



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-du-departement-de-loptimisation-de-la-relation-client-f-h>

## Responsable du département de l'optimisation de la relation client F/H

### Description

Concrètement, quelles seront vos missions ?

En tant que Responsable du département de l'optimisation de la relation client, votre rôle sera de mener des projets et d'accompagner les équipes pour :

- Construire, faire évoluer et mettre en oeuvre les nouvelles stratégies de service sur les 3 publics de l'Assurance Maladie : assurés, professionnels de santé et employeurs
- S'assurer d'une coordination efficiente en intra-DDO et avec les autres directions déléguées de la CNAM dans l'élaboration des stratégies de service sur les publics professionnels de santé et employeurs
- Élaborer le discours client sur les publics assurés, employeurs et professionnels de santé et mettre en oeuvre les supports du discours client
- Développer les démarches du marketing opérationnel : définir et animer la politique efficiente de promotion des offres de services en ligne et sur les différents canaux,
- Analyser les facteurs contribuant à la performance des organismes dans le champ médico-administratifs sur la relation clients multicanal, proposer les instructions visant à accroître la performance des processus, identifier les meilleures pratiques et les modéliser pour les remettre à disposition de l'ensemble des acteurs des réseaux,
- Gérer le dispositif d'écoute client, développer la connaissance des clients et de leurs besoins, et en définir des offres de services personnalisées et proactives,
- Opérer le suivi des réclamations et les liaisons avec la direction de la conciliation,
- Animer et accompagner les différentes communautés métiers de la relation de service en s'assurant d'une bonne coordination entre le front et le back-office

### Qualifications

Ce que l'on va rechercher chez vous ?

#### La formation

Vous justifiez d'une formation supérieure, complétée par une expérience de 5 ans minimum en pilotage de projets stratégiques.

#### Vos atouts

- Une bonne connaissance de l'organisation et du fonctionnement de l'Assurance Maladie, de ses stratégies de service et marketing ainsi que des Politiques publiques
- Une véritable force de proposition et de décision
- Des aptitudes à la négociation, à la communication
- De la diplomatie et un solide sens du relationnel
- Une capacité à manager et animer des équipes pluridisciplinaires et à coordonner leurs travaux
- Une très grande capacité d'analyse et de synthèse

#### Organisme employeur

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

#### Type de poste

Temps plein

#### Secteur

ACTIVITÉS GÉNÉRALES DE SÉCURITÉ SOCIALE

#### Lieu du poste

75120, PARIS 20, PARIS, France

#### Date de publication

29 octobre 2025 à 16:05

#### Valide jusqu'au

28.11.2025

- Esprit d'équipe indispensable
- Une aptitude à s'adapter et travailler dans l'urgence

Pourquoi nous rejoindre ?

« Agir ensemble, protéger chacun »

Travailler à l'Assurance Maladie, c'est s'engager au sein d'un collectif (82 000 collaborateurs) animé par la culture du résultat, où chacun met ses compétences au service de nombreux projets pour protéger la santé de plus de 60 millions d'assurés.

A sa tête, avec plus de 2 500 salariés répartis sur un siège parisien et 16 sites en province, la Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam), impulse la stratégie au niveau national, coordonne et appuie les organismes locaux qui composent ses réseaux.

Intégrer la CNAM c'est aussi pouvoir bénéficier :

D'une organisation de travail flexible (télétravail jusqu'à 2 à 3 jours) ;

De perspectives de développement professionnel et de carrières au sein de notre entreprise ou de son réseau institutionnel (CPAM, DRSM, CARSAT, UGECAM et autres organismes)

D'un CSE attractif (sport, loisirs, voyages, ...);

D'une prime de crèche de 9,11euros ou une place dans notre crèche inter-entreprises

D'un forfait mobilité durable à hauteur de 600euros ou d'un remboursement du titre de transport à 75%;

Des services du restaurant d'entreprise ou de tickets restaurant pris en charge à 60%, d'une valeur faciale de 11,51euros.