

[Accueil](#) > ... > [Vos Droits](#) > [Droits Fondamentaux](#) > Portugal

# Juridictions nationales et organes non judiciaires

Contenu fourni par  
Portugal



Portugal

## Juridictions nationales

En cas de violation de leurs droits fondamentaux, les citoyens peuvent saisir la justice. Les tribunaux portugais (juridiction civile et administrative) sont responsables de l'administration de la justice et de la défense des droits et des intérêts des citoyens protégés par la loi, de la répression des violations de l'État de droit démocratique et de la résolution des conflits entre intérêts publics et privés (article 202 de la Constitution de la République portugaise).

Le Tribunal Constitucional (Cour constitutionnelle) est notamment responsable de l'administration de la justice dans les affaires de nature juridique et constitutionnelle. Un recours devant le Tribunal Constitucional est, après épuisement des voies de recours ordinaires, une possibilité reconnue à la partie ayant soulevé, au cours de la procédure, l'inconstitutionnalité d'une règle en vigueur (cf. l'article 70, paragraphe 2, et l'article 72 de la loi organique sur le Tribunal Constitucional).

Pour de plus amples informations, veuillez consulter la page relative à [l'Organisation de la justice dans les États membres - Portugal](#).

## Institution nationale des droits de l'homme

- Le médiateur

Au Portugal, le médiateur cumule, depuis 1999, les fonctions décrites ci-dessous avec celle d'institution nationale des droits de l'homme, accréditée par les Nations Unies avec le statut A, en pleine conformité avec les Principes de Paris.

La promotion constante et la protection des droits fondamentaux font donc partie des activités du médiateur, qui accorde la priorité et veille toujours au respect des droits de ceux qui, en raison de leur âge ou d'un problème psychomoteur, sont plus vulnérables, à savoir les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées.

Le dépôt et le traitement des plaintes suivent la procédure décrite dans la section relative au médiateur.

## Le médiateur

Le médiateur est par définition l'organe chargé de «la protection et de la promotion des droits, des libertés, des garanties et des intérêts légitimes des citoyens» (article 1<sup>er</sup>, paragraphe 1, de la loi n° 9/91 du 9 avril 1991, telle que modifiée) contre tout éventuel abus dans le cadre de leurs rapports avec les autorités publiques. Lorsque les citoyens se retrouvent démunis, parce que tous les moyens de recours (administratifs et judiciaires) ont été épuisés ou ont expiré, ils peuvent s'adresser gratuitement au médiateur et déposer leur plainte, en invoquant les arguments à l'appui de leur position.

Comme mentionné ci-dessus, au Portugal, le médiateur est aussi l'institution nationale des droits de l'homme et assume par là même la fonction de mécanisme national de prévention.

En effet, dans le cadre du protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, le Conseil des ministres a décidé, en mai 2013, d'attribuer la fonction de mécanisme national de prévention au médiateur. Dans l'exercice de cette mission, il appartient au médiateur d'effectuer des visites de contrôle dans des lieux de détention, tels que des prisons, des cliniques, des hôpitaux psychiatriques et des centres éducatifs pour jeunes, afin d'évaluer notamment les conditions de logement et d'alimentation des personnes privées de liberté, le respect de leurs droits fondamentaux (garantissant ainsi, dans la mesure du possible, leur droit à une vie privée ainsi que le contact légitime avec les membres de leur famille et leurs représentants légaux) et l'existence de programmes thérapeutiques individuels.

Traitement des plaintes:

Une plainte peut être déposée auprès du médiateur de différentes manières: par courrier postal, par télécopie ou par courrier électronique. À cet effet, un formulaire électronique est également mis à la disposition des citoyens sur le site internet. S'ils le souhaitent ou s'ils trouvent cela plus pratique, ils peuvent également déposer leur plainte par téléphone, en personne dans les locaux du médiateur, ou auprès de l'un des organes du ministère public.

Toutes les communications reçues par le médiateur ne sont pas des plaintes à proprement parler, s'agissant souvent de faits présentés sous le couvert de l'anonymat, de simples demandes d'informations et de conseils juridiques, ou de déclarations générales sur des questions spécifiques, auquel cas l'affaire est classée d'emblée.

Une plainte donne lieu à une procédure (pas nécessairement nouvelle, la similitude entre différents cas permettant, pour des raisons de rapidité et d'économie procédurale, de rassembler le traitement d'un certain nombre de plaintes sous une seule procédure) dûment instruite. En d'autres termes, les démarches considérées comme nécessaires à l'établissement des faits sont accomplies. L'entité faisant l'objet de la plainte est par exemple entendue, voire même le plaignant, si ce dernier le souhaite.

En conclusion de cette procédure, les plaintes auxquelles il est donné suite peuvent aboutir à des recommandations, à des suggestions, à des mises en garde ou à d'autres actions alternatives visant à rapprocher les intérêts divergents. Elles peuvent également motiver des demandes de contrôle de la constitutionnalité ou de la légalité de certains éléments.

En plus de la possibilité offerte à tous de s'adresser au médiateur, cet organe étatique peut, de sa propre initiative, lancer des procédures visant à enquêter sur des cas qui, par quelque moyen que ce soit, ont été portés à sa connaissance et qui relèvent de sa compétence.

## Organismes spécialisés dans la défense des droits de l'homme

- **Organisme pour la protection des droits des enfants**

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (Commission nationale de protection et de promotion des droits des enfants et des jeunes - CNPDPCJ)

Cette commission est chargée, entre autres, de coordonner l'action de l'ensemble des entités publiques et privées, des structures et des programmes d'intervention dans le domaine de la protection et de la promotion des droits des enfants et des jeunes. Elle peut, à cet effet, émettre des recommandations et surveiller, soutenir et superviser le fonctionnement des Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (commissions de protection des enfants et des jeunes - CPCJ) à travers le pays.

Les CPCJ sont des institutions officielles non judiciaires, dotées d'une autonomie fonctionnelle, qui visent à promouvoir les droits des enfants et des jeunes et à prévenir ou à mettre fin à des situations susceptibles d'avoir un effet néfaste sur leur sécurité, leur santé, leur formation, leur éducation ou leur développement global. Le ministère public (MP) surveille l'activité de ces commissions, évalue la légalité et le bien-fondé de leurs décisions, et peut, le cas échéant, les soumettre à un contrôle juridictionnel.

Ces commissions travaillent de manière élargie ou restreinte. La commission élargie est chargée de mener des actions visant à prévenir les situations dangereuses pour les enfants et les jeunes, ainsi qu'à promouvoir leurs droits.

La commission restreinte est chargée d'intervenir dans les situations où un enfant ou un jeune est en danger, notamment: en rencontrant et en informant les personnes qui s'adressent à la commission de protection; en évaluant d'emblée les situations dont la commission de protection a connaissance et en procédant à l'instruction de ces dossiers; en décidant de l'application, du suivi et de la révision des mesures de promotion et de protection, à l'exception des mesures consistant à confier un enfant à une personne ou à une institution en vue de son adoption future.

Traitement des plaintes:

Toute personne ayant connaissance de situations dangereuses peut les signaler directement aux CPCJ par courrier, par téléphone, par télécopie, par courrier électronique ou en personne dans les locaux de ces commissions. Les commissions de protection sont compétentes sur le territoire de la municipalité où elles siègent. Vous pouvez consulter ci-après la [liste des commissions de protection](#) en fonction de la zone de résidence de l'enfant.

L'intervention des CPCJ nécessite le consentement et l'accord des parents et peut entraîner l'application des mesures suivantes:

- soutien aux parents;
- soutien à un autre membre de la famille;
- mesure consistant à confier un enfant à la personne la mieux qualifiée;
- soutien à l'autonomie de vie;
- placement en famille d'accueil;
- placement dans une institution.

Les mesures de promotion et de protection sont exécutées dans le milieu de vie habituel ou dans le cadre d'un placement, en fonction de leur nature.

## • Organismes pour la promotion de l'égalité

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (Commission pour la citoyenneté et l'égalité des genres - CIG)

La CIG est l'organisme national chargé de promouvoir et de défendre le principe de l'égalité entre les hommes et les femmes. Ses domaines de travail sont: l'éducation à la citoyenneté; l'égalité entre les hommes et les femmes; la protection de la maternité et de la paternité; la promotion de moyens permettant d'encourager une participation égale des femmes et des hommes dans divers domaines de la vie; l'équilibre entre la vie professionnelle, la vie personnelle et la vie familiale des hommes et des femmes; la lutte contre la violence domestique, contre la violence basée sur le sexe et contre la traite des êtres humains, ainsi que le soutien aux victimes.

La CIG est un organe central administré directement par l'État. Elle est dotée d'une autonomie administrative et est intégrée à la présidence du Conseil des ministres, sous la tutelle du secrétaire d'État à la citoyenneté et à l'égalité.

Il lui incombe notamment de recevoir les plaintes relatives à des cas de discrimination ou de violence basée sur le sexe et de les présenter, le cas échéant, aux autorités compétentes ou aux entités concernées sous la forme d'avis et de recommandations.

Traitement des plaintes:

La CIG reçoit des plaintes relatives à des cas de discrimination ou de violence basée sur le sexe: par courrier électronique, par le biais de la page *Facebook* de la commission et par écrit.

Une fois la plainte introduite, les services internes procèdent à son analyse et établissent un cadre répondant directement au plaignant ou à la plaignante par le biais du même canal. Dans certains cas, des avis ou des recommandations sont adressés aux entités concernées. Les dossiers peuvent également être transmis aux autorités compétentes en fonction de leur nature (ministère public, ASAE, ERC, etc.), le tout étant porté à la connaissance des entités concernées.

## Alto Comissariado para as Migrações (Haut-Commissariat aux migrations – ACM)

[Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (Commission pour l'égalité et contre la discrimination raciale – CICDR)]

L'ACM est une institution publique qui intervient dans la mise en œuvre des politiques publiques en matière de migration. Sa mission consiste notamment à lutter contre toutes les formes de discriminations fondées sur la couleur de peau, la nationalité, l'origine ethnique ou la religion. Elle est compétente pour reconnaître des faits supposant l'existence de pratiques discriminatoires et est chargée de coordonner le fonctionnement de la Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR).

Cette commission est un organe consultatif indépendant de l'ACM spécialisé dans la lutte contre la discrimination raciale. Sa mission consiste à prévenir et à interdire la discrimination raciale sous toutes ses formes et à sanctionner les actes qui se traduisent par la violation d'un droit fondamental ou par le refus ou la restriction de l'exercice d'un droit économique, social ou culturel, de la part d'une autorité publique, d'un prestataire de service ou d'une personne physique, en raison de son origine, de sa couleur de peau, de sa nationalité ou de son origine ethnique.

Traitement des plaintes:

Les plaintes peuvent être déposées auprès de l'ACM ou directement auprès de la commission, par courrier postal, par télécopie, par courrier électronique ou par téléphone. La plainte peut également être introduite via le [formulaire de plainte électronique](#) figurant sur la page de la commission.

L'ACM transmet ensuite la plainte à l'inspection générale du ministère compétent, qui doit présenter un rapport après avoir cherché à démontrer la véracité des faits allégués. Ce rapport est alors présenté au comité permanent de la CICDR, qui émet un avis consultatif sur la base duquel l'ACM prend une décision. Cette décision peut inclure l'imposition d'une amende qui peut s'élever jusqu'à cinq fois le montant du salaire minimum dans le cas d'une personne physique et jusqu'à dix fois ce montant dans le cas d'une entité publique ou d'une personne morale.

La commission tient un registre des actes discriminatoires et des sanctions appliquées correspondantes, faisant ainsi connaître les cas de violation effective de la loi, afin de prévenir ces violations et de sensibiliser l'opinion publique aux questions d'égalité et de non-discrimination.

## • Organisme de protection des données

Comissão Nacional de Proteção de Dados (Commission nationale de protection des données – CNPD)

Il s'agit d'une entité administrative indépendante de l'Assembleia da República (Parlement portugais). Elle est chargée du contrôle et de la surveillance du traitement des données à caractère personnel dans le strict respect des droits de l'homme, des libertés et des garanties consacrés par la Constitution et par le droit portugais. Cette commission est l'autorité nationale en charge du contrôle des données à caractère personnel. La CNPD coopère avec les autorités de contrôle et de protection des données d'autres États, notamment dans le domaine de la défense et de l'exercice des droits des personnes résidant à l'étranger.

Traitement des plaintes:

En cas de violation relative au traitement de données à caractère personnel, les réclamations, les plaintes et les requêtes des particuliers doivent être adressées par écrit à la CNPD. Elles peuvent également lui être adressées par voie électronique au moyen du [formulaire](#) prévu à cet effet sur le site de la CNPD. Le nom, l'adresse et la

signature de leurs auteurs doivent figurer dans ces réclamations, plaintes et requêtes.

Une fois enregistrées, elles sont instruites et soumises à l'examen préalable d'un membre. Lorsque la question soulevée ne relève pas de la compétence de la commission, ou lorsque la déclaration d'un particulier ne permet pas, de par sa nature, de prendre une décision, elle peut être examinée ou dûment renvoyée par le membre auquel elle a été attribuée.

Les décisions de la commission sont approuvées à la majorité, ont un caractère contraignant et peuvent faire l'objet de réclamations et de recours.

## • Autres organismes spécialisés

### Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (Institut national pour la réhabilitation – INR)

L'INR est une institution publique dotée d'une autonomie administrative et d'un patrimoine propre qui dépend actuellement du ministère portugais du travail, de la solidarité et de la sécurité sociale. Les principes directeurs de cet institut sont la garantie de l'égalité des chances, la lutte contre la discrimination et la valorisation des personnes handicapées, dans une perspective de promotion de leurs droits fondamentaux.

L'INR est compétent pour recevoir les plaintes introduites à la suite de tout acte discriminatoire fondé sur le handicap et prévu par la loi sur la discrimination. Sont considérés comme discriminatoires tous les actes qui se traduisent par la violation d'un droit fondamental ou par le refus ou la restriction de l'exercice d'un droit, par toute personne, en raison d'un quelconque handicap.

Traitement des plaintes:

En cas de violation, la procédure de plainte commence par l'envoi à l'institut d'une déclaration écrite décrivant l'ensemble de la situation qui est considérée comme discriminatoire. À cet effet, un [formulaire de plainte](#) est également à la disposition du citoyen sur son site internet. Il peut être soumis par courrier électronique.

La plainte doit inclure les données d'identification du plaignant (nom complet, numéro de carte d'identité – bilhete de identidade ou cartão de cidadão –, numéro de contribuable, adresse complète, coordonnées téléphoniques ou autres); un rapport de tous les faits, présenté clairement; les données d'identification des témoins – leurs noms, adresses et coordonnées. Leur témoignage doit reposer le plus possible sur des éléments, des témoignages ou des documents susceptibles de démontrer l'existence d'actes discriminatoires.

Une fois la plainte introduite, le dossier sera envoyé à l'autorité administrative compétente (inspections générales, organes de régulation ou autres entités ayant des compétences en la matière, qui auront le pouvoir de mener des enquêtes ou d'infliger des sanctions) pour la phase d'instruction pendant laquelle les preuves seront présentées, permettant au dossier d'aboutir, d'être classé, de donner lieu à une amende ou à d'autres éventuelles sanctions accessoires. La copie de la décision est transmise à l'Instituto Nacional para a Reabilitação.

Tout acte discriminatoire est passible du paiement d'une amende allant de 5 à 30 fois le montant du salaire minimum mensuel garanti, selon qu'il s'agit d'infractions commises par des personnes physiques ou morales.

En fonction de la gravité de l'infraction et de la faute de l'agent adoptant un comportement discriminatoire, des sanctions accessoires peuvent être appliquées en parallèle. Elles peuvent se traduire par la perte de biens, par l'interdiction d'exercer des professions ou des activités, par la privation du droit à des subventions ou à des avantages accordés par des entités publiques, par la fermeture d'établissements ou par la publicité des condamnations.

### Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (Commission pour l'égalité au travail et sur le marché de l'emploi – CITE)

Cette commission est un organe collégial tripartite et égalitaire, doté d'une autonomie administrative et d'une personnalité juridique propre, dont la mission est de promouvoir l'égalité et la non-discrimination entre les hommes et les femmes au travail, sur le marché de l'emploi et dans le cadre de la formation professionnelle, et

de contribuer à l'application des dispositions légales et contractuelles à cet égard, ainsi que de celles relatives à la protection de la parentalité et à l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et vie personnelle, dans le secteur privé, dans le secteur public et dans le secteur coopératif.

Parmi ses principales fonctions, elle est notamment chargée d'examiner les plaintes qui lui sont soumises ou les situations dont elle a connaissance qui semblent indiquer l'existence d'une violation des dispositions légales sur l'égalité et la non-discrimination entre les femmes et les hommes au travail, sur le marché de l'emploi et dans le cadre de la formation professionnelle, sur la protection de la parentalité et sur l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et vie personnelle, ainsi que de fournir des informations et des conseils juridiques à ce sujet.

Traitement des plaintes:

Tout le monde peut introduire une plainte relative à des offres d'emploi et à d'autres formes de recrutement qui ne garantissent pas le droit à l'égalité entre les hommes et les femmes dans l'accès à l'emploi.

Tout travailleur peut déposer une plainte en cas de discrimination entre les hommes et les femmes dans l'accès à l'emploi, au travail et dans le cadre d'une formation professionnelle.

Le dépôt d'une plainte peut se faire par courrier, par télécopie ou par courrier électronique. Si vous le souhaitez ou si vous trouvez cela plus pratique, la plainte peut être introduite par téléphone, en appelant le numéro vert 800 204 684, ou sur place, en prenant rendez-vous au 21 780 37 09.

La CITE est alors dans l'obligation de communiquer les avis confirmant ou semblant indiquer l'existence de pratiques professionnelles discriminatoires basées sur le sexe à l'organe disposant de compétences d'inspection dans le domaine du travail (l'Autoridade para as Condições do Trabalho), lequel pourra engager la procédure d'infraction administrative appropriée de la manière décrite ci-après.

### Autoridade para as Condições do Trabalho (Autorité pour les conditions de travail – ACT)

L'Autoridade para as Condições do Trabalho est un organe de l'État qui vise à promouvoir l'amélioration des conditions de travail sur tout le territoire continental en contrôlant l'application des normes relatives au travail dans le cadre des relations de travail privées et en promouvant la sécurité et la santé au travail dans tous les secteurs d'activité privés.

Cet organe est également chargé de contrôler le respect de la législation sur la sécurité et la santé au travail dans tous les secteurs d'activité et dans les services et organes de l'administration publique centrale, directe et indirecte, et locale, y compris les institutions publiques, dans les modalités des services personnalisés ou des fonds publics.

Il est possible d'introduire des plaintes relatives à des défauts d'installation ou au non-respect de dispositions intégrées relevant de la compétence de l'ACT, notamment en ce qui concerne: les conditions de sécurité et de santé au travail; les contrats de travail à durée déterminée; les inégalités et les discriminations au travail; le détachement de travailleurs; la durée et l'organisation du temps de travail; la représentation collective des travailleurs; le travail non déclaré ou illégal; le travail intérimaire; le travail de migrants.

Traitement des plaintes:

Les travailleurs, leurs représentants et les autres parties prenantes peuvent introduire leurs plaintes en remplissant le [formulaire électronique](#) figurant sur le site internet de l'ACT.

Un rapport officiel est rédigé lorsque l'inspecteur du travail vérifie ou confirme, dans l'exercice de ses fonctions, personnellement et directement, mais aussi de manière indirecte, toute violation de la norme sanctionnée par une amende. En ce qui concerne les violations qu'il ne contrôle pas personnellement, l'inspecteur du travail prépare une communication assortie des éléments de preuve dont il dispose et y identifie au moins deux témoins.

Une fois rédigé, le rapport officiel est transmis au défendeur afin qu'il procède, dans un délai de 15 jours, au paiement volontaire de l'amende, à la présentation d'une réponse écrite assortie des documents probants dont il dispose et mentionnant des témoins, ou à une comparution en personne pour être entendu.

Le délai pour la conclusion de l'instruction est de 60 jours. Il peut être par la suite prolongé pour des périodes équivalentes dans des cas dûment justifiés.

En cas d'infraction administrative très grave ou de récidive d'une infraction administrative grave, commise intentionnellement ou par négligence grossière, une sanction accessoire de publicité peut être appliquée. Peuvent en outre être appliquées les sanctions accessoires d'interdiction temporaire d'exercer une activité, d'interdiction de participer à des adjudications ou à des appels d'offres, ou de publicité de la condamnation, dans les cas de récidive visés ci-dessus, en tenant compte des conséquences graves pour le travailleur ou du bénéfice financier réalisé par l'employeur.

Lorsque l'infraction consiste en l'omission d'un devoir, le paiement de l'amende ne dispense pas le contrevenant de se conformer à ce devoir, si cela est encore possible. Si l'infraction entraîne le défaut de paiement de sommes déterminées, l'ACT peut exiger, en plus de l'amende, le paiement des montants dus aux travailleurs au cours du délai de paiement constaté.

## Agência Portuguesa do Ambiente (Agence portugaise de l'environnement - APA)

L'APA a pour mission de proposer, de développer et de surveiller la gestion intégrée et participative des politiques environnementales et de développement durable, en coordination avec d'autres politiques sectorielles et en collaboration avec des entités publiques et privées qui poursuivent le même but, en vue de permettre un niveau élevé de protection et d'amélioration de l'environnement et la prestation de services de qualité aux citoyens. Il s'agit également de l'autorité compétente à l'échelle nationale pour la mise en œuvre du système de responsabilité environnementale.

Les atteintes à l'environnement incluent: (i) - les dommages causés aux espèces et aux habitats naturels protégés; (ii) - les dommages causés aux milieux aquatiques; (iii) - les dommages affectant les sols.

Les observations relatives à des cas d'atteintes à l'environnement ou de menace imminente de telles atteintes peuvent être soumises à cette agence et son intervention peut être sollicitée, cette demande devant inclure les données ou interventions pertinentes à disposition.

### Traitement des plaintes:

Les particuliers et les parties intéressées peuvent envoyer une demande par courrier postal, par courrier électronique, ou via le [formulaire de contact électronique](#) à disposition sur le site internet de l'agence.

Dès sa réception, l'autorité compétente examine la demande d'intervention et informe les parties concernées de son approbation ou de son rejet. Si elle détermine l'existence d'une atteinte à l'environnement et que le demandeur dispose de la légitimité nécessaire, elle informe l'opérateur de la demande d'intervention, en vue de prendre une décision sur les mesures à adopter.

## Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (Inspection générale de l'agriculture, de la mer, de l'environnement et de l'aménagement du territoire - IGAMAOT)

Cet organe central de contrôle, d'audit et d'inspection de l'administration directe de l'État s'articule autour de quatre domaines principaux: le contrôle, l'inspection et l'audit de l'administration et de la gestion des services et des organismes liés à l'IGAMAOT; les missions, notamment dans le cadre de la réglementation et de la sécurité alimentaire (contrôle des financements apportés par des fonds nationaux et de l'Union et, pour ce qui a trait à l'environnement, de l'aménagement du territoire et de la préservation de la nature); la surveillance permanente et l'évaluation de la légalité.

Son activité porte sur le secteur public et sur les opérateurs privés, mais également sur les particuliers pour les questions qui relèvent de la législation environnementale, de l'aménagement du territoire ou de la préservation de la nature, ou encore sur les bénéficiaires d'aides nationales ou européennes dans les domaines de l'agriculture et de la pêche.

L'IGAMAOT répond aux réclamations et aux plaintes relatives à des actes liés à ses compétences en intervenant dans les domaines comportant un plus grand risque potentiel et en coordonnant l'intervention de

l'administration avec celle des autres autorités compétentes, en fonction de la nature de la situation dénoncée.

Traitement des plaintes:

À cette fin, l'IMAGAOT dispose d'un guichet électronique sur son site internet, par lequel une plainte peut être déposée. Pour cela, il suffit de remplir un [formulaire électronique](#), en y indiquant une description détaillée de la situation observée ainsi que le nom et les coordonnées du plaignant. La confidentialité de ces données peut être demandée en sélectionnant le champ approprié dans le formulaire.

Les plaintes, réclamations, déclarations, communications et autres demandes présentées à l'IGAMAOT contenant des éléments susceptibles d'être examinés dans le cadre de toute action d'inspection déterminent la mise en place d'une procédure administrative spécifique, instruite conformément au code de procédure administrative.

Les demandes anonymes doivent être classées d'emblée, sauf dans les cas où elles sont suffisamment étayées ou documentées.

Au cours de l'instruction de la procédure administrative, l'IGAMAOT fixe le délai dont disposent les entités visées pour répondre à ses demandes d'informations ou pour lui envoyer les éléments demandés.

Dans le cadre de l'instruction, des démarches peuvent également être entreprises auprès des entités visées, en vue de recueillir des informations et des éléments de preuve pour évaluer la nécessité d'engager une action d'inspection.

Une fois le dossier examiné, et sans préjudice de l'obligation de signaler les faits criminels, une proposition motivée est soumise à l'inspecteur général. Ce dernier peut décider: de classer le dossier; de suivre le dossier; d'entreprendre une action extraordinaire; ou de soumettre le dossier au membre du gouvernement dont dépend l'IGAMAOT afin de décider de la suite à lui donner.

## Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça (Inspection générale des services de justice - IGSJ)

Cet organe central de l'administration directe de l'État est doté d'une autonomie administrative et a pour mission d'exécuter les fonctions d'audit, d'inspection et de supervision de toutes les entités, de tous les services et de tous les organes dépendants du ministère de la justice ou relevant de sa tutelle ou de son contrôle, y compris les services pénitentiaires, soit en vue de corriger les illégalités ou irrégularités constatées, soit afin d'optimiser le fonctionnement de ces services.

Peuvent être présentées les plaintes concernant des actes et omissions considérés comme illégaux, notamment: les retards dans la fourniture de services publics; la qualité médiocre d'un service; le comportement incorrect des employés ou des agents; le mauvais état des installations et, de manière générale, toute irrégularité ou lacune dans le fonctionnement des services.

Traitement des plaintes:

La plainte peut être déposée sans aucune formalité particulière de l'une des façons suivantes: en personne, par courrier postal, par téléphone, par télécopie ou par courrier électronique. En outre, un [formulaire électronique](#) prévu à cet effet est également disponible sur le site internet de l'IGSJ.

Les plaintes, les réclamations, les communications et les déclarations déposées en personne auprès de l'IGSJ sont reçues par l'inspecteur de service préposé.

Chaque plainte déposée entraîne la création d'un dossier dont le numéro sera communiqué au plaignant. Ce dernier devra le mentionner lors de ses éventuels échanges avec l'IGSJ. Le cas échéant, la plainte peut être jointe à un dossier d'inspection ou d'audit en cours ou planifié.

Il est possible de demander des informations sur l'état d'avancement de son dossier à l'IGSJ en fournissant ce numéro, par tous les canaux disponibles. Si la plainte a été introduite sur le site de l'IGSJ, son état d'avancement peut être suivi en utilisant la clé d'accès générée lors de son dépôt en ligne.

Seules les plaintes anonymes dont les éléments permettent de considérer que les affirmations sont cohérentes et détaillées seront examinées. Dans ce cas, aucune information ne sera communiquée au plaignant à l'issue

d'éventuelles enquêtes et celui-ci ne sera pas en mesure d'accéder aux informations relatives à l'état d'avancement du dossier via le site internet de l'IGSJ, l'accès à ces informations étant soumis à l'identification de l'utilisateur.

## Inspeção-Geral da Administração Interna (Inspection générale de l'administration interne - IGAI)

L'IGAI est un organe indépendant de contrôle externe de l'activité policière. Il est sous la tutelle du ministère de l'administration interne (MAI) et son action porte sur tous les services et sur toutes les forces de sécurité (GNR, PSP et SEF) qui en dépendent. Il assure les fonctions d'audit, d'inspection et de surveillance de haut niveau de ces entités et garantit le respect des droits des citoyens, avec un accent particulier sur la protection des droits de l'homme et le maintien de l'ordre public.

Les ressortissants nationaux ou étrangers, les groupes de personnes, les associations, les entreprises ou autres personnes morales peuvent déposer une plainte relative à des actes et omissions considérés comme illégaux, y compris des actes et omissions qui indiquent l'existence de violations des droits fondamentaux de citoyens par des organismes professionnels sous la tutelle du MAI, comme par exemple: des retards dans la fourniture de services publics; la qualité médiocre d'un service; le comportement incorrect des employés du secteur public et d'autres collaborateurs agissant sous la tutelle du MAI; le mauvais état des installations et, de manière générale, toute irrégularité ou lacune dans le fonctionnement des services.

### Traitement des plaintes:

La plainte peut être déposée sans aucune formalité particulière de l'une des manières suivantes: par courrier postal, en personne et par courrier électronique.

La plainte doit inclure une description détaillée de la situation observée; elle doit identifier le responsable et indiquer la date et l'endroit exact de la situation observée (rue et numéro de maison, lieu, paroisse et municipalité), si possible en y joignant une carte indiquant cet endroit.

Si les preuves ne peuvent être fournies lors du dépôt de votre communication, celles-ci doivent être soumises au plus vite.

L'IGAI veillera, dans le champ de ses compétences, à ce que toutes les plaintes soient dûment prises en considération et à ce que tous les plaignants identifiés reçoivent une réponse. Il est possible de demander des informations sur l'état d'avancement de son dossier à l'IGAI en communiquant son numéro.

Seules les plaintes anonymes dont les éléments permettent de considérer que les affirmations sont cohérentes et détaillées seront examinées.

## Inspeção-Geral da Educação e Ciência (Inspection générale de l'éducation et des sciences - IGEC)

L'IGEC a pour mission d'assurer la légalité et la régularité des actes accomplis par les organes, services et organismes du ministère de l'éducation ou placés sous la tutelle du membre du gouvernement correspondant, ainsi que le suivi, l'audit et la supervision du fonctionnement du système éducatif dans le domaine de l'enseignement préscolaire, de l'enseignement scolaire, qui comprend l'enseignement primaire, secondaire et supérieur et qui intègre les modalités d'enseignement particulières, de l'enseignement extrascolaire, des sciences et de la technologie, et des organes, services et organismes du ministère.

Le médiateur de l'IGEC vise à assurer la sauvegarde, la défense et la promotion des droits et intérêts légitimes des citoyens ainsi que l'équité et la justice du système éducatif. Cela se traduit par l'analyse et par le traitement des plaintes liées au système éducatif, pouvant donner lieu à une action disciplinaire, sous forme d'enquête ou de procédure disciplinaire.

### Traitement des plaintes:

Les plaintes peuvent être introduites par courrier, par télécopie ou par courrier électronique. Avant de transmettre leur plainte à l'IGEC, les utilisateurs et les agents du système éducatif doivent, dans la mesure du possible, présenter la situation en cause aux organes compétents du groupe scolaire, de l'école indépendante,

de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme ou du service.

Le rôle de médiateur est exercé par les bureaux d'inspection territoriaux de l'IGEC, lesquels doivent examiner les plaintes présentées par les utilisateurs et par les agents du système éducatif, et déterminer la procédure la plus appropriée pour le traitement desdites plaintes. Ils peuvent lancer des démarches préliminaires visant essentiellement à délimiter l'objet de la plainte et à clarifier ses bases de manière rapide et opportune. Lorsque ces plaintes concernent des domaines qui relèvent de la compétence du directeur d'un groupe scolaire/d'une école indépendante, du recteur/ président/directeur d'une institution/d'un établissement d'enseignement supérieur ou du directeur général des établissements scolaires, elles leur sont directement transmises par le biais des délégués régionaux d'éducation. Les plaintes relatives à des organismes ou services placés sous la tutelle du ministère de l'éducation et des sciences sont analysées directement par l'IGEC après audition des parties concernées.

Les plaintes reçues par le siège de l'IGEC sont envoyées aux bureaux d'inspection territoriaux afin de déterminer les procédures les plus adaptées aux situations en cause.

Les directeurs de groupes scolaires/d'écoles indépendantes, les recteurs/présidents/directeurs d'institutions ou d'établissements d'enseignement supérieur exercent l'autorité disciplinaire sur le corps enseignant, sur le personnel non enseignant et sur les étudiants. Pour sa part, le directeur général des établissements scolaires, par le biais des délégués régionaux d'éducation, exerce l'autorité disciplinaire sur le conseil d'administration et de gestion des groupes scolaires/écoles indépendantes.

Toutefois, lorsque, à la suite d'une inspection, l'existence d'infractions disciplinaires est démontrée, l'inspecteur général a le pouvoir d'ouvrir la procédure disciplinaire correspondante.

Quant aux plaintes relatives au fonctionnement d'autres secteurs de l'administration ou à l'action d'entités privées sur lesquelles le ministère de l'éducation et des sciences n'a pas la tutelle, elles sont reçues au siège ou dans les bureaux d'inspection territoriaux, sont transmises aux services compétents de l'administration centrale, régionale ou locale, la personne concernée en étant informée.

### Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (Inspection générale des services de santé – IGAS)

L'IGAS est l'organe central de l'administration directe de l'État qui est chargé de veiller au respect de la loi et des niveaux de performance technique élevés, dans tous les domaines des services de soins de santé, tant de la part des organes du ministère de la santé ou de ceux placés sous sa tutelle que de la part des entités publiques, privées ou sociales.

Peuvent être signalées à l'IGAS toutes les irrégularités ou lacunes constatées dans le fonctionnement des services, telles que: les actes et omissions considérés comme illégaux, la mauvaise utilisation de l'argent ou de fonds publics, les cas de fraude ou de corruption, les entraves ou les inégalités dans l'accès aux soins de santé dispensés par un prestataire ou par un établissement donné, le comportement incorrect des employés et des professionnels de la santé, entre autres.

Si les faits signalés ne relèvent pas de la compétence de l'IGAS, la déclaration ou la plainte émise par une entité dûment identifiée sera toujours transmise à l'autorité compétente.

#### Traitement des plaintes:

Tous les ressortissants nationaux ou étrangers, groupes de personnes, associations, entreprises ou autres entités juridiques peuvent déposer leur plainte par courrier postal ou par courrier électronique.

Les plaintes ou déclarations peuvent être introduites à tout moment, doivent être exhaustives et motivées, et doivent inclure dans la mesure du possible des informations détaillées sur la personne ou l'organisation visée, les faits en cause, les dates et lieux où ils se sont produits, les données d'identification du plaignant (nom et coordonnées) et des informations indiquant si la plainte ou déclaration a été introduite auprès d'une autre entité.

L'IGAS analyse ces plaintes ou déclarations, dont les éléments permettent d'examiner la cohérence et les circonstances de temps, de manière et de lieu des faits ou des actes concernés, leurs auteurs et leur éventuelle responsabilité en la matière.

Les situations rapportées et exposées peuvent donner lieu à des mesures d'inspection ou d'éclaircissement, conformément au règlement relatif aux activités d'inspection de l'IGAS.

Dans le cadre de ces mesures d'inspection, le principe du débat contradictoire est toujours observé. Ce principe vise à permettre aux personnes concernées de donner leur avis, sauf dans les cas prévus par la loi, notamment lorsque l'instruction d'un dossier de nature pénale et l'obtention des preuves correspondantes peuvent être objectivement compromises.

La personne concernée qui est dûment identifiée est informée du résultat de l'intervention de l'IGAS.

## Entidade Reguladora da Saúde (Organe de régulation du secteur de la santé – ERS)

L'ERS est un organe public indépendant. Il a pour mission de réguler l'activité des établissements de soins de santé, qui incluent tous les établissements de soins de santé ouverts au public sur le continent, dans le secteur public, dans le secteur privé et dans le domaine social, à l'exception des pharmacies.

La régulation et la supervision de ces prestataires impliquent: de traiter les plaintes des utilisateurs, des prestataires et des institutions; de procéder à des inspections et de réaliser des audits des installations des prestataires de services de soins de santé; de mener des enquêtes sur les situations qui pourraient compromettre les droits des utilisateurs; d'engager des procédures d'infraction et d'appliquer des sanctions; d'émettre des instructions, des recommandations et des avis; de réaliser des études sur l'organisation du système de santé.

Les réclamations qui relèvent de la compétence de l'ERS peuvent être liées:

- à l'accès aux soins de santé;
- à des cas de discrimination;
- à la qualité des soins de santé;
- à la qualité de l'aide administrative;
- aux droits des utilisateurs;
- aux temps d'attente nécessaires pour recevoir des soins;
- aux temps d'attente nécessaires pour obtenir un rendez-vous;
- à des enjeux financiers;
- à des enjeux juridiques;
- à la qualité des installations.

### Traitement des plaintes:

Les utilisateurs des services de santé peuvent déposer une réclamation par le biais du registre des plaintes qui est obligatoirement mis à disposition dans les établissements qui proposent des services au grand public ou directement auprès de la société ou de l'entité prestataire de services, ultérieurement aux faits concernés.

Il est également possible de transmettre une déclaration directement à l'ERS par courrier postal, par téléphone, en personne ou via le [registre des plaintes en ligne](#) qui figure sur le site internet de l'ERS. L'ERS traite les réclamations introduites via le registre des plaintes en ligne comme elle traite celles introduites via les registres des plaintes traditionnels, qui sont disponibles auprès des prestataires de soins de santé.

Si le plaignant a introduit sa déclaration via le registre des plaintes disponibles auprès du prestataire de services, il pourra remettre à l'ERS une copie de sa déclaration, qui lui aura été remise au moment de la réclamation (feuille bleue). Cependant, le prestataire dispose de 10 jours pour transmettre la réclamation à l'ERS.

Si l'utilisateur adresse sa déclaration directement à l'entité prestataire, par courrier postal, par télécopie ou par courrier électronique, il pourra remettre à l'ERS la copie du document ainsi adressé.

Après réception de la plainte, l'ERS informe l'entité mise en cause afin qu'elle présente les observations qu'elle juge appropriées. En tenant compte à la fois de la réclamation et des observations présentées, l'ERS prendra les mesures qu'elle juge appropriées, conformément aux obligations qui lui sont conférées par la loi. Si la réclamation n'est pas dûment identifiée ou si elle est illisible, l'ERS la classera au motif qu'il est impossible de traiter cette demande. Si la réclamation ne relève pas de ses compétences, l'ERS indiquera au plaignant l'organe compétent pour traiter sa réclamation et procédera au renvoi de cette dernière.

## Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (Inspection générale du ministère du travail, de la solidarité et de la sécurité sociale - IGMTSSS)

L'IGMTSSS est un organe de l'administration directe de l'État, intégré au ministère du travail, de la solidarité et de la sécurité sociale. Il s'agit d'un organe de contrôle sectoriel des services et organismes du MTSSS ou placés sous la tutelle du ministre compétent.

Cet organe est notamment chargé: d'examiner la conformité légale et réglementaire des actions réalisées par les services et les organismes du ministère ou par ceux placés sous la tutelle du ministre compétent, et d'évaluer leurs résultats et leur gestion par le biais d'inspections et d'audits; d'évaluer la qualité des services fournis aux citoyens et de recommander des changements et des mesures visant à corriger les lacunes et irrégularités constatées.

Cet organe peut recevoir les plaintes, les réclamations ou les communications relatives à toute violation dans l'exercice de l'activité des entités placées sous la tutelle du ministère, y compris les institutions appartenant à la Santa Casa da Misericórdia et les institutions privées de solidarité sociale.

Traitement des plaintes:

La plainte peut être introduite par voie postale, par courrier électronique ou via le [formulaire électronique](#) figurant sur son site internet. La plainte doit indiquer, outre l'entité visée et la date des faits, une description claire et succincte des faits qui lui sont reprochés.

## Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (Autorité de sécurité alimentaire et économique - ASAE)

L'ASAE est l'autorité administrative nationale spécialisée dans le domaine de la sécurité alimentaire et de la surveillance économique. Elle est donc responsable de l'évaluation et de la communication des risques liés à la chaîne alimentaire ainsi que de la surveillance des activités économiques dans les secteurs alimentaires et non alimentaires, et ce, par le biais de la surveillance et de la sensibilisation quant au respect de la réglementation applicable.

Tous les fournisseurs de biens ou prestataires de services qui exercent leur activité dans un établissement physique, fixe et permanent, qui sont en contact direct avec le public et qui fournissent des biens ou des services au Portugal doivent disposer d'un registre des plaintes.

Traitement des plaintes:

Lorsque, lors de la prestation d'un service ou de l'achat d'un produit, le consommateur n'est pas entièrement satisfait, il peut demander l'accès au registre des plaintes et, par ce moyen, exprimer la raison de son mécontentement. Les prestataires de services doivent remettre les fiches de plainte originales à l'ASAE dans un délai de 10 jours ouvrables.

Une plainte pour acte illicite peut également être introduite via le [formulaire électronique](#) figurant sur la page de l'ASAE, qu'il s'agisse d'un domaine de nature administrative ou pénale relevant de la compétence de cette autorité.

Si un fait illicite signalé ne relève pas de la compétence de l'ASAE, la plainte sera renvoyée à l'entité compétente en la matière.

La plainte doit être rédigée de manière exhaustive et motivée, et doit inclure, dans la mesure du possible, des informations détaillées sur les faits et l'entité faisant l'objet de la plainte, la mention du lieu où les événements incriminés se produisent (adresse ou autres points de référence), des éléments justifiant le motif de la plainte et toute autre question pertinente. En cas de plainte anonyme, aucune information sur celle-ci ne pourra ensuite être communiquée.

Après réception de la plainte et, le cas échéant, des observations respectives, l'ASAE engagera la procédure appropriée si les faits mentionnés dans la plainte semblent indiquer l'existence d'une infraction administrative prévue par les règles spécifiques applicables. Dans le cas contraire, l'ASAE informera le fournisseur de biens ou

le prestataire de services afin qu'il présente, dans un délai de 10 jours, les observations qu'il juge appropriées.

Après avoir analysé le contenu des observations et l'avoir confronté au contenu de la réclamation qui leur a donné lieu, l'ASAE pourra renvoyer cette dernière, le cas échéant, à une autre entité qui possède des compétences dans le domaine en cause, ou pourra proposer de classer le dossier s'il n'y a pas lieu d'agir en conséquence.

Lorsque l'analyse des faits présentés dans la plainte révèle une situation litigieuse et après que toutes les mesures nécessaires ont été prises en vue de remédier légalement à la situation, l'ASAE informera le plaignant par écrit, si celui-ci est dûment identifié, des procédures ou des mesures qui ont été ou qui seront adoptées dans le cadre de sa plainte.

## Autres organismes

### Instituto da Segurança Social, I.P. (Institut de sécurité sociale - ISS)

L'Instituto da Segurança Social est une institution publique sous régime spécial, conformément à la législation, intégrée dans l'administration indirecte de l'État et dotée d'une autonomie administrative et financière ainsi que d'un patrimoine propre.

Elle est chargée, conformément à la législation, de garantir l'octroi d'une protection juridique. La protection juridique est un droit des individus et des organismes sans but lucratif qui ne sont pas en mesure d'acquitter les frais liés à des poursuites judiciaires (dans les tribunaux), en cas de licenciement, de divorce, d'expulsion, de saisies, etc., ou extrajudiciaires (hors des tribunaux), en cas de divorce par consentement mutuel.

La protection juridique inclut:

des conseils juridiques - consultation d'un avocat pour obtenir des précisions techniques sur le droit applicable à des questions ou à des situations concrètes dans lesquelles des intérêts personnels légitimes ou des droits propres bafoués ou menacés de l'être jouent un rôle prépondérant (ne concerne pas les entités sans but lucratif);

une aide juridictionnelle - nomination d'un avocat et paiement de ses honoraires ou paiement des honoraires de l'avocat commis d'office (désignation forcée de l'avocat d'un prévenu dans le cadre d'une procédure pénale ou administrative), dispense du paiement des frais de justice ou possibilité de les payer en plusieurs versements et affectation d'un agent d'exécution (il s'agit toujours d'un huissier de justice qui exerce les fonctions d'agent d'exécution).

Ont droit à la protection juridique:

- les ressortissants portugais et de l'Union européenne;
- les ressortissants étrangers et les apatrides munis d'un titre de séjour valable dans un État membre de l'Union;
- les ressortissants étrangers ne disposant pas d'un titre de séjour valable dans un État membre de l'Union, si les lois de leur pays d'origine confèrent le même droit aux ressortissants portugais;
- les individus qui sont domiciliés ou qui résident habituellement dans un État membre de l'Union européenne autre que l'État membre dans lequel se déroulera la procédure (différends transfrontières);
- les personnes morales sans but lucratif - elles ont seulement droit à l'aide juridictionnelle, selon les modalités de dispense des frais de justice et des autres charges grevant la procédure, à la nomination et la rémunération d'un avocat, à la rémunération de l'avocat d'office et à l'affectation d'un agent d'exécution.

Toutes les personnes énumérées ci-dessus doivent démontrer qu'elles n'ont pas la capacité économique de supporter les coûts associés à l'action en justice, à l'embauche d'un avocat, etc.

En vertu du droit portugais, est considérée comme rencontrant des difficultés économiques toute personne qui, compte tenu de ses revenus, de son patrimoine et des dépenses courantes de sa famille, ne se trouve pas dans des conditions objectives permettant d'assumer ponctuellement les frais d'une action en justice.

Les formulaires de demande d'une aide juridictionnelle peuvent être obtenus gratuitement au guichet des services de sécurité sociale ou, au [format électronique](#), sur la page des services de sécurité sociale.

La demande doit être remise en main propre ou envoyée par courrier postal à un service de guichet de la sécurité sociale (tous les documents requis doivent y être joints).

Vous pouvez vérifier si vous êtes admissible ou non à la protection juridique à l'aide du simulateur de protection juridique, dans la colonne de droite de la [page suivante](#).

Pour plus d'informations, veuillez consulter la page [Aide juridictionnelle](#).

## Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes (Commission pour la protection des victimes d'actes criminels)

Cette commission est l'organe du ministère de la justice chargé de recevoir, d'analyser et de statuer sur les demandes d'indemnisation par l'État qui ont été soumises par les victimes de crimes violents et de violences domestiques.

L'obligation de réparation incombe à l'auteur du crime, mais, dans certains cas, l'État peut octroyer une indemnisation lorsque celle-ci ne peut être supportée par l'auteur du crime ou lorsqu'il est impossible de l'obtenir dans un délai raisonnable et que le préjudice a considérablement perturbé le niveau et la qualité de vie de la victime.

La demande d'indemnisation peut être déposée dans un délai d'un an à partir de la date du crime ou, en cas de poursuites pénales, dans un délai d'un an après la décision finale prononcée à l'issue de ces poursuites. La victime qui était mineure à la date du crime peut introduire une demande dans un délai d'un an après avoir atteint l'âge de la majorité ou après son émancipation.

La demande doit être introduite via le formulaire approprié, qui est notamment disponible dans les locaux de la commission et dans les bureaux d'aide aux victimes de l'APAV, ou via le [formulaire électronique](#) figurant sur le site internet de la commission.

Cette demande est sans frais ni charge pour la victime, les documents et certificats nécessaires pouvant notamment être obtenus gratuitement.

Si le crime a été commis sur le territoire d'un autre État membre de l'Union, la demande d'indemnisation adressée à cet État peut être soumise à la Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes, dès lors que le demandeur a sa résidence habituelle au Portugal.

---

■ Dernière mise à jour: 05/02/2024

Les versions nationales de cette page sont gérées par les États membres correspondants, dans la/les langue(s) du pays. Les traductions ont été effectuées par les services de la Commission européenne. Il est possible que l'autorité nationale compétente ait introduit depuis des changements dans la version originale, qui n'ont pas encore été répercutés dans les traductions. La Commission européenne décline toute responsabilité quant aux informations ou données contenues ou visées dans le présent document. Veuillez vous reporter à l'avis juridique pour connaître les règles en matière de droit d'auteur applicables dans l'État membre responsable de cette page.