COMMUNIQUER ET CHALLENGER LES OPÉRATIONNELS

Posture de business partner : comprendre les métiers, dialoguer et restituer

Le contrôleur de gestion qui prend ce rôle découvre que la maîtrise technique ne suffit pas. Les opérationnels perçoivent ses demandes comme un contrôle administratif et ses tableaux ne leur parlent pas. Les échanges se limitent à la collecte de données en fin de mois. Cette formation de deux jours pose les bases de la relation avec les métiers. Le participant apprend à comprendre une activité avant de la chiffrer puis à traduire un résultat dans le vocabulaire de son interlocuteur. Le programme reste au niveau des fondamentaux : découverte du terrain écoute et restitution simple. La gestion des désaccords ouverts relève d'un perfectionnement distinct.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Contrôleurs de gestion récemment nommés ainsi que comptables et analystes évoluant vers une fonction de contrôle de gestion.

PRÉREQUIS
Connaître les bases du contrôle de gestion ou de la comptabilité analytique.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Décrire l'activité d'un service opérationnel avec ses contraintes propres
- Conduire un entretien de découverte auprès d'un responsable métier
- Traduire un indicateur financier dans le vocabulaire de l'opérationnel
- Restituer un résultat mensuel de façon compréhensible par un non financier
- Organiser des échanges réguliers avec les services suivis

03 Programme détaillé

M1 Le rôle attendu

- Ce que les métiers demandent au contrôle de gestion
- Attentes des directions opérationnelles vis à vis du chiffre
- Différence entre contrôler et accompagner
- Freins fréquents de part et d'autre
- Périmètre réaliste du rôle selon la taille de l'entreprise
- À retenir : Un indicateur que l'opérationnel ne sait pas influencer ne modifie jamais son comportement.

M2 Comprendre l'activité

- Aller voir avant de chiffrer
- Observation d'un processus opérationnel sur le terrain
- Repérage des unités d'œuvre réellement utilisées par le métier
- Identification des contraintes qui expliquent les coûts
- Vérification de la cohérence entre les données saisies et la réalité
- Atelier : Les participants reconstituent le processus d'un atelier puis proposent les unités d'œuvre qui le décrivent.

M3 Dialoguer avec les opérationnels

- Poser les questions qui font parler
- Préparation d'un entretien de découverte
- Questions ouvertes sur l'activité plutôt que sur les écarts
- Reformulation et validation de ce qui a été compris
- Gestion des demandes de données perçues comme intrusives
- Mise en situation : Chaque participant conduit un premier entretien avec un responsable de service qui se méfie du contrôle de gestion.

M4 Restituer ses analyses

- Se faire comprendre d'un non financier
- Choix des informations à présenter et de celles à écarter
- Vocabulaire financier à traduire ou à expliquer
- Mise en forme d'un tableau lisible sans commentaire
- Organisation d'un point mensuel court avec le service
- Cas pratique : Les participants transforment un reporting détaillé en une restitution d'une page destinée à un chef d'atelier.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr