



**Shane HAWKINS**

+33 (0)6 49 13 26 51  
[info@betterbusiness.fr](mailto:info@betterbusiness.fr)

**Expert en Management,  
Maintenance, Amélioration et  
Transformation**

People <-> Profit <-> Planet

Rêver, Défier, Innover. Accompagner ou diriger des équipes et des projets d'envergure internationale, de la conception jusqu'au SAV et la phase opérationnelle.

- **Coach, leader et Innovateur** : Expert en leadership et management. Identification, formulation et réalisation des changements pour améliorer et optimiser une entreprise.
- **Relation Client** : anticiper les exigences des clients, définir la stratégie de développement, instaurer une relation de qualité.
- **Solides connaissances techniques** : informatique , télécoms, réseau, électronique, électrotechnique, ingénierie.
- **Expert sur la conception, l'approvisionnement et le soutien intégré** : programmes de maintenance, la performance opérationnelle et le génie des systèmes.
- **Expert sur l'amélioration et l'excellence opérationnelle (processus métiers)** : identifier→formuler→piloter des changements.
- **Expert PMO, portfolio→programmes→projets**: conseiller sur, ou piloter le déroulement des programmes et projets. Améliorer ou mettre en place la gouvernance et un système de surveillance.
- **Langues** - anglais (C2), français (avancé C1/B2)  
Double nationalité : Britannique / Française

**INTÉRÊTS** : activités de sports de plein air: voile (MoY 200, BPJEPs Voile) - plongée (maître plongeur) - ski et randonnée (ML(S) et BEEs AMM).

## EXPÉRIENCES

Agro-alimentaire, retail, SaaS, logistiques, défense, marine, nucléaire, télécoms, finance

- **Consultant** : management, performance, programmes, changement, amélioration, et transformation
- **Responsable Opérations** (SaaS Tech Start-up)
- **Directeur programme international** (programme €180M, 130.000 utilisateurs, 60+ sites)
- **Chef de groupe** (2500 utilisateurs, 4 sites)
- **Directeur adjoint de groupe**: conception, soutien systèmes complexes (projets £200M, budget £20M)
- **Directeur exigences et de la relation client** (actifs £2.2G, budget an de £380M)
- **Responsable bureau des projets (et PMO)** (20 chefs de projets, projets £60M)
- **Chef de groupe soutien** (3 chefs de projets, équipes de 60 personnes, dépenses £20M)
- **Chef de projet** (équipe de 60 personnes, projets de £1M)
- **Responsable d'un département technique** : maintenance et soutien (30 personnes)

## FORMATIONS (Bac +5 École d'ingénieur)

- 1998 - Post Graduat (Masters programme) en Ingénierie Systèmes, Management et Leadership.
- 1997 - Licence B Eng (Hons) Systèmes de Communication + SI (RF, infra, télécoms, SI) avec commerce (Management, Opérations, Fabrication et Logistiques).
- 1991, 1989 et 1987 - Diplômes en électronique, ingénierie, électrotechnique.

## BREVETS

**FCMI**  
Fellow Chartered  
Management Institute

**Eur Ing**  
Ingénieur Européen FEANI

**C Eng**  
UK Chartered Engineer

**PMP**  
Project Management  
Professional

**PRINCE 2** Practitioner

**Agile** - extreme PM

## COMPÉTENCES

- Direction, management et motivation du personnel (IIP, RH)
- Management et gestion des contrats et SLM
- Management et gestion des risques
- Management de la performance opérationnelle
- Management des clients, des exigences et des partenaires
- Direction et management de l'ingénierie et la maintenance (EMM, AMDEC, MERIDE, PLM, GMAO, SCADA)
- Management fournisseurs et de la chaîne logistique (SLI)
- Management des projets (Prince2, MSP, EVM, Agile, Scaled)
- Amélioration continue et l'excellence opérationnelle (ISO 9001, Kaizen, TQM, OE, 6sigma, JIT, Lean)
- Sécurité et gestion des systèmes informatiques (ITIL)

# EXPÉRIENCES détaillées

sep 09 - juin 19    mai 21 - Présent    **BetterBusiness Freelance Consultant**

Expertise en management, gestion de programmes, excellence opérationnelle et management technique

Clients : Coca Cola Enterprises, OptimumFX, EFR Group, CMA-CGM Ships, Stanley, Black & Decker, ING France, DAHER CSI.

- Freelance                      Secteur : Conseil, Organisation et Stratégie  
  "BetterBusiness"

Exemples des missions et types d'interventions:

- ➔ coaching et accompagnement des directeurs et responsables afin de formuler leurs visions et stratégies d'améliorations (ISO 9001, Lean et OE).
- ➔ pilotage, dépannage ou accompagnement et conseils sur les meilleures pratiques incluant le suivi de projet, gestion des risques et SLM sur les grands programmes de transformation. Mots clés : infrastructure, cloud, IoT, industry 4.0, virtualisation.
- ➔ assistance technique centrée sur la maintenance proactive et adaptative et le monitoring d'équipement.
- ➔ sur les programmes d'automatisation, fabrication en séries, ou en continu pour améliorer la marge, qualité produit et satisfaction client.
- ➔ Ingénieur Systèmes, Expert : cycle de vie complet PLM, SLI et surveillance de performance.
- Intervention en matière et méthodes d'excellence opérationnelle dans les usines pour une marque mondiale implantée en France. Identifier les axes d'amélioration des lignes de fabrication (qualité, disponibilité et management), définir et mettre en place un programme d'amélioration. Le programme d'amélioration concerne 5 axes : Communication et engagement des équipes, la maintenance, la communication entre les métiers, le fonctionnement des équipes opérationnelles et les audits managériaux. Mise en place de normes d'ingénierie terrain et procédures d'équipe/ligne de production, incluant la formation des managers et la création des tournées de management opérationnel.
- Intervention en tant que directeur responsable pour des programmes de fabrication en grande série et en difficulté : leadership, amélioration de la communication client, réduction du time-to-market, amélioration de la qualité produit, amélioration de la marge. Production du Plan d'Assurance Qualité Projet, mise en place des procédures de gestion des risques, gestion de projet. Lancement et gestion de programmes d'innovation : AMDEC, animation d'ateliers techniques avec des experts métiers pour la fabrication grande série et la fabrication continue. Mélange équilibré d'idéation, d'industrialisation et d'objectifs ciblés. Transformation des résultats en programmes de travail concrets.
- Pour une marque mondiale implantée en France, je suis intervenu pour diriger un grand programme de transformation (Industry 4.0, IoT, cloud, automatisation) de la conception au « post live » : architecture SI (LAN et WAN), implémentation des équipements, virtualisation, contrôle et gestion des lignes et robots à distance, migration des données, connectivité au ERP et CRM, mise en service, validation, vérification et l'acceptation du système.
- Directeur d'un programme pan européen connecté (4 pays, plus de 400 sites) : analyse de la situation, confirmation des objectifs, déclaration de la vision (un système connecté avec le soutien adaptatif des indices des équipements, des consommations et ventes en temps réel) , déclaration 'GO/NO GO, l'implémentation de l'infrastructure, déploiement des équipements utilisateurs, migration des utilisateurs (et leur données), la mise en service et la phase opérationnelle (SLM, contrats de service, formation, documentation et retours des utilisateurs). Implémentation des nouveaux produits / services / équipements, ou remplacement des équipements. La monitoring des équipements IoT (volumes des ventes au détail, la disponibilité et performance en temps réel) et la gestion des données (ventes et performance). Gestion du cycle de vie produit et conduite du changement.

- Manager portfolio des projets de changement (secteur bancaire) : supervision et gestion du budget, élaboration et approbation des cahiers des charges, gestion du processus de priorisation, exécution sous agile. Gérer la transition vers une nouvelle organisation et mettre en œuvre de nouveaux outils. Définir et appliquer / affiner les processus et fournir des formations y compris l'onboarding des parties prenantes.

**juin 20 - avr 21**

**Responsable Opérations**

Cenareo

Secteur : SaaS Affichage Dynamique et Communication

'Upscale' Opérations

- Révision complète du centre d'aide en ligne pour les clients : mise en page avec une structure cohérente facilitant une navigation mieux adaptée aux besoins et thèmes utilisés par nos clients (les changements ont été basés sur l'analyse comparative, les statistiques sur les incidents d'assistance et les recherches de mots clés de nos clients), ajout des articles et des tutoriels vidéo ainsi que d'outils de diagnostic interactifs.
- Organisation des ateliers en équipe et analyse des processus existants à l'aide d'outils allégés afin d'identifier des actions rapides et modulaires permettant une amélioration rapide.
- Collaboration avec l'équipe pour revoir la configuration des outils de gestion existants et simplifier le processus de gestion, en l'alignant sur les processus réels de logistique, de commande et de support avec un reporting en temps réel afin d'augmenter la qualité de nos services-clients.
- Révision de la catégorisation des incidents et des demandes de service afin de faciliter un focus sur les causes profondes des problèmes.
- Définition d'une vision future avec son roadmap. Considérations : une analyse comparative du secteur, les attentes des clients, les nouveaux produits à livrer, les "points douloureux" connus des clients. Objectif : dresser la liste des principaux résultats de manière rapide et modulaire.

**juin 19 - juin 20**

**PMO**

Cenareo

Secteur : SaaS Affichage Dynamique et Communication

- Mettre en place le PMO
- Mise en place d'un processus de déploiement et de gestion de projet.
- Identification et mise en œuvre de changements rapides pour réduire le temps de déploiement et améliorer la capacité de livraison grâce à une approche innovante.
- Utilisation intelligente de nouveaux outils logiciels et une meilleure utilisation des outils existants pour obtenir des outils de gestion et de rapport efficaces et faciles à utiliser pour toute l'équipe.
- En travaillant avec l'équipe, maintien de la promesse d'augmenter la capacité de 400%.
- Mise en place de conseils et d'outils pour aider nos partenaires de déploiement.

## **Ingénieur Systèmes et Responsable de programme international (€180M - 130,000 utilisateurs)**

- Ingénieur Systèmes, Expert : cycle de vie complet PLM, SLI et surveillance de performance.
- Stabilisation et redémarrage d'un grand programme international de télécommunication et SI: mise en place des processus de management intégré couvrant la surveillance du programme, de la gestion des partenaires, des fournisseurs, les exigences, l'acceptation et la performance opérationnelle (SLM - ITIL).
- Responsable d'un compte client clé (La Norvège) : NORSAT, réalisation des projets d'étude, assistance technique et AMOA : réponse aux appels d'offres : création des cahiers des charges, d'analyse d'appel et création des devis. Maîtrise d'ouvrage, gestion relation client et déroulement projet(s), livraison des produits et l'acceptation par le client.

## **Responsable du groupe Services d'Information et Communication (2500 utilisateurs)**

- Responsable de l'assurance de service SIC pour 4 sites : planification financière, planification stratégique, continuité d'activité, relations fournisseurs/clients, SLA (ITIL, QA), gestion du personnel.
- Identification de faiblesses critiques de résilience réseau et mise en œuvre de solutions acceptées par les fournisseurs.
- Planification et supervision de la migration de 4 sites vers un nouveau système SI Cloud (2500 utilisateurs).
- Mise à jour des contrats SLM pour optimiser les services fournis aux utilisateurs sans augmentation des coûts utilisant ITIL, ISO 9000 et Lean - output / customer focus.
- Gestion de la migration vers un modèle de support centralisé puis externalisé.

## **Directeur adjoint de groupe (responsable portefeuille- projets £200M, budget annuel de £20M)**

- Développement d'une stratégie d'amélioration des produits et services (lean, output focus, value stream analysis et Operational Effectiveness Maturity Model).
- Création des communautés d'intérêt afin d'améliorer nos services, méthodes et processus.
- Création des processus communs couvrant la gestion des risques, les cahiers des charges et la priorisation des activités.
- Introduction d'un cadre de management par la valeur ; challenge des prévisions de la valeur ajoutée et performances futures déclarées par les équipes .

## **Directeur exigences et de la relation client (actifs £2.2G, budget annuel de £380M +)**

- Assurer l'interface entre l'équipe et ses clients : gestion des accords fournisseur - client, synthèse mensuelle au comité de direction.
- Rôle de représentant client pour les nouveaux projets : exigences, parties prenantes, maturité technologique, concept, démonstration, évaluation d'offres, production, mise en service, utilisation et fin de vie, dans une logique de coût global.
- Conseil expert en définition d'exigences, conception d'équipement, PLM, SLI, Early Maintenance Management, asset management.

- Amélioration de la relation client : meilleure communication, compréhension des besoins présents/futurs, élaboration d'un plan d'action tactique et d'une feuille de route stratégique, fortification de notre positionnement chez nos clients.
- Identification selon laquelle la cause principale de l'échec des projets venait d'une mauvaise analyse de rentabilisation et d'un cahier des charges mal défini. Pour contrer cela nous avons introduit un nouveau cadre pour les cahiers des charges afin de mieux guider les équipes et les chefs de projets.

### **Responsable bureau de projets (20 chefs de projets).**

- Pilotage des changements pour optimiser le conduit des projets et programmes de support et fabrication.
- Mise en place de la gouvernance PMO : procédures, reporting et un tableau de bord centralisé sous la norme ISO9000.
- Définition de la portée et gestion de la transition dans l'entente d'un partenariat incluant un périmètre de 300 M£ (dans un programme de plusieurs Md£) : relocalisation, conception et mise en place d'un module PLM commun pour gérer les échanges de lots de travaux, accords commerciaux, KPIs, monitoring, tout en maintenant les opérations.
- Responsable pour la conception, implémentation (et migration) d'un nouveau module PLM avec une interface sur mesure (adapté pour communiquer avec le système de notre partenaire).

### **Responsable groupe soutien (équipes de 60 personnes, 3 chefs de projets, dépenses annuelles £20M).**

- Référent technique pour les systèmes d'information et communication et les systèmes automatisés (d'armes).
- Responsable du support global (des systèmes d'information et communication et systèmes d'armes) de la flotte.
- Gestion de projets complexes : infrastructures communications & SI (incluant le génie civil), la reconstruction de la structure navire, remplacement de turbines à gaz, générateurs diesel, systèmes d'armes, maintenance préventive lourde surface et sous-marine.

### **Responsable d'un département technique (30 personnes)**

Responsable du département : aspects RH, référent technique et pour l'excellence, la disponibilité, la maintenance et la performance opérationnelle des équipements et équipes (pour des systèmes complexes y compris des systèmes automatisés des composants mécaniques, hydrauliques, pneumatiques, électroniques, RF, SI et informatiques).

### **Chef d'équipe de maintenance (3 personnes)**

Responsable pour la disponibilité, la maintenance et la performance opérationnelle des systèmes complexes y compris des systèmes automatisés des composants mécaniques, hydrauliques, pneumatiques, électroniques, RF et informatiques.