



## Politique qualité

### ECOUTE, ENGAGEMENT, RESULTATS

Conscient de l'environnement concurrentiel actuel, le Cabinet FTHM, s'est engagé dans une politique volontariste d'amélioration continue de la qualité de ses prestations et de ses services.

En tant que dirigeants du Cabinet FTHM, nous, Thierry RAJAONA, Xavier MICHEL, Marc-Henri BOUGER, Alain PIERRE BERNARD et Fidelis RANDRIANIRINA, nous nous considérons responsables de cette politique qualité et mettons tout en œuvre pour que la satisfaction de nos clients et des parties intéressées soit au cœur des projets et des préoccupations premières de notre Cabinet. Améliorer continuellement nos prestations fait partie des objectifs majeurs du cabinet.

Nous voulons faire de FTHM un Cabinet de référence dans le domaine du conseil, mais également en externalisation de prestation de services à Madagascar et en Afrique. Nous visons plus spécifiquement :

- La satisfaction totale de nos clients et de nos parties intéressées à travers la garantie d'une "quality-service" : toujours mieux les satisfaire en anticipant et en comprenant leurs besoins et leurs exigences;
- Le soutien et le développement individuel de l'ensemble de notre personnel au service de la performance collective : mobiliser les compétences et talents et développer l'esprit d'équipe ;
- Le développement de notre activité et la rentabilité financière.

Notre conception de la qualité se résume en 3 mots : **Ecoute, Engagement et Résultats**

En juillet 2007, nous avons obtenu la certification ISO 9001-version 2000. Nous étions le premier et le seul Cabinet de conseils certifié de l'Océan Indien.

Nous avons défini et communiqué les objectifs qualité clés pour garantir la maîtrise et l'efficacité de nos processus. La direction s'engage à mettre en œuvre toutes les ressources nécessaires sur le plan humain, matériel ou organisationnel pour garantir l'atteinte de ces objectifs. Ces objectifs sont analysés, définis, mis en place et corrigés le cas échéant.

Nous savons pouvoir compter sur les compétences, les expériences et la motivation de l'ensemble de nos ressources humaines pour maintenir cette excellence dans notre travail. L'engagement de l'ensemble du personnel de FTMM dans cette certification constitue un atout indéniable pour assurer la qualité de nos services et pour valoriser les performances et l'image de notre Cabinet à tous les niveaux.

Antananarivo, 23 Janvier 2024

**Thierry RAJAONA**



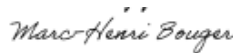
**Associé Gérant**

**Xavier MICHEL**



**Managing  
Director**

**Marc-Henri BOUGER**



**Associé**

**Fidelis RANDRIANIRINA**



**Associé**

**Alain PIERRE BERNARD**



**Associé**

*Quality is never an accident. It is the result of  
Planning, Teamwork and a Commitment to  
excellence.*