

## DANS LE VENTRE DE LA BALEINE

Interview d'un employé anonyme d'Amazon

Traduction [Sophie Garnier](#)

Audimat Éditions | « Tèque »

2022/2 N° 2 | pages 14 à 49

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0014

Article disponible en ligne à l'adresse :

-----  
<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-14.htm>  
-----

Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

© Audimat Éditions. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

# DANS LE VENTRE DE LA BALEINE

## Interview d'un employé anonyme d'Amazon

(N.d.E) Full disclaimer:

Audimat éditions fait partie d'une initiative collective de boycott d'Amazon de la part d'éditeurices et de leur distributeur Hobo: le manifeste « Nous ne vendrons plus nos livres sur Amazon » est disponible sur [hobo-diffusion.com](http://hobo-diffusion.com).

TRADUCTION:  
SOPHIE GARNIER

Destruction d'emplois, rythme de travail insoutenable, évitement de la TVA, mise au travail de sans-papiers dans les chaînes logistiques et dégradation écologique des territoires: tels sont les effets ravageurs de l'implantation des hangars Amazon en France, comme ailleurs dans le monde. Dans un contexte où la parole des travailleur·euses de la tech se fait rare, nous avons saisi l'occasion de cet entretien avec un ingénieur en cybersécurité publié par *Logic Magazine*<sup>1</sup> pour faire exister et circuler cette parole en français. On apprend notamment que la grande majorité des recettes d'Amazon ne se fait pas grâce à la vente de biens, mais celle de services numériques de stockage de données (Amazon Web Services), et on y découvre surtout qu'une certaine rhétorique de la sécurisation des données permet aux équipes de marketing de l'entreprise de séduire les clients et ainsi garantir son modèle d'affaire dans le *cloud computing*. Par ailleurs, si celui qui prend ici la parole se montre particulièrement sceptique quant au potentiel pour l'organisation et la lutte syndicale dans les entrepôts, les récentes réussites de ce côté-là dans l'État de New York semblent le faire mentir.

1. Inside the Whale: An Interview with an Anonymous Amazonian", *Logic Magazine*, N°12, 20 décembre 2020

Amazon s'est donné pour mission de posséder les infrastructures de nos vies. Sur dix dollars dépensés en ligne, quatre dollars tombent dans l'escarcelle du deuxième plus important employeur privé aux États-Unis, après Walmart. Amazon dispose d'un vaste réseau de centres logistiques et continue d'acquérir des biens immobiliers à un rythme soutenu ; en septembre 2020, le groupe a annoncé son intention d'ouvrir 1500 centres de distribution supplémentaires dans des banlieues, partout aux États-Unis. La vente ne représente cependant qu'une petite partie de son activité : pour de nombreux Américains, il est devenu impossible de ne pas passer devant une caméra Ring, la caméra de surveillance domestique intelligente d'Amazon, lors de trajets quotidiens. De plus, Amazon Web Services (AWS) contrôle près de la moitié du marché public du *cloud*<sup>2</sup> et investit massivement dans de nombreux autres secteurs allant du divertissement à la publicité. *Logic* s'est entretenu avec un ingénieur en cybersécurité chez AWS pour savoir ce

2. Le *cloud* désigne non pas littéralement un « nuage », mais abusivement le développement de solutions de stockage et d'applications délocalisées pour Internet (serveurs, *data centers*, par exemple). Pour une critique de son invisibilisation et les implications de l'implantation des *data centers* sur le tissu urbain, lire : Clément Marquet, « Ce nuage que je ne saurais voir. Promouvoir, contester et réguler les *data centers* à Plaine Commune », *Tracés*, n°35, 2018/2, p. 75-98.

qu'il fallait penser du mastodonte Amazon et ce qu'il en était, pour lui, d'y travailler.

— Amazon est une organisation gigantesque et complexe. Comment pouvons-nous l'envisager dans son ensemble?

Amazon est une société opportuniste qui investit dans des domaines dans lesquels elle pense avoir un avantage concurrentiel. Dans l'ensemble, Amazon se considère comme une entreprise de technologies. Par conséquent, la technologie est toujours mise en avant, quel que soit le produit vendu. Nous estimons que, parce que nous avons une telle quantité de talent et de capital, nous pouvons exercer notre avantage technologique pour dominer chaque marché sur lequel nous décidons d'entrer.

— Quelles sont les origines d'Amazon? Pourquoi est-ce que l'entreprise a commencé en vendant des livres sur Internet?

Au milieu des années 1990, Internet était généralement perçu comme le remplaçant des bibliothèques — la bibliothèque 2.0 — alors vendre des livres sur Internet semblait logiquement être la prochaine chose à faire. Un peu plus tard, Google a imaginé un projet dans le même esprit avec Google Books, qui était une entreprise colossale, et y a engagé des ressources disproportionnées. Le but d'Amazon était

similaire à celui de Google Books : numériser toute l'information contenue dans les livres du monde entier et la rendre accessible à tous, parce que c'était la promesse d'Internet.

Jeff Bezos s'intéresse à d'autres « grands personnages » de l'histoire et se voit comme un Alexandre le Grand moderne. Il existe même un bâtiment sur le campus d'Amazon qui s'appelle Alexandria : c'était le nom de l'un des premiers projets du groupe, qui consistait à s'assurer que tous les livres jamais publiés soient disponibles sur Amazon.

Ce projet avait aussi une raison d'être plus pragmatique. Les livres sont parfaits parce que vous pouvez les emballer facilement. Ils ne coûtent pas non plus très cher à transporter, et ils sont faciles à protéger durant leur transport. Les livres ne s'abîment pas facilement.

— Dès le début, Amazon a vendu des objets physiques. Son activité a donc évolué très différemment de celle de Google ou de Facebook, qui gagnaient de l'argent en surveillant les gens sur Internet et en se servant des informations ainsi recueillies pour vendre des publicités.

C'est vrai, Amazon n'est pas une plateforme qui mise avant tout sur la publicité. Le groupe possède tout de même une filiale, A9, qui est spécialisée dans la

publicité en ligne, mais ce n'est pas le secteur qui rapporte le plus à Amazon. Les activités les plus lucratives sont la vente et AWS.

– Quelles sont les raisons qui ont poussé Amazon à se lancer dans le cloud computing? Quelle a été l'impulsion de départ?

Amazon a voulu explorer la possibilité de vendre des services Web après avoir réalisé que la plupart des autres acteurs du secteur n'étaient pas très bons. Dès le début, les start-up étaient nombreuses à frapper à notre porte, car nous leur faisons économiser beaucoup de temps et d'argent. Une fois les start-up devenues accros, il est devenu plus facile pour AWS de vendre ses services à de plus grandes entreprises – celles qui jalouaient la réussite des start-up, plus évoluées sur le plan technique.

C'était intéressant pour nous, parce que les grandes entreprises rapportent plus. Le bémol, c'est qu'elles ont des exigences plus élevées en matière de sécurité. Leurs domaines d'activité sont plus anciens et soumis à davantage de règles, et ceux qui élaborent ces règles sont attentifs à la façon dont ils protègent leurs données.

– C’est là que vous intervenez.

Pendant longtemps, la sécurité n’était pas une priorité chez Amazon, car les données collectées – quels livres commandaient les gens – n’étaient pas sensibles. Les gens n’avaient pas peur que ces informations soient accessibles à d’autres. Il fallait juste trouver un moyen pour sécuriser les informations des cartes bancaires des client·es pour que les transactions en ligne soient possibles. Nous avons externalisé cette question.

Après 2006 et les débuts d’AWS, la sécurité est devenue une préoccupation beaucoup plus importante. Amazon a réalisé à quel point la sécurité comptait pour ses clients les plus importants. Aujourd’hui, le groupe prend cet aspect très au sérieux. À mon avis, rares sont les États qui gèrent leur sécurité de manière aussi poussée qu’Amazon.

La sécurité, c’est avant tout devenir une cible difficile à atteindre. C’est comme cette blague sur l’ours qui attaque un groupe de randonneur·euses : pour survivre, il ne faut pas forcément être plus rapide que l’ours ; il suffit d’être plus rapide que la·e plus lent·e du groupe.

– Les grandes entreprises, traditionnellement, géraient leurs propres centres de données. A-t-il été difficile de les convaincre de transfé-



rer ces données vers le *cloud*? Elles étaient peut-être plus rassurées de tout faire elles-mêmes?

C'est possible, mais en fin de compte, les normes de sécurité de leurs centres de données seront toujours plus faibles que celles d'un fournisseur de *cloud* comme AWS. Un fournisseur de *cloud* héberge de nombreuses entités qui peuvent ainsi réaliser des économies d'échelle leur permettant de bénéficier de systèmes de sécurité plus perfectionnés que quelqu'un qui assurerait l'entière gestion de ces systèmes en interne.

Par ailleurs, si vous êtes une entreprise qui gère son propre centre de données, vous êtes à 100% responsable de votre sécurité – de la sécurité de vos infrastructures, du transport, des locaux, de tout. Si vous déplacez vos données dans le *cloud*, Amazon prend en charge au moins une partie de cette sécurité.

– Quand vous recourez aux services d'AWS, une partie de ce que vous payez est alloué à la sécurité.

C'est exact; ça fait partie de ce que nous vendons. Prenons un exemple: un client potentiel arrive chez AWS. Il nous dit: «J'aime payer en fonction de ce que je consomme. Dites-m'en plus.» Nous lui montrons ce qu'il peut utiliser à haute capacité et quelles économies il peut réaliser.

Ce client potentiel peut alors nous demander : « Comment je sais que je suis en sécurité chez AWS ? » Et c'est là que ça devient intéressant. C'est à ce moment-là qu'on achève de le convaincre. On lui propose d'analyser son niveau de sécurité actuel et on dit qu'on va voir si on peut lui proposer un niveau comparable. Il nous décrit ses centres de données.

Nous nous exclamons : « Ouh-là ! Nous avons une sécurité de niveau 5 et votre centre de données n'est qu'à 3. Vous êtes sûr de vouloir continuer comme ça ? » Le client se dit alors que, non seulement il va économiser de l'argent en optant pour AWS, mais aussi que sa sécurité n'est pas aussi fiable que ce qu'il imaginait.

Nous faisons aussi en sorte qu'il soit facile de migrer chez nous et difficile d'en partir. Si vous avez des milliards de données dans votre propre centre et que vous voulez les déménager chez AWS sans passer par Internet, nous vous enverrons un semi-remorque rempli de disques durs, que nous brancherons à votre centre de données avec un câble optique, avant de retraverser le pays pour arriver chez nous avec vos données.

— Mais comment est-ce que vous faites ça ?

Nous avons ce produit qui s'appelle Snowmobile. C'est un camion-citerne. Il n'existe aucune photo publique de ce qui se trouve à l'intérieur, mais c'est plutôt cool. Ce camion, c'est comme un centre de

données modulaire sur roues. Nos clients sont en droit d'attendre que nous fournissions une certaine sécurité à partir du moment où ils remplissent un camion avec leurs données. Alors ce camion est protégé en permanence par un garde armé.

C'est une vente plutôt simple. Si un client l'envisage, il se dit : « Oui, bien sûr que je veux le camion géant et le gars armé pour déménager mes données, pas un système maison qui n'est pas terrible. »

— Incroyable.

AWS vend aussi des systèmes de sécurité spécifiques, comme Amazon Inspector. Amazon Inspector est un outil qui va passer en revue toutes vos configurations pour AWS et vous fournir des recommandations sur la manière de changer ces configurations.

Quand vous vous connectez à un serveur, la connexion se fait par un port spécifique. Les autres ports peuvent alors être identifiés par des personnes mal intentionnées, qui voient que ces ports ont été laissés ouverts parce qu'ils sont fréquemment utilisés pour la gestion de ce serveur. Amazon Inspector peut alors vous proposer un diagnostic et vous dire : « Nous avons scanné votre serveur et détecté que ce port a été laissé ouvert alors que vous ne l'utilisez pas. Voulez-vous le fermer pour empêcher d'autres personnes de s'y connecter ? » Ou encore : « Vos deux serveurs

communiquent entre eux dans un format qui peut facilement être espionné. Nous vous recommandons d'utiliser au minimum telle version du logiciel de connexion qui vous permettra de remédier à certains problèmes de sécurité.»

Si vous êtes un·e administrateur·ice système compétent·e, vous êtes censé·e avoir fait tout ça au moment de la configuration du système. Mais toutes les administrateur·ices système ne sont pas compétent·es. Si vous travaillez pour une compagnie d'assurances, par exemple, vous vous en fichez bien. Disons que vous habitez à Sioux Falls, dans le Dakota du Sud. Pourquoi est-ce que vous vous souciez de la sécurité du *cloud*?

Vous évoluez sur un marché du travail d'une petite ville, où vous connaissez tout le monde et savez que vous ne serez jamais au chômage. De nombreuses sociétés dont le siège se trouve dans des zones reculées n'ont pas d'équipes IT particulièrement perfectionnées, et payent Amazon pour se charger de leur sécurité à leur place.

- Vous avez dit que les clients les plus rentables pour AWS étaient les grands groupes évoluant dans des secteurs bien développés, qui sont souvent soumis à davantage de règles. Comment est-ce que AWS aide ces sociétés à respecter la réglementation en vigueur?

Certaines institutions et certains domaines font effectivement l'objet d'une réglementation plus importante que d'autres. Prenez le domaine de la santé. Les hôpitaux et les caisses d'assurance maladie sont régis par le Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), la loi sur la protection des données de santé aux États-Unis. Il existe de nombreuses règles relatives au stockage des données, à la durée de ce stockage et aux différents types d'accords nécessaires à la conservation de ces données. Il peut être difficile de mettre en place un système qui respecte toutes les dispositions de l'HIPAA, mais AWS propose des produits qui peuvent vous aider à le faire.

Il en va de même concernant le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne. Ce règlement oblige les organisations à traiter les données personnelles d'une façon bien précise. Il ouvre de nouveaux droits, dont le « droit à l'oubli ». Ainsi, si vous êtes une entreprise ayant une activité en Europe, il va vous falloir un moyen d'accéder aux demandes des client·es qui souhaitent que leurs données soient supprimées. AWS peut fournir un rapport qui indique que : « Oui, ces données ont été supprimées ; nous ne pouvons plus y accéder. »

- Le respect de la réglementation peut donc générer des perspectives commerciales lucratives pour AWS. Ces perspectives seront vraisemblablement de plus en plus nombreuses au

fur et à mesure de la mise en place de nouvelles réglementations sur la confidentialité, comme le California Consumer Privacy Act ou encore de nouveaux règlements européens relatifs aux données et à l'intelligence artificielle.

AWS est une machine à sous. Aujourd'hui, la vente au détail représente quelque chose comme 70 % des recettes d'Amazon, mais AWS, c'est 70 % des résultats d'exploitation du groupe.

L'une des raisons pour lesquelles les militants antitrust s'intéressent à Amazon, c'est parce que cette dernière profite de sa position vis-à-vis d'entreprises très rentables, auprès desquelles elle bénéficie d'un avantage durable, pour financer les pertes engendrées par ses autres départements employés à acquérir des parts de marché. Sans un organe tel que AWS, des concurrents d'Amazon comme Walmart doivent baisser leurs prix en deçà du seuil de rentabilité pour rester compétitifs, et ils ne peuvent pas éponger ces pertes indéfiniment.

— Pouvez-vous donner un exemple d'un département largement financé par AWS?

Il y a Prime Video. Jeff adore Prime Video parce que ça lui donne accès à la vie mondaine de Los Angeles et de New York. Il vient de divorcer et il est l'homme le plus riche du monde. Prime Video est un produit d'appel pour la vie sexuelle de Jeff.

## Une belle affaire

— Comment avez-vous vu changer votre travail avec la pandémie de COVID-19?

La première chose que nous avons remarquée, c'était l'annulation des conférences ; tout le monde s'est alors dit : « Ouah ! Ce n'est pas rien la COVID, en fait ! » Puis les bâtiments se sont vidés. Il y a eu une bifurcation entre les gens qui travaillent dans les bureaux et ceux qui travaillent dans les centres logistiques. Les cols blancs n'ont pas de problème parce qu'ils peuvent tout simplement travailler de chez eux, mais il y a eu un énorme effort en interne pour que les employé·es des centres logistiques puissent travailler dans un environnement sûr.

— Qu'est-ce qui est ressorti de ces discussions ? Je sais qu'il y a eu plusieurs actions collectives introduites par des employé·es d'Amazon travaillant dans les entrepôts au sujet de la sécurité pendant la pandémie.

Au début de la pandémie, les manager·euses ont fait appel à des consultant·es et à des scientifiques pour analyser la manière dont le virus se propageait. On avait une semaine pour décider d'un plan et trois semaines pour le mettre en œuvre. Maintenant, on a des caméras qui prennent votre température. Vous ne pouvez pas entrer dans un bâtiment Amazon si

vosre température est trop élevée. Iels ont trouvé comment limiter les contacts au maximum et mis en place des mesures, comme scanner les badges à distance et utiliser des code-barres au lieu de lecteurs NFC (*near field communication*, « communication en champ proche »). Iels ont aussi mis en place un protocole de tests.

Au début, il était impossible de se procurer des tests, mais nous avons fait des pieds et des mains pour trouver un fournisseur, avec qui nous avons passé un contrat pour pouvoir tester les employé·es des entrepôts. Je ne connais pas la fréquence de ces tests, et ce n'est pas comme si nous faisons des tests pour détecter toutes sortes de choses. Une grande partie des personnes qui travaillent dans les entrepôts sont des personnes âgées qui n'appartiennent plus à la main-d'œuvre traditionnelle et qui ont des difficultés à la réintégrer parce qu'iels ne peuvent ou ne veulent plus suivre de formation, ou parce que leur métier n'existe plus vraiment. Beaucoup d'entre elleux ne font pas assez d'heures pour avoir une assurance maladie. Donc s'iels ont un cancer potentiellement mortel, nous ne les aidons pas à se soigner. Mais s'iels attrapent cette maladie respiratoire infectieuse, nous voulons le savoir.

[...]



— Vous avez été confronté·es à d'autres difficultés au début de l'épidémie, n'est-ce pas ? Avec les chaînes d'approvisionnement par exemple ?

L'épidémie a effectivement eu des conséquences sur toutes les chaînes logistiques d'Amazon. Il était difficile de trouver du gel hydroalcoolique, ou encore des cartons.

Nous avons eu de la chance parce que le début de la pandémie a coïncidé avec le Nouvel An chinois. Nous nous attendions déjà à un ralentissement, parce que nous savions que le Nouvel An chinois allait de toute façon avoir un impact sur notre calendrier.

Toutefois, dans l'ensemble, c'est comme si la pandémie avait combiné tous les avantages d'Amazon et atténué les effets de tous ses points faibles.

— Comment ça ?

La crise a profité aux grands acheteurs. Plus vous opérez à grande échelle, plus vous avez de pouvoir d'achat, non ? Si vous êtes une usine, la répartition de vos clients est la suivante : vous avez un ou deux clients qui représentent 80 % de votre chiffre d'affaires, et une multitude d'autres qui représente les 20 % restants. Donc si votre production chute de 30 ou 40 %, vous vous dites : « Ok, je vais devoir laisser tomber les plus petits vendeurs et me concentrer sur

les plus gros.» C'est ce qui s'est produit. Amazon a pu être livrée en priorité alors que des entreprises plus petites affichaient des ruptures de stock.

— Et le e-commerce a fortement progressé pendant la pandémie en général.

La question que se posent tous les acteurs de la distribution est la suivante : est-ce que Walmart et Target<sup>3</sup> peuvent utiliser leurs infrastructures de distribution locale pour livrer des colis plus rapidement qu'Amazon ? Le seul avantage de Walmart et de Target, ce sont leurs magasins physiques. Quand ces magasins sont fermés, ils peuvent être transformés en centres de distribution. Il est alors possible de réceptionner les colis près de chez leurs destinataires et de les leur livrer. Racheter Whole Foods<sup>4</sup> a permis à Amazon de toucher, en gros, 80 % des 1 %, mais il reste de vastes zones aux États-Unis que l'on ne peut atteindre en passant par Whole Foods.

3. Deux des plus importantes chaînes de supermarchés aux États-Unis.

4. Une chaîne de supermarchés bio américaine, rachetée par Amazon en 2017.

Les rumeurs que j'entends, tant internes qu'externes, font état d'un grand intérêt d'Amazon pour l'achat de bureaux de poste. La privatisation des bureaux de poste est intéressante en raison de la situation géographique de ces bâtiments. Il en existe dans le centre de toutes les villes américaines. Il se pourrait bien qu'Amazon veuille les racheter, et l'entreprise en a les moyens. Alors pourquoi pas ?

La semaine dernière, nous avons annoncé le recrutement de cent mille personnes supplémentaires – une nouvelle fois. Nous embauchons énormément, que ce soit à la direction, à temps complet ou à temps partiel, dans les bureaux, dans la distribution, dans le traitement des commandes, dans la logistique, dans la technologie et la distribution et dans tous les domaines dans lesquels nous œuvrons.

— Qu'en est-il d'AWS ? Est-ce que sa croissance est la même ?

Certains de nos clients ont évidemment connu une baisse dramatique de leurs revenus. Des clients importants, dans la restauration et dans la vente, ont négocié des réductions substantielles ou ont obtenu d'importants crédits pour leur compte.

De manière générale, l'épidémie de COVID a persuadé de nombreuses entreprises d'accélérer leur migration vers le *cloud*, parce que si vous êtes une

organisation qui possède son propre centre de données, il y a de fortes chances pour que vous ayez à mettre en place tout un tas de consignes de sécurité et de restrictions. Amazon opère à une telle échelle qu'il lui est possible de faire mieux et plus efficace.

Par exemple, beaucoup de sociétés de sécurité ont été touchées parce que leurs installations sécurisées devaient soudain se plier à des règles d'entrée dans les bâtiments. Une seule personne à la fois dans les locaux par exemple. Or, dans le secteur des technologies de sécurité, de nombreux processus nécessitent au minimum deux personnes présentes. Ce changement a rendu impossible l'usage d'installations sécurisées en raison de consignes contradictoires. Cela a donné un moment à la *Freaky Friday*<sup>5</sup>, quand tout le monde a réalisé que, dans le contexte d'une pandémie ou d'une catastrophe naturelle, les procédures qui avaient été créées pour assurer la sécurité des installations étaient celles-là mêmes qui empêchaient de suivre les bonnes pratiques en matière de sécurité.

Les clients qui avaient commencé à tester AWS, et qui avaient peut-être conservé leur propre centre de

5. *Freaky Friday*. Dans la peau de ma mère est un film de Mark Waters de 2003, dans lequel une mère et sa fille réalisent brutalement qu'elles ont échangé leurs corps.

données pour des raisons de sécurité, ont paniqué. Ils se disaient : « Ouh-là ! Il faut vraiment qu'on se dépêche de migrer vers le *cloud* parce qu'ils peuvent faire pour nous tout ce qu'on ne peut pas faire sur place en ce moment. »

— Au-delà des défis posés par la distanciation sociale, avez-vous identifié de nouvelles menaces pour la cybersécurité à l'ère de la COVID ?

Les menaces pour la sécurité que nous voyons émerger actuellement sont les mêmes que par le passé. Elles sont juste plus intenses. Quatre-vingts pour cent des problèmes de sécurité sont dus à des infractions mineures. Et c'est cette proportion qui augmente.

— Pour quelles raisons ?

De plus en plus, les grandes entreprises technologiques emploient des personnes dans des pays en développement et s'en servent comme des employés de bureau jetables. De plus petites le font aussi. Beaucoup de start-up ont par exemple un-e directeur-ice technique dans la région de San Francisco et le reste de leur équipe de développement en Ukraine ou en Roumanie.

Quand les financements de ces start-up s'amenuisent et que les entreprises doivent fermer boutique, toutes leurs équipes à l'étranger chargées du numérique sont

remerciées. Et ces personnes qui ont perdu leur emploi se tournent vers la cybercriminalité. Iels se disent : « Je n'ai pas d'autre choix. Allez, on y va. C'est parti. » Un·e cybercriminel·le peut aussi être payé·e par un concurrent pour révéler des données, ou pour changer leur configuration afin de rendre les données publiques et donner une mauvaise image de l'entreprise en question. L'intrusion dont a été victime la banque Capital One en 2019 était le fait d'une ancienne employée d'Amazon. Capital One s'est faite ridiculiser dans la presse. Malheureusement, comme avec la violation de données d'Experian en 2015, l'incident avec Capital One<sup>6</sup> a montré que les marchés pardonnaient très facilement les violations de données, parce que les personnes les plus touchées par celles-ci sont des personnes pauvres qui n'ont aucune idée de la manière dont il faudrait qu'elles contrôlent leurs données, et qui ignorent même ce qu'est une violation de données.

Les entreprises n'aiment pas être mises à nu de cette façon. C'est très embarrassant. Mais en fin de compte, le marché en déduit que rendre des données publiques n'est pas si grave que ça, tant que le Congrès ne s'en mêle pas.

6. (N.d.E.) Le 19 juillet 2019, la banque américaine Capital One a annoncé qu'elle avait fait l'objet d'une fuite de données personnelles touchant plus de cent millions de ses clients.

## Faire le dernier pas

— Vous travaillez dans la cybersécurité et c'est de toute évidence un aspect très important pour AWS. Nous parlons de cybersécurité, mais je pense aussi à un autre type de « sécurité », la sécurité domestique. C'est un domaine dans lequel Amazon est en train de s'implanter avec Ring, son interphone connecté à Internet.

Je n'ai pas pris part à cette acquisition, mais ce que j'ai entendu dire, c'est que notre investissement dans Ring était à l'origine destiné à lutter contre le vol de colis.

Le secteur des ventes, chez Amazon, est avant tout une entreprise de logistique. Nous disposons d'une infrastructure pour la distribution que nous découpons en différents segments. Le « premier kilomètre » regroupe les étapes allant de la fabrication à la distribution. Le « kilomètre du milieu » comprend le trajet du premier centre de distribution (un entrepôt), jusqu'au deuxième (l'endroit d'où un colis part pour être livré, comme un entrepôt de la poste). Le « dernier kilomètre » va de ce deuxième centre jusqu'au pas de la porte du client. Et l'un des principaux problèmes de ce dernier kilomètre, c'est le vol de colis.

Lutter contre le vol de colis n'était cependant pas la seule motivation derrière Ring. Plus largement, les projets de maison connectée d'Amazon visent à

faire «le dernier pas» – c'est-à-dire non seulement trouver comment livrer le colis *devant* la maison, mais aussi *dedans*. À un moment, on a pensé fabriquer un cadenas électronique fonctionnant avec une clé qui aurait pu être utilisée pour les livraisons Amazon. Puis quelqu'un a inventé Ring, et on a réalisé qu'on pouvait s'en servir à la place de ce cadenas électronique.

– Amazon a recouru à des techniques de marketing agressives pour vendre Ring à la police, en nouant des partenariats avec des centaines d'agences de maintien de l'ordre à travers le pays et, parfois, en faisant cadeau de ses appareils. Les policiers ont accès à un portail via lequel ils peuvent demander les enregistrements vidéo faits par Ring chez les gens. Est-ce que Ring a renforcé les liens d'Amazon avec la police?

Des relations avec les autorités de police sont longues à mettre en place, donc je serais très surpris d'apprendre que ces relations sont le fruit de l'acquisition de Ring. Les fondations ont été posées en amont. Je pense que Ring n'a fait qu'accélérer les choses.

En général, ce qui est bien quand on travaille avec des policier·ères, c'est qu'ils savent ce qu'ils veulent. Les régulateurs, non.

Franchement, je crois qu'Amazon s'est retrouvée dans cette situation sans le vouloir. Nous n'avons



réalisé qu'après coup que nous possédions toutes ces données sur ce qui se déroulait sur les pas de portes des gens. Chez Amazon, on s'est frotté les mains en imaginant tout ce qu'on pouvait faire avec ces données. Ring a une app, Neighbors («voisin-es») dans laquelle vous pouvez importer vos données collectées par Ring et les partager avec vos voisin-es pour que tout le monde sache qui se trouve dans le quartier. Le maintien de l'ordre était naturellement la prochaine étape, et s'accordait bien avec notre intérêt pour le développement de la sécurité domestique grâce à d'autres produits connectés pour la maison.

— Comme les enceintes connectées Alexa.

Exactement. Ring fonctionne très bien avec Alexa pour ce qui est de la sécurité de la maison, et Alexa pourrait aussi aider le secteur de la distribution à faire ce «dernier pas» et à livrer les colis à l'intérieur.

— Vous évoquiez l'existence de relations entre Amazon et la police bien avant l'acquisition de Ring par le groupe. Qu'en est-il?

AWS travaille beaucoup avec les agences fédérales aux États-Unis. Au niveau fédéral, il gère un *cloud* réservé à plusieurs agences de renseignement, et on essaie toujours de décrocher le contrat pour JEDI, le grand projet de *cloud* du Pentagone<sup>7</sup>.

Un autre facteur susceptible de contribuer à l'étroitesse des liens entre Amazon et les agences de renseignement et la police est le fait que beaucoup d'agent-es de ces secteurs rejoignent les rangs d'Amazon.

— Pour quelles raisons?

Amazon paie mieux et vous permet de travailler sur des choses plus intéressantes; le boulot est juste moins pénible.

— Est-ce qu'il n'y a pas un clash des cultures?

En général, les militaires ont un sens de la hiérarchie et du respect des ordres assez développé. Ce n'est pas ce que cherche Amazon. Nous, on préfère que les gens soient le plus autonomes possible. Chez Amazon, c'est facile de contacter sa hiérarchie et de discuter avec des responsables si on a un problème.

7. Le contrat JEDI (Joint Enterprise Defense Infrastructure) était un important contrat d'informatique du ministère de la Défense des États-Unis, dont la valeur a été estimée à dix milliards de dollars. Il a été suspendu en juillet 2021.

– Est-ce que Amazon applique une vraie stratégie en ce qui concerne le recrutement d'ex-policiers et militaires?

Pour le grade et le dossier, oui. Amazon fait en sorte de recruter d'anciens agents de police et d'anciens militaires. En fait, Amazon considère le personnel militaire comme une catégorie à part et fait du recrutement ciblé. Nous avons un groupe interne appelé Warriors@Amazon pour les ex-militaires, et c'est de loin le groupe de recrutement qui rencontre le plus de succès.

Plus haut dans la hiérarchie, il y a une porte battante<sup>8</sup>. Si vous êtes responsable des achats au Pentagone, celui qui passe les commandes de tout ce qu'il faut pour l'armée, vous le restez un moment, et puis vous êtes muté·e au General Accountability Office (l'organisme chargé du contrôle des comptes publics du budget fédéral) pour y être inspecteur·ice. Après avoir été inspecteur·ice pendant un moment, vous allez travailler pour Amazon, où vous pouvez gagner un

8. En anglais le phénomène de « porte battante » (*revolving door*) est communément désigné en français par « pantouflage », soit le va-et-vient de haut fonctionnaires du secteur public vers le privé (et inversement). Un phénomène qui renforce la collusion entre intérêt général (du secteur public) et objectif de rentabilité (du secteur privé).

demi-million de dollars par an en vendant les services de votre nouvel employeur au Pentagone. Vous pouvez franchir la barrière de la surveillance puisqu'à une époque, vous occupiez ce poste.

Amazon n'est évidemment pas la seule entreprise qui agit ainsi. Tout le monde le fait. C'est un circuit fermé de vingt mille personnes aux États-Unis qui ont travaillé pour l'armée, pour les organismes de surveillance et pour l'industrie, et qui se vendent et se revendent tout ça entre eux.

— En septembre 2020, Amazon a nommé Keith Alexander, l'ancien directeur de la NSA, membre de son conseil d'administration. Comment vous et vos collègues de travail avez perçu cette nomination ?

Il s'agit évidemment d'une stratégie pour avoir une influence sur le ministère américain de la Défense et pour remporter davantage de contrats fédéraux. Keith Alexander<sup>9</sup> connaît tous les gens qu'il faut connaître au Pentagone, donc il peut nous aider non seulement à gérer les relations avec les personnes en poste, mais aussi à élaborer une stratégie conforme aux priorités des décideurs à l'avenir.

9. (N.d.E) Ancien général et ancien directeur de l'agence nationale de la sécurité états-unienne.

Cette nomination a quand même suscité un vif débat. Même au sein de Warriors@Amazon, les avis sont partagés : certain·es soutiennent le gouvernement américain, mais pour d'autres, faire appel à quelqu'un comme Keith Alexander représente aussi une vraie menace pour l'activité d'Amazon.

– Comment ça ?

Nos partenaires européens sont très remontés à propos du message que le recrutement de Keith Alexander fait, selon eux, passer quant à la protection de leurs données. Celui-ci intervient aussi à un moment particulièrement mal choisi. AWS a besoin du marché européen, mais de récentes décisions de justice, comme l'annulation de l'accord « Privacy Shield<sup>10</sup> », nous ont rendu la vie plus difficile.

AWS travaille vraiment dur avec ses clients pour s'assurer que nous pouvons respecter toutes les nouvelles règles relatives à la protection des données que pourrait introduire l'Union européenne.

10. (N.d.E.) Privacy Shield était un accord visant à certifier la sécurité des données des entreprises basées aux États-Unis et à les autoriser à transférer les données personnelles de clients européens dans le respect du règlement RGPD.

Donc, dans ce contexte, l'arrivée de Keith Alexander au conseil d'administration va sûrement faire tiquer en Europe. Nos partenaires européens vont nous dire: «Euh, pardon... Nous avons peur que vous preniez des données de nos citoyen·nes pour les transférer aux États-Unis. Et maintenant, voilà que vous embauchez l'architecte du programme qui espionne le monde entier?!» Au mieux, le message est ambigu. Le fait qu'une action en justice soit en cours contre cette décision a aussi profité aux employé·es d'Amazon qui y sont opposé·es pour des raisons philosophiques ou idéologiques.

— Iels sont nombreux·ses?

Beaucoup de mes collègues sont inquiet·ètes de la présence de Keith Alexander.

Je dirais qu'un quart des employé·es d'Amazon partage les idées d'organismes de protection des libertés sur Internet comme la Electronic Frontier Foundation, et iels sont très fâché·es. Je crois que beaucoup de monde chez AWS préférerait démissionner plutôt que de transférer des données à la NSA. Ces personnes sont vent debout et elles sont parmi les plus intelligentes et inventives du groupe. Je ne pense pas qu'Amazon s'attendait à autant d'opposition et de résistance en interne.

## Des voix en interne

- Des cadres chez Amazon ont organisé des campagnes internes contre la vente de logiciels de reconnaissance faciale à des agences de maintien de l'ordre et contre la vente de services de *cloud* à des entreprises qui collaborent avec l'Immigration and Customs Enforcement (ICE, l'agence de protection douanière et des frontières aux États-Unis). Est-ce que le contingent relativement important d'ancien·nes policier·ères et militaires chez Amazon a compliqué l'organisation de ces campagnes?

Selon moi, les ancien·nes militaires aiment les États-Unis, mais se fichent de qui est au gouvernement. Iels disent : « Oui, j'ai bossé pour l'Oncle Sam, mais je m'en fous. » Je ne pense pas que la présence de ces personnes complique nécessairement le regroupement de salarié·es. En revanche, je crois que l'effondrement de la gauche en général ces dernières décennies a convaincu les travailleur·euses de par-tout que toute résistance était inutile. Peut-être que ce que nous faisons est bien, peut-être que c'est mal – mais si c'est mal, on n'a quasiment aucune marge de manœuvre pour changer ça.

- On dirait que les enjeux qui rassemblent le plus dans les bureaux chez Amazon, ce sont les enjeux climatiques. Il existe une campagne

pour inciter l'entreprise à réduire fortement ses émissions de CO<sub>2</sub>, qui a notamment pris la forme de plusieurs lettres ouvertes à Jeff Bezos. En avril 2020, Amazon a licencié deux employés qui avaient aidé à piloter le regroupement de salarié·es autour de la question du climat et qui avaient critiqué la façon dont les employé·es dans les entrepôts étaient traité·es durant la pandémie. Qu'en pensez-vous?

Je n'ai signé aucune de ces lettres, parce que je ne suis pas sûr qu'elles servent à quelque chose, que ce soit en interne chez Amazon ou en externe dans le monde. En général, les campagnes chez Amazon se divisent en trois groupes. Le premier regroupe des causes qui parlent à tout le monde, comme la collecte de vêtements chauds ou la protection des animaux. Le deuxième groupe, c'est l'écologie. Chez Amazon, c'est facile de trouver des gens qui s'inquiètent du réchauffement climatique. Donc on aide un peu les gens qui reconnaissent la gravité du problème et qui souhaitent se rassembler autour de cette question en interne. Mais leur effort est encore anecdotique. On en entend beaucoup plus parler dans les médias, parce que tout le monde est fasciné par Amazon. Mais en interne, rares sont ceux qui y prêtent attention. La troisième catégorie de campagne est l'activisme pour la justice sociale, qui regroupe notamment les campagnes #TechWontBuildIt contre le fait de travailler avec l'ICE ou les autorités de police. Il existe un



vif débat à propos de plusieurs listes de diffusion en interne sur ce genre d'activisme. Mais encore une fois, cela ne concerne qu'un petit nombre d'employé·es.

– À votre avis, pourquoi est-ce que si peu de personnes rejoignent ce débat en interne?

Historiquement, Amazon a probablement eu les pires outils de communication interne existant dans de grandes entreprises. Il est très difficile de trouver des conversations actives dans l'entreprise. Il n'existe ni bureau d'information, ni réseau social interne. On a récemment adopté Slack<sup>11</sup>, mais ça n'a pas changé grand-chose pour les employé·es qui voudraient se syndiquer.

– Pensez-vous que ce manque de communication interne est voulu?

Je crois que c'est un de ces cas où on ne doit pas voir le mal partout. Amazon ne cherche pas activement à empêcher ses employé·es de communiquer. C'est juste que l'entreprise ne voit pas comment le fait que ses employé·es se parlent pourrait améliorer la productivité, le moral, ou le résultat net. Si c'était le cas, et que cette amélioration était quantifiable, la situation

11. (N.d.E.) Application de messagerie instantanée conçue pour la communication entre employé·es en entreprise.

changerait immédiatement. Mais dans l'état actuel des choses, Amazon fournit à ses employé·es les outils qui, selon elle, les aident à faire leur travail. Et elle ne considère pas que l'entente entre employé·es a quelque chose à voir avec le travail.

— Google, en revanche, a une infrastructure de communication interne bien développée, et cette infrastructure a joué un rôle important dans l'organisation d'un syndicat au sein de l'entreprise. (Même si depuis peu, la direction limite les sujets de conversation possibles sur les plateformes internes.) Pensez-vous que l'absence d'outils de ce type explique en partie pourquoi il y a moins de regroupements d'employé·es chez Amazon?

Si vous vous intéressez à Google, vous remarquerez qu'ils sont basé·es à Mountain View, au cœur de la Silicon Valley. Et si vous travaillez chez Google, que vous êtes habile dans ce que vous faites et que vous voulez quitter votre emploi demain, il y aura à peu près cinquante-trois recruteur·euses prêt·es à vous embaucher.

En revanche, si vous travaillez à Seattle pour Amazon et que vous voulez quitter votre emploi demain, vous aurez beaucoup moins de perspectives. Où est-ce que vous allez frapper, chez Microsoft? Vous n'avez pas du tout la même mobilité. Je pense que la raison

principale pour laquelle les gens parlent moins de se syndiquer chez Amazon, c'est qu'ils ont peur de perdre leur emploi. Si vous voulez rester à Seattle, vous courbez l'échine.

Statistiquement, un·e employé·e d'Amazon a plus de chance d'avoir une famille qu'un·e employé·e de Google. Cela participe aussi à rendre les gens frileux. Pourquoi feraient-ils quelque chose qui pourrait mettre en péril leur emploi? Surtout s'ils ont peu de chances de réussir?

— Comme vous l'avez fait remarquer, l'une des raisons pour lesquelles les tentatives de création de syndicat chez Amazon ont fait l'objet d'une telle couverture médiatique est que les médias sont fascinés par Amazon. Il y a eu toute une série d'articles très critiques sur le positionnement d'Amazon sur le marché, ses partenariats avec la police, les conditions de travail dans ses entrepôts, etc. Amazon fait aussi l'objet de vives critiques de la part de personnalités politiques au niveau national, comme Bernie Sanders. Comment est-ce que ces critiques sont perçues en interne? Comment les gens réagissent-ils à cela?

À mon avis, votre question traduit l'absence de vue d'ensemble. La plupart des gens chez Amazon ne vont pas plus loin que faire défiler leur fil d'actualité

Apple News sur leur iPhone. Iels se fichent de l'actualité. Cela ne change rien à leur vie. J'ai des collègues, qui sont aussi des ami-es, qui ne savent pas vraiment qui était candidat à la présidentielle. Iels se disent que le résultat sera le même de toute façon, alors pourquoi s'embêter avec ça.

En même temps, s'iels entendent quelqu'un critiquer Amazon, iels ne vont pas franchement défendre le groupe. Il n'y a pas beaucoup de vrais loyalistes. Les gens chez Amazon sont des mercenaires. L'entreprise ne leur offre pas grand-chose. La vie au bureau n'est pas marrante, c'est assez ennuyeux. Le boulot est répétitif. Les gens travaillent ici parce que le salaire est un peu plus élevé que chez les concurrents et que ça fait bien sur le CV. Iels peuvent arriver le matin, faire leur travail, rentrer chez elleux, passer du temps avec leurs enfants, regarder un match. C'est la belle vie.

Amazon emploie près d'un million de personnes dans le monde entier. La plupart travaillent dans le transport, la logistique et la livraison. Il y a peut-être 80 000 employé-es dans les bureaux. Et je dirais qu'iels sont moins de 2 000 à avoir participé à des discussions à propos d'un syndicat.

– Selon vous, y a-t-il des raisons d’espérer?

En général, les gens qui vont se syndiquer sont ceux qui en ont besoin parce qu’iels se battent pour vivre et pour survivre. Les gens dans cette situation sont ceux qui travaillent dans la logistique chez Amazon: les employé-es des centres de distribution, les membres du prolétariat chinois qui fabriquent des objets qui seront ensuite vendus par Amazon, les personnes qui, dans les pays en développement, sont rémunéré-es à la tâche sur Mechanical Turk<sup>12</sup>. S’il doit y avoir un changement, c’est d’elleux qu’il viendra. Je crois qu’il est ridicule de croire que les employé-es de bureau d’Amazon sont une source d’espoir. L’idée selon laquelle ces entreprises vont réparer les dégâts qu’elles causent en créant un syndicat en interne est selon moi absurde. Peut-être que c’est cynique et nihiliste de dire ça. Peut-être que je suis méchant.

12. Amazon Mechanical Turk est un service de microtravail lancé par Amazon fin 2005. C’est une plateforme Web de crowdsourcing qui vise à faire effectuer par des humains, contre rémunération, des tâches plus ou moins complexes. Les tâches en question consistent souvent à analyser ou produire de l’information dans des domaines où l’intelligence artificielle est encore trop peu performante, comme l’analyse du contenu d’images notamment (source: Wikipédia).