

Romain MAGAGNIN

“ Actuellement en poste en qualité de directeur de l'expérience client chez Mobilité Mutuelle, j'ai récemment validé un MBA en 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. ”



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 (92) • CDI • cadre supérieur

Expérience client : gestion de la mesure de la satisfaction, culture client, benchmarks, vision parcours client, veille réglementaire.

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

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

Intelligence artificielle : conduite d'un programme d'étude et de solutions nouvelles.

Qualité : gestion du système de management de la qualité (ISO 9001:2015), en 2024.

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS CLIENTS

membre du comité de direction & du comité opérationnel • rattaché au directeur général juillet 2021 - octobre 2023 • Boulogne-Billancourt (92) • CDI • cadre supérieur

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

Périmètre : 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, gestion des risques, lutte contre la fraude (correspondant Tracfin), gestion des réclamations, contrôles.

Expérience client : gestion de la mesure de la satisfaction, culture client, 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.

RESPONSABLE SERVICES CLIENTS

membre du comité de direction & du comité opérationnel • rattaché au directeur général mars 2018 - juin 2021 • Boulogne-Billancourt (92) • CDI • cadre supérieur

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

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

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



44 ans | Célibataire sans enfant

13 rue Marcel Bontemps
92100 Boulogne-Billancourt

06 60 72 83 01

romain@magagnin.fr



FORMATION

Executive MBA | MASTER - Management et administration des entreprises

(Management général)

Diplôme validé en mai 2025

↳ mention « Bien »

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
- Démarche qualité



BÉNÉVOLAT

Équipier secouriste, au sein de la Croix-Rouge française, d'octobre 2021 à février 2025 (renfort de SAMU ou des sapeurs-pompiers de Paris, dispositifs prévisionnels de secours, Quête nationale, Banque Alimentaire...)

(...)



INFORMATIQUE

Pack Office - ChatGPT -
Photoshop - InDesign - Pléiade -
Activ'Infinite - Salesforce



LANGUES

Français ●●●●●
Anglais ●●○○○



SPORT

Fitness : 3 fois par semaine
(cardio, musculation...)



MOBILITÉ

Titulaire du **Permis B**
Mobilité sur toute la **France**



CENTRES

d'intérêt personnel

Europe (capitales, histoire ...) -
Michel Polnareff - Karl Lagerfeld



MÉMOIRE

universitaire

« Comment les pratiques de
management responsable au sein des
entreprises de l'économie sociale et
solidaire française peuvent-elles
s'aligner avec les valeurs et les
aspirations des générations Y et Z ? »



LINKEDIN

[https://www.linkedin.com/in/
romainmagagnin/](https://www.linkedin.com/in/romainmagagnin/)

CV actualisé au 13 avril 2026

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

Expérience client : gestion de la mesure de la satisfaction, culture client, 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 (92) • CDI • cadre

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

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

Démarche qualité : validation des procédures, 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 (94) • CDI • cadre

Management : encadrement d'un secteur composé d'un responsable et de 17 gestionnaires, reporting, réunions, recrutement, formation, entretiens annuels.

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

Démarche qualité : validation des procédures, gestion des réclamations, contrôles.

RESPONSABLE D'ÉQUIPE

rattaché à la responsable du pôle adhésions cotisations
septembre 2008 - juin 2011 • Gentilly (94) • CDI • agent d'encadrement

Management : encadrement d'une équipe composée de 11 gestionnaires, reporting, réunions, recrutement, formation, entretiens annuels.

Périmètre : adhésions, cotisations, recouvrement.

Démarche qualité : validation des procédures, gestion des réclamations, contrôles.



ENTREPRENEURIAT (activité complémentaire)



CONSULTANT

fondateur • micro-entrepreneur • spécialiste de l'économie sociale et solidaire
depuis juin 2025 • Boulogne-Billancourt (92) • freelance • www.clessens.fr

Formation : animation de la Fresque de la RSE.

Accompagnement : analyse des besoins, formulation de recommandations, aide à la prise de décision, conduite du changement, gestion de projets, suivi des résultats.

Domaines d'expertise : RSE, management et organisation, qualité.



MAGAGNIN.fr