



Jacques Igalens

L'audit social est un levier stratégique pour les entreprises et plus généralement les organisations souhaitant répondre aux exigences croissantes en matière de responsabilité sociétale (RSE ou RSO). Il permet d'évaluer la conformité avec des règlements, des normes sociales et éthiques, mais également de détecter des dysfonctionnements ou des risques dans les relations de travail. Cependant, la complexité croissante des chaînes d'approvisionnement et la diversité des réglementations sociales imposent des défis majeurs en termes de collecte et d'analyse des données. L'intelligence artificielle (IA), en tant que technologie transformative, offre des solutions innovantes pour relever ces défis et on peut imaginer la coupler à des technologies émergentes telle l'internet des objets.

Lors de la phase de préparation de l'audit, l'IA facilite l'identification des entités à auditer grâce à des algorithmes prédictifs capables de repérer les risques sociaux ou environnementaux. Par exemple, des outils comme SAP Predictive Analytics analysent les historiques de conformité, les rapports d'incidents et les données contextuelles pour hiérarchiser les priorités. Les chatbots intelligents et les assistants virtuels, tels que ChatGPT ou Mistral IA, permettent de recueillir rapidement des informations auprès des entités auditées, notamment sur leurs pratiques sociales, contrats de travail ou politiques de diversité. Des technologies de traitement automatique du langage naturel permettent d'extraire et de vérifier la conformité des politiques internes par rapport aux cadres réglementaires ou aux

référentiels d'usage. Un exemple concret est l'outil DocAI de Google, qui peut analyser de grands volumes de documents contractuels pour repérer des irrégularités.

Si, par exemple, une entreprise textile veut auditer ses fournisseurs en Asie du Sud-Est et qu'elle dispose déjà de rapports précédents, l'IA aide à analyser un grand nombre de rapports d'inspection et de documents légaux pour identifier les usines présentant des risques de non-conformité (travail des enfants, heures supplémentaires excessives). Ainsi la constitution du plan d'audit (choix des entités à auditer et des thèmes) sera établie sur des bases quasiment parfaites.

En faisant un peu de science-fiction on peut aussi imaginer l'apport de l'IA durant le déroulement in situ de l'audit social. Des capteurs IoT et des outils d'analyse d'images assistés par IA permettraient de surveiller les conditions de travail sur site en temps réel. L'Internet des Objets (IoT) et l'intelligence artificielle (IA) pourraient se combiner pour offrir une surveillance en temps réel des conditions de travail. Ces technologies permettraient ainsi de capturer et d'analyser des données directement depuis les sites audités, réduisant les biais humains et augmentant la précision des audits.

Par exemple, des drones équipés de caméras intelligentes pourraient vérifier les installations physiques et détecter des anomalies telles que le non-respect des conditions de sécurité, qu'il s'agisse de protection collective ou individuelle.





Jean Marie Peretti

Conclusion

Bien que l'IA apporte des bénéfices considérables, son utilisation pose des défis éthiques et techniques. Les biais algorithmiques peuvent affecter l'objectivité des audits, tandis que la protection des données sensibles (notamment protégeant la sphère privée) reste une préoccupation majeure. En matière d'audit social, rien ne pourra remplacer entièrement l'expertise humaine et les outils traditionnels de l'audit social ont encore de longs jours devant eux. Cependant l'intégration de l'IA dans l'audit social marquera à terme une avancée significative pour la gouvernance de la performance RSE ainsi que pour la formation des auditeurs sociaux. Elle permettra d'optimiser les processus, d'améliorer la fiabilité des données et de renforcer la transparence. Pour exploiter pleinement le potentiel de l'IA, il sera certainement crucial d'adopter des approches hybrides, où les outils technologiques complètent les compétences humaines. Les recherches futures pourraient explorer l'utilisation de l'IA dans l'audit collaboratif et la création de plateformes globales d'évaluation sociale telles qu'on en trouve dans des secteurs comme l'électronique ou la grande distribution.

Internet of Things (IoT) décrit le réseau de terminaux physiques, les «objets», qui intègrent des capteurs, des softwares et d'autres technologies en vue de se connecter à d'autres terminaux et systèmes sur Internet et d'échanger des données avec eux.

Jacques Igalens & Jean Marie Peretti

1. Cf «Le nouveau mythe de l'IA : Prométhée ou Cassandre» Bernard Merck (2024)
2. Cf. «Audit social. Meilleures pratiques, meilleurs outils» J Igalens et JM Peretti Ed. Eyrolles
3. Cf les activités du CIPAS : cipas.world

L'apprentissage automatique (machine learning) analyse des volumes importants de données qualitatives et quantitatives pour identifier des écarts par rapport aux normes établies. Les solutions comme Power BI intégrée à Azure Machine Learning offrent déjà des tableaux de bord en temps réel pour visualiser les résultats des audits. Pour la gestion des entretiens, phase cruciale de tout audit social, des applications d'IA peuvent mener des entretiens semi-structurés via des chatbots, garantissant une collecte d'information standardisée. Ces outils, comme Tidio ou Zoho AI, permettent de poser des questions adaptées aux interlocuteurs tout en identifiant les réponses suspectes grâce à l'analyse sémantique

L'IA peut enfin aider à générer automatiquement des rapports d'audit à partir des données collectées. Des outils comme Narrative Science produisent des résumés clairs, en intégrant des recommandations spécifiques pour corriger les non-conformités. Les technologies de visualisation alimentées par IA, telles que Qlik, transforment les résultats de l'audit en graphiques interactifs et en cartes de chaleur. Cela facilite la communication des résultats auprès des parties prenantes. Grâce à des modèles d'apprentissage supervisé, l'IA peut proposer des recommandations adaptées au contexte de l'entité auditée. Par exemple, elle peut suggérer des programmes de formation pour réduire les écarts identifiés dans les pratiques RH.

