

# 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.

(...)



43 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 du 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 25 novembre 2025

**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](http://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