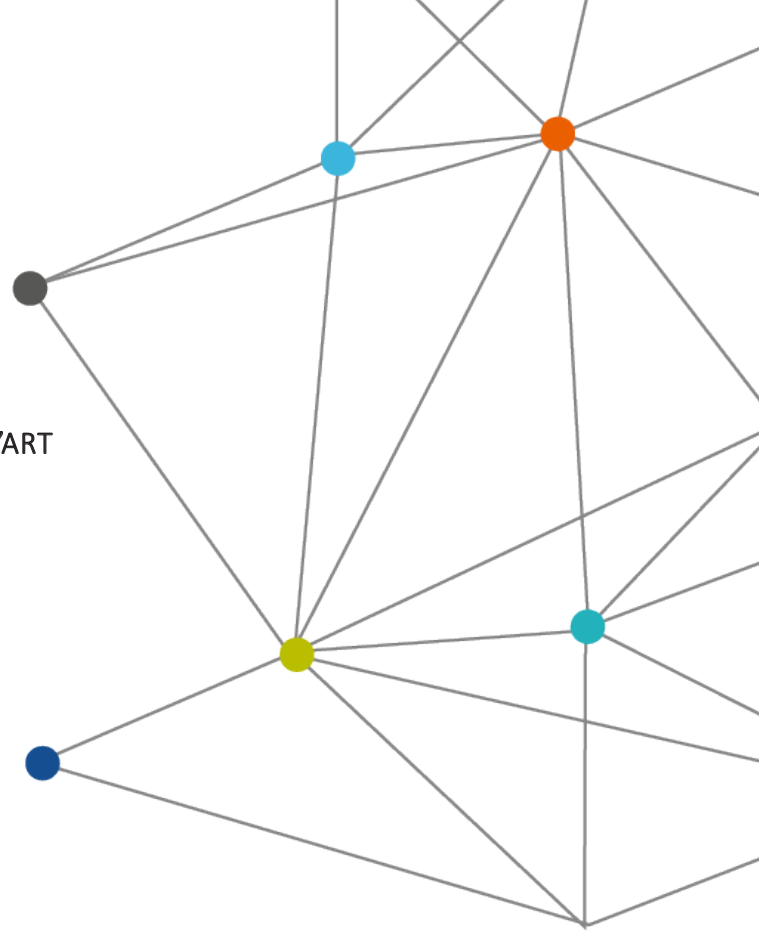




# Imara

INSTITUT DES MÉTIERS D'ART ET DE L'ARTISANAT D'ART

FORMATION | PROMOTION | CONSEIL



# MANUEL QUALITÉ

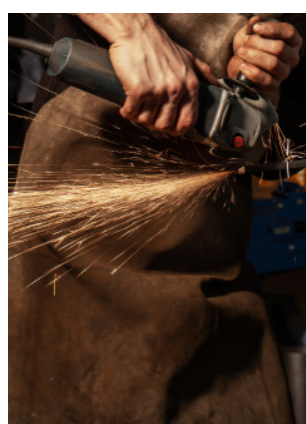
---

Passion & transmission des métiers d'art depuis 30 ans

# SOMMAIRE

---

FINALITÉ & GESTION DU MANUEL QUALITÉ .....	3
IMARA, UNE STRUCTURE ATYPIQUE .....	4
REPÈRES & CHIFFRES .....	6
VALEURS .....	7
APPROCHE PÉDAGOGIQUE .....	8
ORGANIGRAMME STRUCTUREL .....	11
POLITIQUE & DÉMARCHE QUALITÉ .....	12
ORGANISATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ .....	13
CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS .....	14
NOS ENGAGEMENTS RSO - RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS - CONCLUSION .....	15



# FINALITÉ & GESTION DU MANUEL QUALITÉ



Le manuel Qualité est révisé une fois par an et diffusé par la référente Qualité.

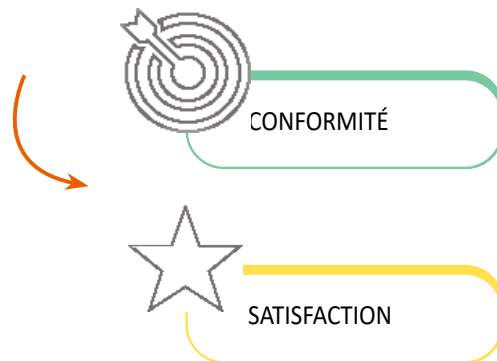
Il a pour objet de décrire le système management de la qualité afin d'assurer :

- la **conformité** des dispositifs de formation en référence aux textes réglementaires
- la **satisfaction** des différentes parties prenantes par son fonctionnement et son amélioration continue.



Il est destiné à :

- **communiquer en interne** auprès des personnels
- **communiquer en externe** auprès des différentes parties prenantes : adhérents, candidats, stagiaires de la formation professionnelle continue, intervenants extérieurs, professionnels de l'artisanat



# IMARA, UNE STRUCTURE ATYPIQUE



C'est à Revel, au cœur de l'Occitanie, territoire empreint de tradition artisanale, que l'association IMARA - Institut des Métiers d'Art et de l'Artisanat d'Art - a été créée en 1995 par des artisans soucieux de la pérennisation des savoir-faire des métiers d'art.

Ces professionnels se sont démarqués en initiant une dynamique collective, offrant une pédagogie innovante basée sur l'apprentissage « in situ » en ateliers de création et de fabrication. IMARA, a ainsi construit une organisation et une pédagogie originale, adaptée à ces métiers, pertinente pour un public d'adultes, anticipant les mutations de la société.

Fort d'une expérience de 30 années, IMARA, expert dans la mise en place des dispositifs de formation et de promotion pertinents, est un acteur majeur de pérennisation et de développement de ces métiers ancestraux et du patrimoine immatériel qu'ils contiennent.

IMARA, organisme de formation, dédié aux métiers d'art et de l'artisanat a pour objectif : former de futurs artisans agiles et responsables, maîtrisant les techniques, ouverts à l'intelligence collective, aux nouvelles technologies, en capacité de comprendre les ruptures et de les penser comme des opportunités de marché. Les méthodes actualisées de formation, l'intégration d'acteurs pluriels, l'animation de réseaux créant des passerelles, sont autant de moyens qui favorisent la création d'entreprise et le retour à l'emploi post formation.

L'avenir contient de grandes occasions et dans une société en mouvance, l'artisanat d'art représente un défi identitaire et sociétal, levier majeur de développement humain et économique. L'ambition d'IMARA, légitime dans le secteur, est de valoriser son modèle pédagogique qui a fait ses preuves.

Trois missions principales et congruentes

La transmission des savoir-faire des métiers d'art par la formation.

La promotion de l'artisanat d'art et de ses acteurs par l'organisation d'actions et d'évènements spécifiques : colloques, journées techniques, etc.

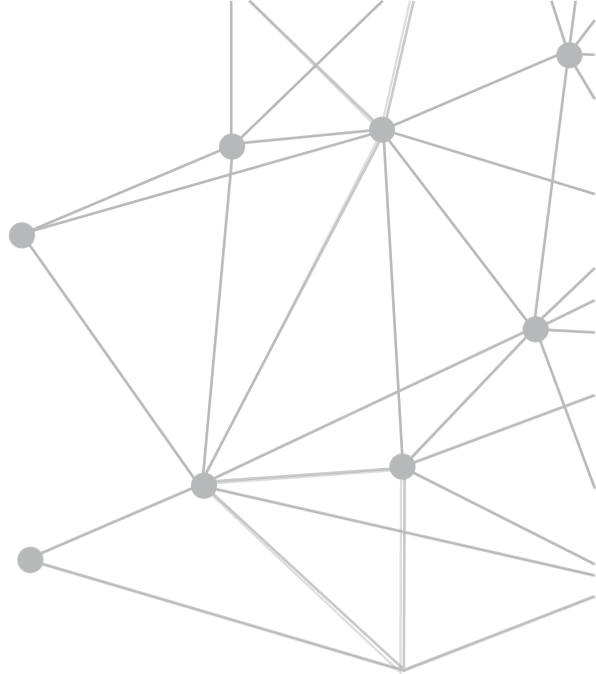
L'accompagnement des professionnels de la filière (artisans, institutionnels, etc.) par des actions de conseils individuels et collectifs.

# IMARA, UNE STRUCTURE ATYPIQUE

## PERSPECTIVES

Les perspectives d'avenir d'IMARA s'inscrivent à partir de 5 constats :

- ➔ Préserver un patrimoine immatériel, sauvegarder des savoir-faire rares.
- ➔ Représenter les métiers manuels, porteurs de sens et vecteurs d'attractivité.
- ➔ Répondre à une demande de consommation responsable et de proximité.
- ➔ Favoriser l'intégration professionnelle et sociale.
- ➔ Impulser un artisanat vertueux et innovant.



## NOTRE OFFRE DE FORMATION & NOS PUBLICS



### Formations

#### PARCOURS CERTIFIANTS ET PROFESSIONNALISANTS

- > Obtenir un CAP
- > Favoriser l'insertion professionnelle



### Formations

#### PERFECTIONNEMENT POUR LES PROFESSIONNELS

- > Enrichir ses compétences pour s'ouvrir à de nouveaux marchés
- > Élargir son champs d'activité



### Formations

#### INITIATION AUX MÉTIERS DE L'ARTISANAT D'ART POUR TOUT PUBLIC

- > Acquérir des connaissances, appréhender la réalité du secteur d'activité

### Stages

#### LOISIRS & DÉCOUVERTE POUR TOUT PUBLIC

- > Découvrir une discipline, travailler la matière, révéler des talents, exprimer sa créativité, vivre une expérience



#### Adultes en reconversion professionnelle

Salariés, travailleurs indépendants, demandeurs d'emploi, ...



#### Professionnels de l'artisanat

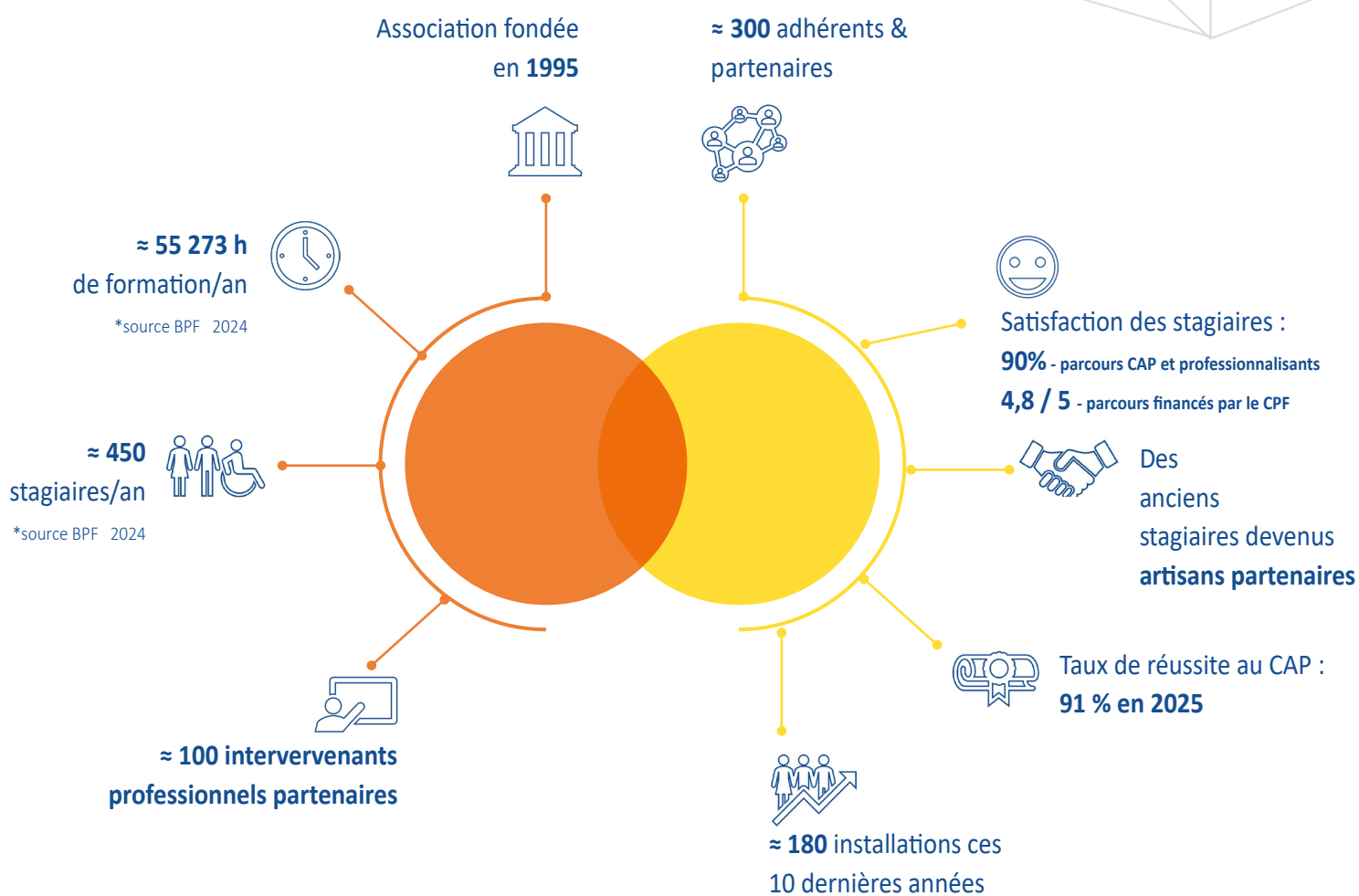
En activité ou non, souhaitant enrichir leurs compétences.



#### Personnes en situation de handicap

Accompagnement par Nadine MIRC, notre référente handicap.

# REPÈRES & CHIFFRES

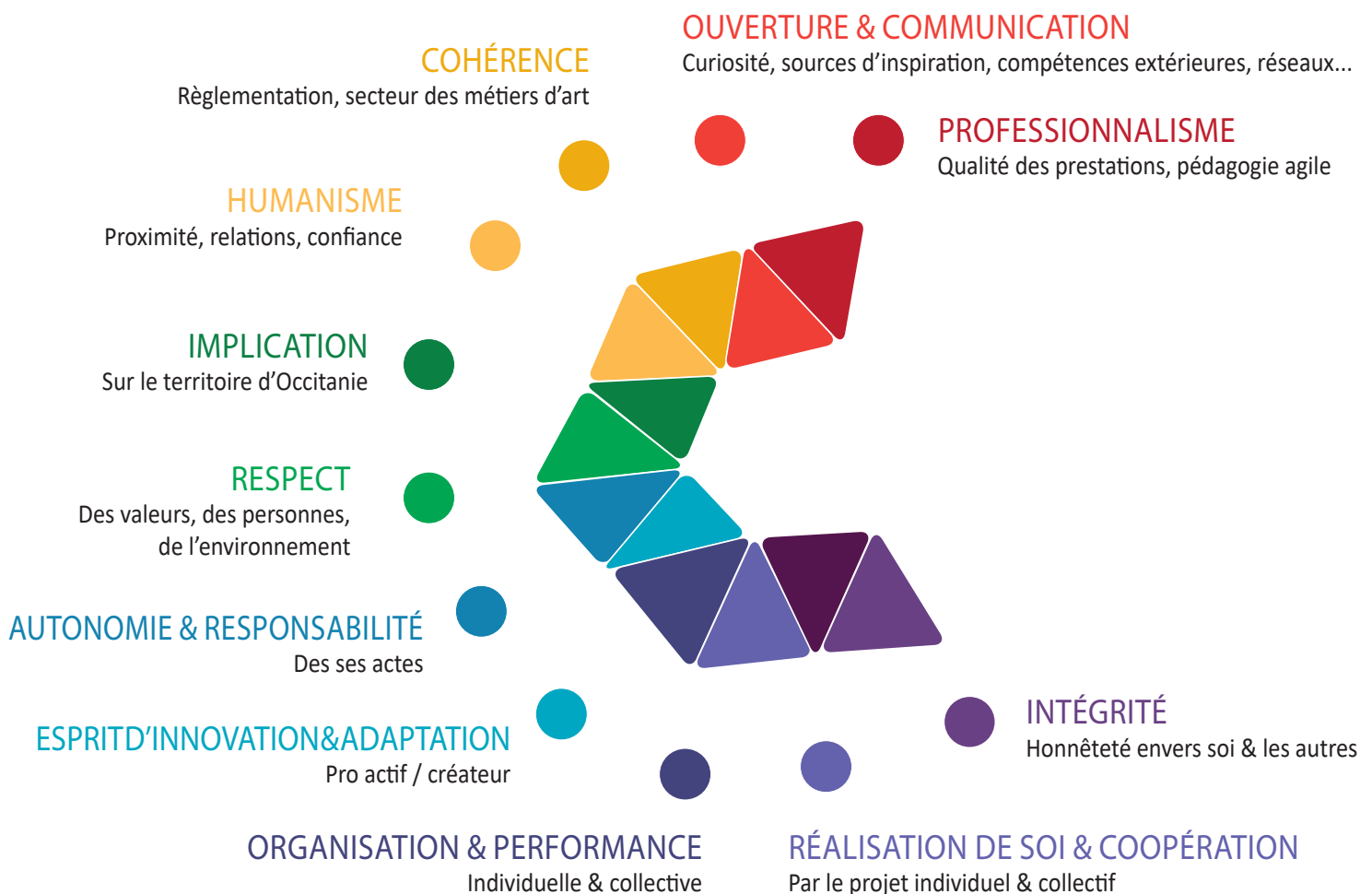


Des chiffres issus du suivi et des retours des stagiaires, que nous analysons avec le plus grand soin pour évoluer dans le cadre de notre **démarche d'amélioration continue**.

# VALEURS

De part son statut associatif, **IMARA** est amené très naturellement à exercer un mode de gouvernance participatif. Le **Conseil d'administration** est composé des représentants des artisans partenaires, des professionnels intervenants, des représentants de deux Collectivités Territoriales de l'Occitanie.

Les rapports d'activités, résultats et projets sont présentés lors des **Assemblées Générales** ouvertes à l'ensemble de ses 300 adhérents qui partagent les mêmes valeurs.



# APPROCHE PÉDAGOGIQUE

## MODALITÉS & ORGANISATION



Formation en **hybride et en continu**



Temps complet **35 heures/semaine** (sauf cas particuliers)



**Horaires**  
Lundi au vendredi  
9 h à 12 h 30  
13 h 30 à 17 h



**3 personnes max** (plateau technique)  
**20 personnes max** (Tronc Commun de Compétences Transverses)



**Entrées et sorties permanentes**

## TERRITOIRE, LIEUX & ÉQUIPEMENTS

Un cadre idéal pour mûrir ses projets et faire éclore des talents...

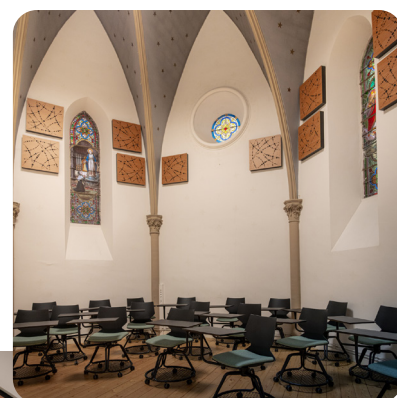
Le centre de formation IMARA est installé au sein de l'ancienne «[chapelle de la providence](#)», 28 bis rue Jean Moulin à Revel en Haute-Garonne. Les locaux, propriété de la municipalité, ont été réhabilités avec un sens aigu de l'esthétisme, un choix de [matériaux de qualité](#) et des [équipements high-tech](#). Les travaux d'aménagement ont été réalisés avec la participation des [artisans locaux](#). Les [vitraux d'origine](#), véritables [œuvres d'art](#) ont été restaurés, la voûte et les plafonds peints ont pu être conservés, se mariant étroitement au décor résolument contemporain, faisant de ce lieu une véritable «[providence](#)» où se conjuguent [art et savoir-faire](#). Des espaces fonctionnels et modulables dédiés à l'[acquisition de compétences transverses](#), une salle informatique, une cuisine équipée et un espace lounge composent les **250 m2** du lieu, situé en plein cœur de ville.

Les [plateaux techniques](#) sont répartis en [région Occitanie](#) au cœur d'ateliers en activités : céramique, ébénisterie, ferronnerie, tapisserie, vitrail, sellerie ...

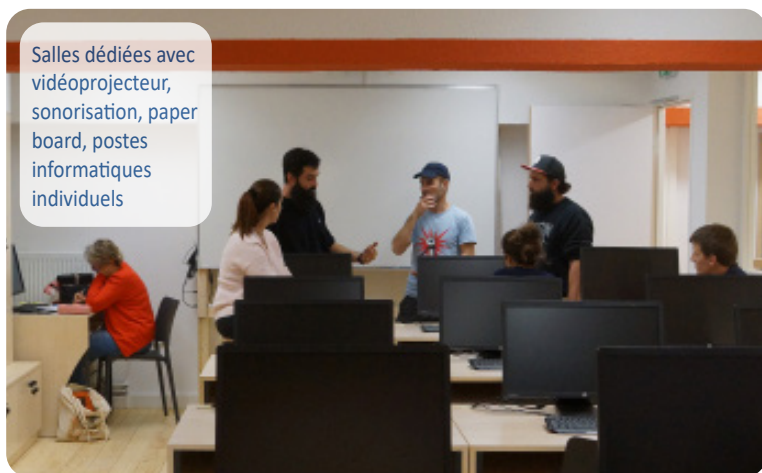
Les stagiaires bénéficient d'un environnement propice à l'[apprentissage agile](#), à l'expression créative et aux échanges.



Plateaux techniques en Occitanie



Auditorium aux vitraux d'origine, voûtes et plafonds peints avec mobilier et équipement contemporain.



Salles dédiées avec vidéoprojecteur, sonorisation, paper board, postes informatiques individuels



Plus de 1000 ouvrages en libre accès



Espace lounge réservé aux pauses avec cuisine équipée



Tables à dessin technique, chevalets pour dessin d'art, salle de couleurs avec mobilier ergonomique

## VOS RESSOURCES PENDANT LA FORMATION



### Matériels fournis

chevalets, tables à dessin technique, crayons à esquisser, gomme mie de pain, peintures, papiers matière, pinceaux ...



### Supports de cours fournis

via la plateforme pédagogique



### Sorties extérieures prises en charges

musées, visites diverses ...

### Abonnement logiciels

DAO-CAO, visioconférence



### Plateforme numérique collaborative

cours, photos, vidéos, répertoire d'ouvrages, actualités, annales, auto-évaluation, référentiels métiers, anciens sujets d'examens ...



### Centre de ressources

Plus de 1000 ouvrages répertoriés et abonnements presse spécialisée



Notre modèle atypique réside dans une formation **individuelle de terrain**, enrichie par **l'apport de compétences transverses en collectif** **Histoire de l'art, Couleur & Design, Dessin d'art, Dessin technique, Marketing, Communication, Démarche projet, Numérique - Ecocitoyenneté - Softskills**

Une approche pédagogique multimodale

⇒ Informer / Expliquer / Faire participer / Faire agir / Faire réfléchir / Évaluer.

Des **travaux de groupe interactifs**, basés sur le partage d'expériences, la coopération et les besoins des stagiaires, sont réalisés à partir de **cas concrets** :

⇒ Sensibilisation / Recherche / Exploration et Exploitation d'outils / Mise en situations / Réflexion individuelle / Coopération / Mutualisation / Correctifs / Jeux / Exposés...

**Formation à distance** via des plateformes dédiées - Google form, Moodle, etc. :

⇒ Quiz technologie métier, vidéos, tutoriels, ...

Des **temps d'études, d'autoformation et d'auto-évaluation** :

⇒ Préparation aux épreuves du CAP, travaux projet personnel, tests d'acquisition en e-learning, ...



Des **sorties immersives** dans des environnements propices à la créativité, à l'observation, à la pratique :

⇒ Dessin en milieu naturel, visites de musées, d'expositions et salons, échanges avec des professionnels sur les réalités des métiers...

À **son propre rythme**, le stagiaire, par la réalisation d'exercices pratiques, de travaux dirigés, apprend :

⇒ À utiliser les outils, les machines, à s'approprier le vocabulaire technique, à maîtriser les méthodes de réalisation d'ouvrages, à respecter les consignes de sécurité, à développer des savoir-être tels que la relation clients, la communication, l'autonomie, la créativité...

# ORGANIGRAMME STRUCTUREL



ÉQUIPE D'ENCADREMENT  
ET PÉDAGOGIQUE



**Nadine MIRC**  
DIRECTRICE

Référente amélioration continue & handicap  
direction.imara@orange.fr



**Myriam SAINT LÉGER**  
RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Référente communication - dispositifs de formation - égalité & mixité  
myriam.saintleger@imara.fr



**Sophie MARDON**  
COORDINATRICE DE FORMATION  
Référente qualité et numérique  
sophie.mardon@imara.fr



**Florence MEUNIER**  
ASSISTANTE ADMIN. ET COMMERCIALE  
Référente CPF  
florence.meunier@imara.fr

**Danielle GERIER**  
ASSISTANTE ADMINISTRATIVE  
Référente entreprise  
danielle.gerier@imara.fr



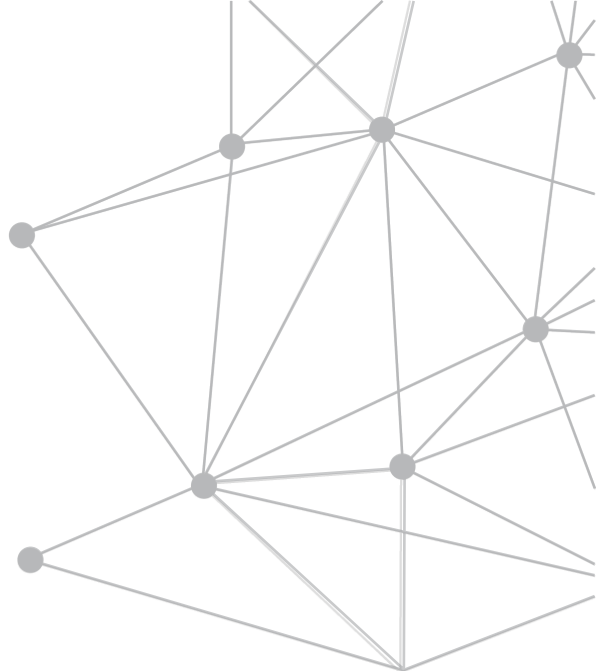
ÉQUIPE D'EXPERTS  
MÉTIERS



≈ 100 ARTISANS PARTENAIRES  
Compétences MÉTIERS

7 INTERVENANTS  
Compétences TRANSVERSES

# POLITIQUE & DÉMARCHE QUALITÉ



IMARA, organisme référencé DATADOCK, engagé dans la démarche qualité depuis 2005, a obtenu la **certification QUALIOPi en 2021** - Référentiel national sur la Qualité - « Actions de formation ».

La certification est délivrée pour une durée de 3 ans et comprend l'audit initial (validé en août 2021), l'audit de surveillance (validé en août 2023), l'audit de **renouvellement réalisé avec succès en juin 2024**.

Le prochain audit de surveillance est planifié en mai 2026.

Un **audit à blanc** est planifié de façon **annuelle** entre 2 audits de renouvellement de certification.

Dans le but de mesurer la satisfaction de différentes parties prenantes **des**

90 %

## Enquêtes à chaud et/ou à froid

Les enquêtes auprès des bénéficiaires sont réalisées à chaud et/ou à froid en fin de parcours de formation, puis à froid à 9 mois post formation. L'objectif annuel de satisfaction globale est de 90 %

90 %

## Enquêtes à froid

Les enquêtes auprès des artisans et professionnels experts métiers sont réalisées à froid de façon annuelle. Un questionnaire leur ai envoyé par mail. L'objectif annuel de satisfaction globale est de 90 %

85 %

## Enquêtes à froid

Les enquêtes auprès des fournisseurs sont réalisées à froid de façon annuelle. Un questionnaire leur ai envoyé par mail. L'objectif annuel de satisfaction globale est de 85%

85 %

## Enquêtes à froid

Les enquêtes auprès des financeurs sont réalisées à froid de façon annuelle. Un questionnaire leur ai envoyé par mail. L'objectif annuel de satisfaction globale est de 85%.

L'ambition d'IMARA en concertation avec les parties prenantes, est de s'inscrire dans une **démarche permanente d'amélioration continue de la qualité** des formations proposées, pour délivrer toujours plus de valeur, de **satisfaction** et favoriser l'épanouissement professionnel de chacun. Celle - ci s'appuie sur un **plan d'action d'amélioration continue**, outil de pilotage.

# ORGANISATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

L'organisation du système Qualité définit les actions à mettre en œuvre pour répondre aux critères du référentiel\*, s'assurer que la planification est réalisée et que les améliorations sont prévues, en garantissant la cohérence entre qualité, stratégie et management.

Le suivi de l'amélioration continue est réalisé au travers d'un suivi des actions préventives et curatives. Celles-ci sont revues et complétées lors de nos réunions d'équipe interne mensuellement. Chacune est affectée à un responsable de l'action et est assortie d'un délai de traitement.

Le système documentaire qualité est géré depuis notre réseau informatique partagé. Les processus et procédures sont rangés dans un dossier dédié, connu de l'équipe interne. Des dossiers d'archives existent afin que seuls les documents actuels soient utilisés. Les documents sont datés et versionnés lors des mises à jour.

\* RNQ



7 CRITÈRES - 32 INDICATEURS

1

## Critère 1

Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

2

## Critère 2

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

3

## Critère 3

L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

4

## Critère 4

L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

5

## Critère 5

La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

6

## Critère 6

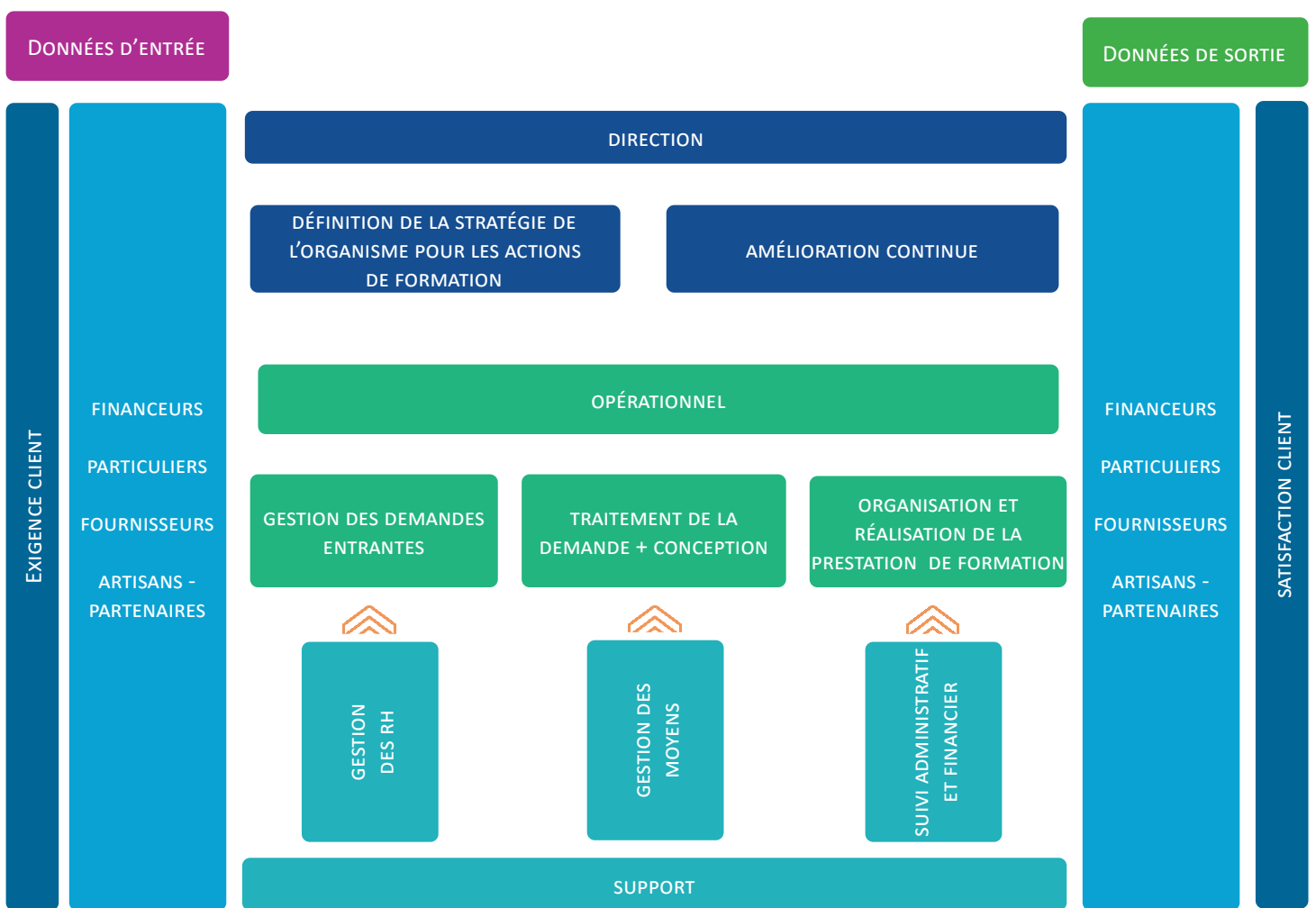
L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

7

## Critère 7

Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

# CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



# NOS ENGAGEMENTS RSO

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

---

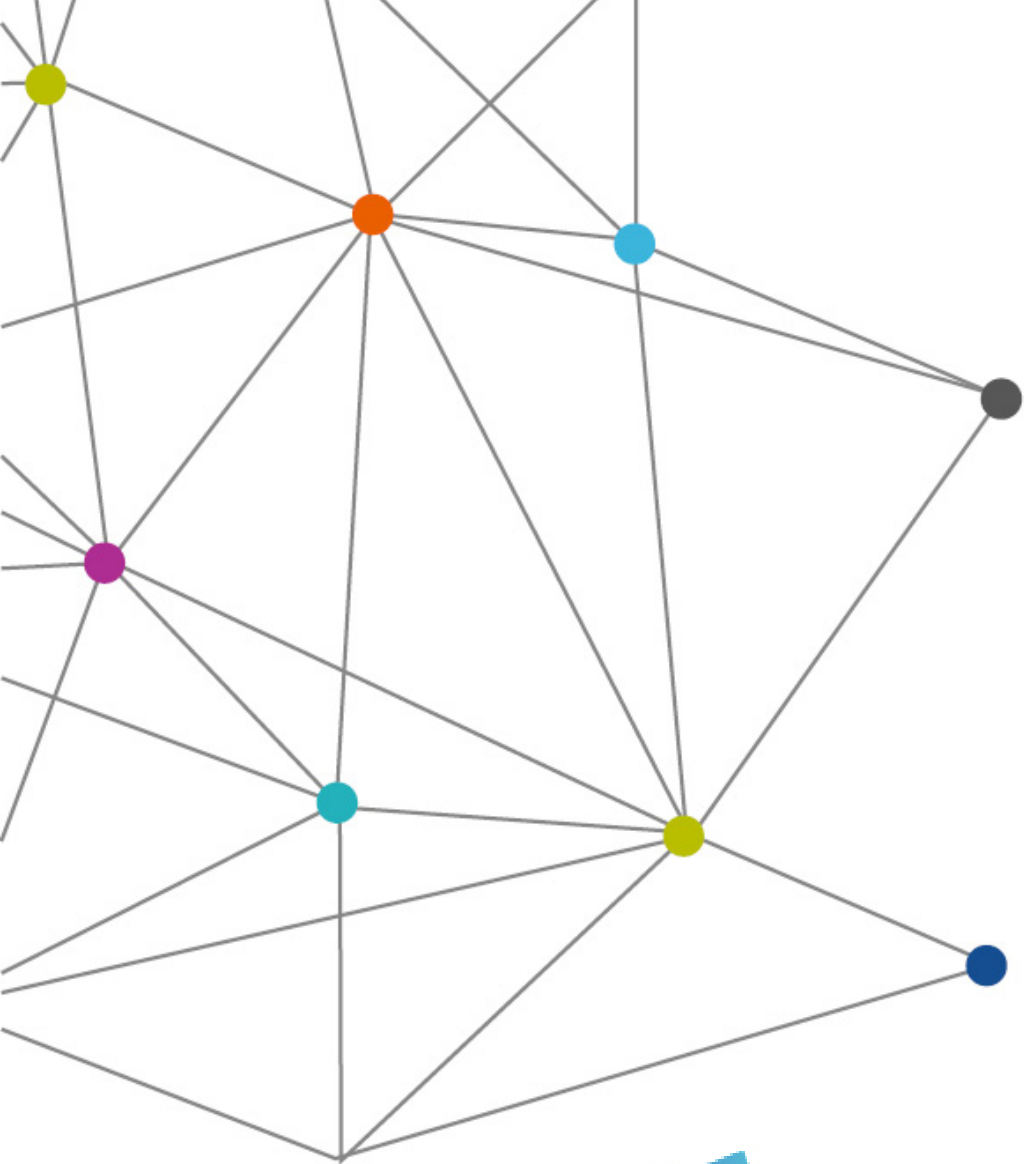


Chez IMARA la démarche Qualité est associée à la RSO intégrant toutes ses parties prenantes, traduite par des processus et des outils, ainsi que des plans d'actions.

## EN CONCLUSION

En conclusion, conçues et individualisées pour des adultes : demandeurs d'emploi, salariés, porteurs de projet, personnes en reconversion ou en demande de perfectionnement, nos offres visent à développer le potentiel de chacun et à lui donner l'opportunité de se réaliser dans un métier d'art. C'est « l'ADN » de notre organisme.

Être certifié Qualiopi signifie que notre organisme de formation répond aux exigences du référentiel National de la Certification unique Qualiopi - Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences - et atteste de la qualité des processus mis en œuvre suite à la délivrance du certificat n° 2108\_CN\_01025, par une instance de labellisation reconnue par France Compétences.



# Imara

Institut des métiers d'art  
& de l'artisanat d'art

---

20 rue Jean Moulin 31250 Revel  
imara@wanadoo.fr – 05 61 27 53 02  
www.imara.fr

Association 1901 à but non lucratif - Préfecture Toulouse 3/24496  
N° Déclaration Activité : 733 102 357 31. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.  
N° SIRET : 40114745900028  
NAF : 8559A



La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
- Actions de formation