

Romain MAGAGNIN

Actuellement en poste en qualité de directeur de l'expérience client chez Mobilité Mutuelle, j'ai récemment validé un MBA management et administration des entreprises au sein de l'IAE Paris-Sorbonne, afin de diversifier mes compétences et d'accroître mon employabilité. J'aspire désormais à relever un nouveau défi professionnel ambitieux et pleinement en phase avec mes valeurs.



43 ans

Célibataire sans enfant

13 rue Marcel Bontemps

Appartement B-306

92100 Boulogne-Billancourt

romain.magagnin@gmail.com

06 60 72 83 01



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE



mobilité mutuelle
Groupe malakoff humanis

DIRECTEUR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

membre du comité de direction & du comité opérationnel • rattaché au directeur général depuis octobre 2023 • Boulogne-Billancourt • CDI • cadre supérieur

Expérience client : gestion du baromètre annuel de satisfaction-client, établissement d'enquêtes périodiques, intégration de la culture client, réalisation de benchmarks, vision parcours client, veille réglementaire.

Innovation : création d'un club des DRH clients et d'un panel d'adhérents-test.

Qualité : gestion du système de management de la qualité (au sens de la certification ISO 9001 : 2015) par délégation, sur l'année 2024.

Intelligence artificielle : conduite d'un programme d'étude et d'intégration de solutions nouvelles au niveau de toute l'organisation.

Pilotage de projet : établissement de cahiers des charges, gestion budgétaire, sélection de prestataires.

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS CLIENTS

membre du comité de direction & du comité opérationnel • rattaché au directeur général juillet 2021 - octobre 2023 • Boulogne-Billancourt • CDI • cadre supérieur

Management : encadrement d'une direction composée de 3 responsables de pôles, un chargé de mission, 5 référents techniques et 34 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, refonte des fiches fonction, réorganisation et optimisation des effectifs, réalisation des entretiens annuels des managers.

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement, prestations, support, administration des ventes, relation client (plate-forme téléphonique).

Pilotage de projet : établissement de cahiers des charges, gestion budgétaire, sélection de prestataires.

Démarche qualité : contribution à la certification ISO 9001:2015, optimisation des processus, validation des procédures et des supports de formation, gestion des risques, lutte contre la fraude (correspondant Tracfin), gestion des réclamations, contrôles.

Expérience client : gestion du baromètre annuel de satisfaction-client, établissement d'enquêtes périodiques, intégration de la culture client, réalisation de benchmarks, vision parcours client, veille réglementaire.

Relation client : analyse des flux, mise en place de nouveaux canaux de contact, élaboration de campagnes sortantes, fidélisation, secrétariat dentaire.

Administration des ventes : gestion des services, interlocution des entreprises, réalisation de la documentation client, échanges avec les courtiers.



FORMATION

MBA - Management et administration des entreprises

(Management général)

Diplôme validé en mars 2025

Diplomation officielle en mai 2025

IAE Paris-Sorbonne Business School

MASTER - Ingénierie de la protection sociale et mutuelles

(Économie sociale et solidaire)

Diplôme validé en novembre 2022

Université Gustave Eiffel



COMPÉTENCES

- Management / Leadership
- Optimisation des processus
- Sens de la relation client
- Gestion et pilotage de projet
- Esprit entrepreneurial
- Conduite du changement
- Culture de l'expérience client
- Capacité à négocier
- Veille concurrentielle
- Démarche qualité



MOBILITÉ

Titulaire du **Permis B**

Mobilité sur toute la **France**

(...)

INFORMATIQUE

Word - Excel - Powerpoint - Outlook - Forms - Photoshop - InDesign - Pléiade - Activ'Infinite

LANGUES

Français ●●●●●
Anglais ●●○○○
Allemand ●○○○○

SPORT

Fitness : Pratique bihebdomadaire (*running, musculation...*)

BÉNÉVOLAT

Équipier secouriste bénévole, au sein de la Croix-Rouge française, d'octobre 2021 à février 2025 :

- Réalisation de missions en renfort du SAMU et/ou des sapeurs-pompiers de Paris, une à deux fois par mois, dans les Hauts-de-Seine,
- Participation aux dispositifs prévisionnels de secours sur des événements à forte affluence,
- Contribution à la quête nationale et à la Banque Alimentaire.

LINKEDIN

<https://www.linkedin.com/in/romainmagagnin/>

VERSION

Actualisation : 14 avril 2025



RESPONSABLE SERVICES CLIENTS

membre du comité de direction & du comité opérationnel • rattaché au directeur général
mars 2018 - juin 2021 • Boulogne-Billancourt • CDI • cadre supérieur

Management : encadrement d'une direction composée de 4 responsables de pôles, un chargé de mission, 4 référents techniques et 29 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, refonte des fiches fonction, réorganisation et optimisation des effectifs, réalisation des entretiens annuels des managers.

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement, prestations, relation client (plate-forme téléphonique), MOA.

Pilotage de projet : établissement de cahiers des charges, gestion budgétaire, sélection de prestataires.

Démarche qualité : contribution à la certification ISO 9001:2015, optimisation des processus, validation des procédures et des supports de formation, gestion des risques, lutte contre la fraude (correspondant Tracfin), gestion des réclamations, contrôles.

Expérience client : gestion du baromètre annuel de satisfaction-client, intégration de la culture client, réalisation de benchmarks, vision parcours client, veille réglementaire.

Relation client : analyse des flux, mise en place de nouveaux canaux de contact, élaboration de campagnes sortantes, fidélisation.

MOA : mise en production des nouveaux contrats, recettages.

SUPERVISEUR PRESTATIONS COTISATIONS

membre du comité opérationnel • rattaché au responsable prestations cotisations
décembre 2015 - février 2018 • Boulogne-Billancourt • CDI • cadre

Management : encadrement d'un service composé de 2 responsables de pôles et 27 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, réorganisation et optimisation des effectifs, réalisation des entretiens annuels des managers.

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement, prestations, relation client (plate-forme téléphonique).

Démarche qualité : validation des procédures et des supports de formation, lutte contre la fraude (correspondant Tracfin), gestion des réclamations, contrôles.

Relation client : analyse des flux, élaboration de campagnes sortantes, fidélisation.



RESPONSABLE D'ACTIVITÉ

rattaché à la responsable du département adhésions cotisations recouvrement
juillet 2011 - novembre 2015 • Le Kremlin-Bicêtre • CDI • cadre

Management : encadrement d'un secteur composé d'un responsable et de 17 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, réalisation des entretiens annuels, coordination avec les consultants.

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement (plate-forme téléphonique).

Démarche qualité : validation des procédures et des supports de formation, gestion des réclamations, contrôles.

RESPONSABLE D'ÉQUIPE

rattaché à la responsable du pôle adhésions cotisations
septembre 2008 - juin 2011 • Gentilly • CDI • agent d'encadrement

Management : encadrement d'une équipe composée de 11 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, réalisation des entretiens annuels, coordination avec les consultants.

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement.

Démarche qualité : validation des procédures et des supports de formation, gestion des réclamations, contrôles.