



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

[www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)



## ANNEXE 1.- POLITIQUE DE GESTION

La mission du Palais des Congrès Europa est de promouvoir l'activité économique, sociale et culturelle de Vitoria-Gasteiz en accueillant des événements, conférences et réunions dans ses installations.

Conformément à ce principe, le Palais des Congrès Europa établit un système de gestion qui propose un processus de révision et d'amélioration continu. Son objectif est d'assurer la qualité du service et la satisfaction des clients et autres parties prenantes, de promouvoir la durabilité dans ses dimensions environnementale, sociale et économique, de garantir l'accessibilité pour toutes les personnes, de favoriser l'innovation et de garantir le bon usage de la technologie. De plus, il vise toujours à respecter strictement les exigences légales et réglementaires, ainsi que les programmes et accords en matière de santé et de sécurité, comme base de sa méthode de travail.

Le Système de Gestion du Palais des Congrès Europa est un outil conçu pour atteindre des processus consolidés, efficaces et efficients, respectueux des personnes et de l'environnement. Cela est essentiel pour maintenir et améliorer la qualité des services destinés à répondre aux attentes de ceux qui les demandent, ainsi que des entreprises et autres parties prenantes.

L'équipe humaine du Palais des Congrès s'appuie sur ce système de gestion pour participer activement, de manière responsable et professionnelle, à la compréhension des besoins et attentes présents et futurs de l'industrie locale MICE (réunions, incentives, congrès et expositions), en appliquant des critères de qualité, d'innovation, d'accessibilité et de durabilité dans les services fournis.

Convaincue que l'amélioration continue de la gestion interne est un atout nécessaire, la Direction du Service des Congrès et du Tourisme de la Mairie de Vitoria-Gasteiz, responsable de la gestion du Palais des Congrès Europa, s'engage à diriger, promouvoir et améliorer le système de gestion mis en place. Elle allouera les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs d'amélioration fixés et communiquera de manière transparente aux différentes parties prenantes les informations pertinentes et véridiques sur les activités réalisées, afin de comprendre et de satisfaire leurs demandes.

À Vitoria-Gasteiz, le 31 juillet 2025

Signé: Javier Estebaranz González  
Direction du Service des Congrès et du Tourisme  
Département de la Promotion Économique, de l'Emploi, du Commerce et du Tourisme