (un « indice de diversité » qui indique l'identité raciale et ethnique des employés³⁷) et le sentiment des membres de l'équipe (résultats d'enquêtes et de listservs contrôlés, y compris pour savoir si les employés se sentent respectés au travail³⁸). Le système finit par attribuer à chaque magasin un score de risque de syndicalisation basé sur ces facteurs, tactique peu surprenante vu les antécédents anti-syndicaux agressifs d'Amazon.

« Ils passent tout leur temps à nous espionner, mais ne réagissent jamais à nos plaintes. »

Un chauffeur américain d'Amazon.³⁹

31 Del Rey, J. & Ghaffary, S. (6 octobre 2020). Leaked: Confidential Amazon memo reveals new software to track unions. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

32 Peterson, H. (2020). Amazon owned Whole Foods is quietly tracking its employees with a heat map tool that ranks which stores are most at risk of unionizing. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>

33 Amnesty International. (13 octobre 2020). *Public statement: it is time for Amazon to respect workers' right to unionize*. Amnesty.org. <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2020/10/time-for-amazon-to-respect-workers-right-to-unionize/>

34 Gurley, L. K. (10 février 2020). Why Is Amazon tracking opioid use all over the United States? *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/qj47b7/amazon-tracks-opioid-use-to-see-how-it-could-threaten-business>

35 Ghaffary, S. & Del Rey, J. (24 septembre 2020). Amazon employees fear HR is targeting minority and activism groups in email monitoring program. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/9/24/21455196/amazon-employees-listservs-minorities-underrepresented-groups-worker-dissent-unionization>

36 Peters, J. (20 avril 2020). Whole Foods is reportedly using a heat map to track stores at risk of unionization. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

37 Peters, J. (20 avril 2020). Whole Foods is reportedly using a heat map to track stores at risk of unionization. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

38 Peters, J. (20 avril 2020). Whole Foods is reportedly using a heat map to track stores at risk of unionization. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

39 Cité dans Gurley, L. K. (9 mars 2020). 'We Are Watched to Prevent Mass Resistance': Amazon Workers Discuss Being Spied On. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dyz9px/we-are-watched-to-prevent-mass-resistance-amazon-workers-discuss-being-spied-on>

LE PANOPTIQUE AU-DELÀ DU LIEU DE TRAVAIL : REKOGNITION, RING

Le panoptique numérique d'Amazon ne se limite pas aux travailleurs d'Amazon. La société vend un certain nombre de technologies de surveillance aux consommateurs, et même aux forces de l'ordre.

Prenons Rekognition, par exemple. Sans qu'ils ne se doutent de rien, des citoyens sont suivis, identifiés et catalogués à l'aide de cette technologie de reconnaissance faciale pilotée par l'IA créée par Amazon et basée sur des techniques d'apprentissage machine. Les forces de l'ordre de l'ensemble des États-Unis utilisent Rekognition pour scanner des photos signalétiques et les recouper avec des vidéos de surveillance.⁴⁰ Toutefois, en réponse aux protestations Black Lives Matter, Amazon a adopté un moratoire volontaire – et temporaire – sur l'utilisation de Rekognition par les forces de police américaines.⁴¹

Pour les consommateurs, Amazon propose Ring, un système de surveillance « intelligent » qui consiste en une sonnette vidéo et d'autres produits activés par wi-fi qui surveillent les alentours des maisons. Ring est utilisé dans des centaines de milliers de maisons américaines et étend sa présence en Europe et dans d'autres pays.⁴² Les propriétaires qui installent Ring sont en mesure d'accéder aux informations générées par le biais d'une application de réseau social appelée Neighbors, qui regroupe les données recueillies par tous les systèmes Ring et permet aux utilisateurs de visionner des informations sur les activités suspectes dans un rayon de 1,5 km autour de leur domicile. Comme l'application Citizen (anciennement Vigilante), Neighbors utilise ces données pour visualiser des actes potentiellement criminels.⁴³ Aux États-Unis, plus de 700 départements de police locaux ont conclu un partenariat avec Ring pour accéder au contenu des vidéos générées par les utilisateurs. Et désormais, les consommateurs peuvent utiliser Ring et d'autres dispositifs d'Amazon pour échanger des parties de leur bande passante Internet avec d'autres propriétaires d'appareils, dans le cadre d'un réseau qu'Amazon appelle Sidewalk.⁴⁴

La surveillance basée sur la race est l'un des résultats les plus graves de l'extension du panoptique numérique

d'Amazon au-delà du lieu de travail. Le syndicat American Civil Liberties Union (ACLU) et le Congrès des États-Unis ont constaté que les fausses concordances de Rekognition affectent de manière disproportionnée les personnes de couleur. Et bien que la technologie ne soit pas directement utilisée par l'Agence de l'immigration et des douanes (ICE), elle a été initialement adaptée à l'ICE⁴⁵; désormais, Amazon assure l'infrastructure d'hébergement web pour les bases de données que l'ICE utilise pour organiser la détention et la déportation d'immigrants. En 2019, les ingénieurs d'Amazon ont protesté contre cette collaboration sous le slogan « No Tech for ICE ». De même, des critiques de la technologie Ring ont constaté que Ring fonctionne dans un « marché de sécurité achetée »⁴⁶ qui soulève des inquiétudes parce qu'il alimente les interventions de police excessives dans les communautés de couleur. Pourtant, Amazon envisage de développer de nouvelles formes de surveillance commercialisable. Dans un brevet portant sur un produit qualifié de « surveillance en tant que service », Amazon décrit une flotte de drones visant à détecter les cambriolages dans les domiciles des clients (payants).⁴⁷

« Amazon doit s'attacher entièrement à un moratoire général sur l'utilisation de la reconnaissance faciale pour le maintien de l'ordre [...]. Elle doit aussi s'engager à cesser de vendre des systèmes de surveillance tels que Ring qui alimentent les interventions de police excessives dans les communautés de couleur. »

American Civil Liberties Union.⁴⁸

40 Ng, A. (22 mai 2018). Amazon is selling facial recognition technology to law enforcement. *Cnet*.

<https://www.cnet.com/news/amazon-is-selling-facial-recognition-technology-to-law-enforcement/>

41 Dastin, J. (18 mai 2021). Amazon extends moratorium on police use of facial recognition software. *Reuters*.

<https://www.reuters.com/technology/exclusive-amazon-extends-moratorium-police-use-facial-recognition-software-2021-05-18/>

42 Molla, R. (21 janvier 2020). Amazon Ring sales nearly tripled in December despite hacks. *Vox Recode*.

<https://www.vox.com/recode/2020/1/21/21070402/amazon-ring-sales-jumpshot-data>

43 <https://www.vox.com/2019/9/5/20849846/amazon-ring-explainer-video-doorbell-hacks>

44 <https://arstechnica.com/gadgets/2021/05/amazon-devices-will-soon-automatically-share-your-internet-with-neighbors>

45 Fazzini, K. (6 décembre 2018). Amazon's facial recognition service is being used to scan mugshots, but it's also used to track innocuous things like soccer balls. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2018/12/06/how-amazon-rekognition-works-and-what-its-used-for.html>

46 Artiste et chercheur (et ancien associé Amazon FC) Ali, H. (2020). Amazon's Surveillance System Is a Global Risk to People of Color. *Medium*. <https://zora.medium.com/amazons-surveillance-system-is-a-global-risk-to-people-of-color-a5030a19d5e1>

47 Yeturu, K., & Huddleston, H.L. (2019). Image creation using geo-fence data, *US patent 10313638*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

48 ACLU. (10 juin 2020). *ACLU statement on Amazon face recognition moratorium*. Consulté sur www.aclu.org

FAÇONNER LA SURVEILLANCE FUTURE SUR LE LIEU DE TRAVAIL : L'AVENIR D'AMAZON VU SOUS L'ANGLE DES BREVETS

La surveillance assurée par Amazon est vouée à devenir encore plus envahissante, comme en témoignent les brevets portant sur des technologies que la société est susceptible d'introduire afin de surveiller les mouvements des travailleurs ou de les rendre plus transparents pour la direction.

Un brevet détenu par Amazon décrit un « système d'interaction renforcé » entre les travailleurs et les superviseurs.⁴⁹ Dans ce brevet, un superviseur porte un casque de réalité augmentée permettant de reconnaître le visage, les vêtements ou la démarche. Lorsque le superviseur regarde un travailleur, le système reconnaît ce dernier et projette alors des informations pertinentes sur le champ visuel naturel du superviseur. Selon le brevet, ce système fournit des informations en temps réel sur le travailleur, telles que « des données démographiques sur l'utilisateur, des données de localisation au sein du site, les relations avec les autres utilisateurs, des messages destinés à l'utilisateur, des parcours de navigation à travers le site, des permissions d'accès. » Les dessins du brevet montrent d'autres types d'informations, tels que le « statut » du travailleur.

Un autre brevet qui a été remarqué par les médias en 2018 décrit un bracelet, ou tout autre type d'article, qui permet « de positionner des capteurs sur le corps de l'opérateur humain », afin d'analyser la position de la main du travailleur dans l'espace et de lui donner un feedback tactile pour accélérer son travail. En vibrant de certaines manières, le bracelet signale au travailleur qu'il a placé un article dans la corbeille appropriée sur l'étagère, ce qui réduit le temps requis pour achever la tâche. Le but principal, selon le brevet, est « de surveiller l'exécution des tâches attribuées. »⁵⁰

Un troisième brevet, intitulé « utilisation de gestes et d'expressions pour assister les utilisateurs », cible à la fois les centres de traitement et l'automatisation des services d'épicerie. Il est conçu pour détecter les expressions d'émotions telles que la frustration pendant que les travailleurs effectuent la tâche qui leur est attribuée. S'il détecte de la frustration, ou peut-être faudrait-il dire si celle-ci est calculée par l'algorithme, le système d'Amazon génère une intervention sous forme d'un feedback tactile,

vocal ou visuel de la part d'un assistant qui, dans le brevet, est présenté comme demandant : « Comment puis-je vous aider ? » Le brevet laisse ouverte la nature d'un tel assistant : « Un associé peut être dépêché à l'endroit où se trouve l'utilisateur pour apporter de l'aide. Cet associé peut être un humain ou un système robotique. »

Rien ne dit que des brevets tels que celui-là seront développés ou déployés dans les entrepôts d'Amazon. Cependant, c'est le signe qu'Amazon investit une partie de ses immenses capacités technologiques dans le développement de systèmes de surveillance de plus en plus sophistiqués et intrusifs.⁵¹ Le casque de réalité augmentée, le bracelet et l'assistant d'émotions anticipent un avenir où le panoptique numérique d'Amazon renforcera encore la capacité de la direction à suivre et à contrôler les employés dans le but de stimuler la productivité. Amazon détient de nombreux autres brevets de technologie de surveillance, notamment un brevet portant sur un assistant de drone miniature contrôlé par la voix, potentiellement destiné à des applications de maintien de l'ordre, ou un autre portant sur des technologies portables qui transforment le travailleur en un porteur de capteurs qui servent à collecter des données destinées à alimenter les systèmes algorithmiques.⁵²

« À ce stade, ils pourraient tout aussi bien recruter de vrais robots. »

Un associé américain d'Amazon.⁵³

49 Bettis, D., McNamara, A., Hollis, B., Étienne, F., Boyapati, P., Smith, K. J., et Jones, J. B. (2019). Augmented Reality Enhanced Interaction System, *U.S. Patent No. 10,282,696*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

50 Cohn, J.H. (2016). *Ultrasonic bracelet and receiver for detecting position in 2d plane*. U.S. Patent No. 9881276B2.

51 Sur les stratégies d'Amazon en matière de propriété intellectuelle, voir Rikap, C. (2020). Amazon: A story of accumulation through intellectual rentiership and predation. *Competition & Change*, 0(0), 1-31. DOI: 10.1177/1024529420932418

52 Delfanti, A., & Frey, B. (2021). Humanly extended automation or the future of work seen through Amazon patents. *Science, Technology, & Human Values*, 46(3), 655-682.

53 Cité dans Delfanti, A. (à paraître 2021). *The warehouse: Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONCLUSIONS

La gamme de technologies de surveillance qu'Amazon a déjà développées ou est en train de développer a fini par couvrir toutes les facettes de ses opérations mondiales. Les océans de données qu'Amazon collecte sur ses travailleurs (taux de productivité, localisation, habitudes de conduite, avis personnels et état de santé, entre autres) apportent à l'entreprise des quantités inégalées d'informations qu'elle utilise pour saper les tentatives des travailleurs de se syndiquer en vue d'améliorer leurs conditions de travail.

Depuis au moins l'an 2000, lorsqu'Amazon a écrasé une campagne de Communication Workers of America visant à syndicaliser 400 employés du service client, Amazon déploie son arsenal de plus en plus sophistiqué de collecte de données contre des efforts similaires. Non content de recruter des cabinets d'avocats hostiles aux syndicats et des analystes de renseignements, l'entreprise applique un programme constant de surveillance des employés et d'analyse des données pour prédire quels lieux de travail d'Amazon, et quels travailleurs individuels, sont susceptibles de se syndiquer. On ne saurait trop insister sur la menace qu'une telle tactique pose aux travailleurs et au mouvement syndical du XXI^e siècle. En concevant et en déployant constamment de nouvelles technologies de surveillance, et en repoussant les limites des réglementations sur la sphère privée et la collecte de données, la société abaisse la barre pour les travailleurs, les consommateurs et le grand public.

L'anti-syndicalisme est loin d'être nouveau – en fait, Amazon travaille avec l'agence Pinkerton, de sinistre réputation, qui surveille les syndicalistes depuis la fin du XIX^e siècle -, mais les formes de surveillance induites par l'IA empiètent sur la sphère privée et l'autonomie des travailleurs dans une mesure inconcevable jusqu'alors. La croissance exponentielle du régime de surveillance d'Amazon doit être contrecarrée par le renforcement du pouvoir des travailleurs, les négociations collectives et les nouvelles réglementations si nous voulons que les travailleurs de demain puissent encore travailler dans la dignité. Amazon peut exercer une influence sur les modalités de travail bien au-delà des murs de ses entrepôts. Le modèle qu'elle a mis en place est d'ailleurs en train d'être repris par d'autres entreprises de la logistique et d'autres secteurs économiques. La démocratie sur le lieu de travail, le respect de la sphère privée des travailleurs et même leur santé et leur sécurité sont en jeu.

De nouveaux choix politiques suffisamment assurés pour contrer les défis provoqués par Amazon doivent être opérés pour mettre fin aux maux que l'entreprise inflige aux travailleurs dans le monde entier. Le présent rapport met en exergue les effets les plus problématiques de la surveillance sur le lieu de travail chez Amazon. Il incombe maintenant aux travailleurs, à leurs syndicats et aux décideurs politiques d'apporter les changements nécessaires pour construire un avenir plus juste et plus durable.

Le présent rapport a été rédigé par Alessandro Delfanti, Lilian Radovac et Taylor Walker en juin 2021.⁵⁴

54 Alessandro Delfanti est professeur associé à l'Université de Toronto ; Lilian Radovac est chercheuse, syndicaliste et ancienne membre du groupe #BlockSidewalk ; Taylor Walker a récemment obtenu son master en information à l'Université de Toronto.



UNI Global Union

8-10 Avenue Reverdil
CH-1260 Nyon
Suisse

Tel: +41 22 365 21 00
Fax: + 41 22 365 21 21

www.uniglobalunion.org