

LES ENCEINTES CONNECTÉES

A propos d'Alexa, article du 12/04/2019

https://lexpansion.lexpress.fr/high-tech/comment-amazon-ecoute-ce-que-vous-demandez-a-alexa_2072634.html

Des fragments de conversations captés par Alexa, l'assistant vocal d'Amazon, sont écoutés par des employés pour améliorer son fonctionnement, révèle Bloomberg.

"Alexa est un service en constante amélioration conçu pour devenir plus intelligent chaque jour", [clame la FAQ](#) consacrée à l'assistant vocal sur le site d'[Amazon](#). Ce que le géant américain ne dit pas, c'est que la qualité du service ne progresse pas toute seule.

Une enquête de l'agence [Bloomberg](#) publiée jeudi révèle que des équipes disséminées à travers le monde écoutent chaque jour des milliers de fichiers audios captés par [Alexa](#), via les enceintes Echo, pour aider l'assistant à mieux répondre aux demandes de ses utilisateurs, qui le sollicitent dans toutes les langues.

Plusieurs offres d'emploi "d'analyste de données" basées à Bucarest étaient effectivement en ligne ce vendredi sur la plate-forme "Amazon Jobs". Une autre, pour un métier de "responsable qualité", toujours en Roumanie, souligne qu'Alexa, qui "écoute chaque jour des milliers de gens parler de différents sujets (...) a besoin de notre aide pour donner du sens" à ces enregistrements.

Des informations qui montrent combien les nouvelles technologies censées nous simplifier la vie ne seraient pas ce qu'elles sont sans une intervention humaine, et qui posent à nouveau la question de la protection des données personnelles et de l'intimité à l'heure du tout connecté.

Données bancaires et agression sexuelle

"Nous n'annotons qu'un nombre extrêmement faible d'interactions provenant d'un ensemble aléatoire de clients afin d'améliorer l'expérience de nos clients", a répondu Amazon. "Les employés n'ont pas d'accès direct à des informations qui leur permettraient d'identifier une personne ou un compte".

Est-ce suffisant pour répondre aux utilisateurs qui craignent d'avoir laissé entrer un espion chez eux ? A priori, l'assistant vocal est censé s'activer - et enregistrer - seulement quand on l'interpelle... mais il peut confondre certains sons avec le mot-clé censé l'activer. Si se savoir potentiellement enregistré n'est en soi pas rassurant, la possibilité que des informations sensibles soient récoltées et écoutées l'est encore moins.

Ainsi, deux employés interrogés par Bloomberg disent aussi avoir intercepté des sons pouvant indiquer une agression sexuelle. D'autres ont dit avoir capté des discussions comprenant des informations bancaires. Quand cela arrive, écrit l'agence, les employés doivent cocher une case indiquant que l'extrait de conversation contient des "données sensibles", et doivent passer au suivant.

Des assistants vocaux sécurisés ou déconnectés

La multinationale de Jeff Bezos n'est pas la seule à proposer des assistants vocaux, ni à faire appel à des humains pour écouter des fragments de voix. Chez Google et Apple, des processus d'identifiants aléatoires doivent permettre en principe qu'aucune information personnelle ne soit transmise dans les enregistrements. Amazon propose d'effacer les enregistrements mais ne mentionne pas la possibilité d'interrompre la transmission des enregistrements.

LES ENCEINTES CONNECTÉES

A propos de Google Home, article du 11/07/2019 par Antoine Barbey

https://www.frandroid.com/marques/google/608683_google-assistant-des-employes-de-google-ecoutent-vos-conversations-comme-sur-amazon-alexa

Google le confirme, vos conversations avec Assistant sont bien écoutées

Google fait face à une controverse après qu'un média belge a révélé que des employés de la firme écoutaient des conversations entre les utilisateurs et son Google Assistant. Le but serait d'améliorer la compréhension des paroles par l'assistant personnel.

Mise à jour 18h35 : Ajout de la réponse de Google en fin d'article

Article de 17h45 : Il y a quelques mois, Amazon se retrouvait au cœur d'une polémique quand le grand public a découvert que [les conversations entre l'assistant vocal Alexa et son utilisateur étaient écoutées par des employés de la firme](#).

Aujourd'hui, c'est au tour de Google de se faire pincer pour les mêmes raisons. C'est le média belge [VRT NWS](#) qui a dévoilé l'affaire : des employés du géant du web écoutent les conversations que nous avons avec Google Assistant, même celles enregistrées par accident.

Des moments de vie transmis sans accord

Parmi les enregistrements récoltés par VRT NWS, il y aurait notamment des scènes d'une importante gravité enregistrées par accident. Par exemple, l'une des personnes écoutant les extraits a témoigné en disant qu'il avait entendu une femme qui semblait être en danger suite à ce qui s'apparentait, selon lui, à des violences physiques.

Bien que les extraits soient envoyés de manière anonyme sans informations sur la personne, les utilisateurs peuvent évoquer des informations personnelles dans les enregistrements audio comme leur adresse, leur nom, leur numéro de téléphone, etc.

Les enregistrements déclenchés par accident — suite à un faux positif par exemple — peuvent aussi transmettre ce genre d'informations que l'on ne voudrait pas voir tomber dans de mauvaises oreilles, ou tout simplement dans des esgourdes que l'on ne connaît pas.

Une vidéo réalisée par VRT NWS résume leurs découvertes, la vidéo est en flamand, mais elle possède des sous-titres en anglais si vous voulez en savoir plus.

[The Verge](#) ajoute que cela pourrait mener à des actions légales contre Google, la marque ne précisant pas dans ses conditions d'utilisation qu'elle s'adonne à des écoutes des conversations par des employés. On peut également se demander si [le RGPD](#) est bien respecté par la firme de Mountain View.

Pour Google, circulez, il n'y a rien à voir

Google a finalement répondu ce jeudi en fin de journée [par un billet de blog signé David Monsees](#), Product Manager sur la recherche. Le cadre de la firme explique qu'afin d'améliorer la reconnaissance des différentes langues, Google s'est associé avec différents linguistes à travers le monde : « *ces experts des langues analysent et retranscrivent un petit nombre de requête pour nous aider à mieux comprendre ces langues* ».

Néanmoins, dans le cadre de l'expert néerlandais, David Monsees affirme que celui-ci n'avait pas respecté la politique de respect de la vie privée. Pour Google, il n'avait pas à divulguer le contenu de ce qu'il avait entendu : « *nous avons lancé commencé à revoir nos garde-fous dans ce cadre pour éviter que des mauvaises gestions de ce type se produisent à nouveau* ». Le cadre de Google affirme que ces linguistes n'ont accès qu'à 0,2% des enregistrements de Google Assistant et que ces extraits sonores ne sont pas associés à un compte Google.

Néanmoins, Google ne répond pas clairement sur le fait que la plupart des utilisateurs ignoraient que leurs conversations pouvaient être écoutées par des humains. Dans son billet, David Monsees se contente de préciser que Google « *travaille toujours davantage à expliquer les pratiques en matière de vie privée aux gens, et travaillera sur la façon d'expliquer clairement comment les données sont utilisées pour améliorer la reconnaissance vocale* ».