

Formulaire unique de la demande

FAQ : Foire aux questions

(Mise à jour du 10 mai 2011)

CONNEXION A L'APPLICATION WEB NATIONALE

Comment faire une demande pour pouvoir accéder à l'application Numéro Unique ?

Le responsable du guichet enregistreur doit avoir préalablement renseigné et transmis le questionnaire de collecte des données nécessaires au paramétrage de votre guichet dans le système national.

Contactez votre gestionnaire territorial et communiquez-lui les informations suivantes :

- Nom, prénom de l'utilisateur,
- Adresse mèl individuelle,
- Code(s) guichet du (ou des) service(s) enregistreur(s) pour le(s)quel(s) cette personne saisira des demandes.

Lors d'une première connexion, quelles sont les modalités à suivre pour activer mon compte dans l'application web nationale ?

L'activation s'effectue au niveau de la page de connexion de l'application à l'adresse suivante :

www.nuu.application.developpement-durable.gouv.fr

1. Allez sur la page de connexion de l'application Web et cliquez sur « Activer mon compte ».
2. Renseignez votre adresse mèl qui deviendra par la suite votre identifiant (l'adresse mèl doit être identique à celle indiquée dans le questionnaire de collecte).
3. Cliquez sur « Valider »
4. Vous recevez en quelques secondes un mot de passe temporaire à l'adresse mèl renseignée. Copiez ce mot de passe temporaire et retournez ensuite sur l'application Web.
5. Procédez à la configuration de votre mot de passe : en renseignant votre adresse mail, en collant votre mot de passe temporaire, en indiquant et confirmant votre nouveau mot de passe.

Remarque : le mot de passe choisi doit respecter les critères de sécurité explicités dans l'application : être constitué de 8 caractères minimum, contenir au moins 1 lettre minuscule, 1 lettre majuscule, 1 caractère numérique et 1 caractère spécial ; ne contenir ni votre nom ni votre prénom, être différents des 3 précédents mots de passe.

Comment savoir si j'ai été habilité à utiliser l'application web nationale ?

Si vous avez déjà soumis une demande de création de compte à l'application Numéro Unique auprès de votre gestionnaire territorial, connectez-vous à l'application web nationale (www.nuu.application.developpement-durable.gouv.fr) et procédez à l'activation de votre compte. Si un message d'erreur vous parvient, contactez alors votre gestionnaire territorial en précisant quel type de problème vous rencontrez.

Je n'arrive pas à me connecter à l'application Web Numéro Unique, que dois-je faire ?

Si vous rencontrez un problème de connexion à l'application Web Numéro Unique, vérifiez que :

- vous êtes bien sur le portail de connexion de l'application numéro unique, à l'adresse suivante : <http://nuu.application.developpement-durable.gouv.fr>
- vous avez bien activé votre compte par le biais de la première connexion (cf. le Guide de l'agent d'un service enregistréur : www.developpement-durable.gouv.fr/Votre-guide-metier.html)
- votre demande d'accès à l'application web Numéro Unique a bien été remontée à votre gestionnaire territorial via le questionnaire de collecte au moment du paramétrage de votre guichet ou par mél.

Si vous rencontrez toujours des difficultés à vous connecter, remontez le problème à votre gestionnaire territorial.

Est-ce que je peux changer de mot de passe ? Est-il possible de réinitialiser mon mot de passe si je l'ai perdu ?

Vous pouvez changer votre mot de passe suite à un blocage de votre compte.

Il suffit d'aller sur la page de connexion de l'application Web et de cliquer sur « débloquer mon compte » dans l'encadré à gauche de la page. La procédure à suivre est la même que celle de l'activation du compte.

Si mon adresse mail a été mal renseignée, est-ce que je peux changer l'orthographe ? De même pour mon nom et mon prénom ?

L'orthographe des nom, prénom et adresse mél peut être modifiée. Pour cela, contactez votre gestionnaire territorial en lui précisant les modifications à apporter et le service enregistreur pour lequel vous êtes habilité (code guichet).

Quelles sont les démarches à suivre si le message « incohérence de profil » apparaît lorsque j'essaie de me connecter ?

Si un tel message apparaît, c'est que votre habilitation n'est pas cohérente (mauvaise adresse mél par exemple). Contactez votre gestionnaire territorial en lui précisant le problème rencontré ainsi que votre nom, prénom, adresse mél correctement orthographiés et le service enregistreur pour lequel vous êtes habilité (code guichet).

Si je ne suis plus « service enregistreur », est-il possible de supprimer mon profil ?

Contactez votre gestionnaire territorial en lui précisant votre nom, prénom, adresse mél et le service enregistreur pour lequel vous ne souhaitez plus être habilité.

Si je suis habilité à enregistrer des demandes pour plusieurs guichets enregistreurs, comment identifier le guichet souhaité ?

Le choix du guichet sous lequel vous souhaitez vous connecter se fait après votre connexion à l'application, c'est-à-dire après avoir renseigné identifiant et mot de passe. Un menu déroulant apparaît alors sur la page d'accueil avec l'ensemble des guichets enregistreurs pour lesquels vous êtes habilité. Sélectionner le guichet souhaité et cliquez sur valider pour rentrer dans l'application. Vous pouvez savoir à tout moment sous quel profil vous êtes connecté en vous reportant à l'encadré en haut à gauche « Utilisateur ».

Si je suis habilité à enregistrer des demandes dans plusieurs services enregistreurs, comment changer de profil une fois connecté à l'application pour un autre guichet souhaité ?

Cliquez sur « Changer de profil » dans l'encadré en haut à gauche « utilisateur ». Vous êtes alors redirigé vers la page d'accueil de l'application avec le menu déroulant vous permettant de choisir le profil souhaité.

Que faire si le guichet pour lequel je souhaite enregistrer une demande ne figure pas dans ma liste de guichet habilité ?

Vérifiez auprès de votre gestionnaire territorial les points suivants :

1. Votre service enregistreur a bien été paramétré ;
2. Vous avez été habilité à accéder à ce service enregistreur.

Si le problème persiste, votre gestionnaire territorial est en charge de faire le nécessaire afin de le résoudre.

INTERFACES

Qu'est-ce qu'un mél de dispatching ?

Lorsqu'un guichet est interfacé avec le système national, ce dernier fait parvenir quotidiennement par mél au système privatif du service enregistreur interfacé les éléments relatifs aux demandes se rapportant aux communes présentes dans le filtre de dispatching enregistrées par d'autres services : dès lors qu'une demande est créée, modifiée, renouvelée, radiée sur l'une de ces communes par un service enregistreur, elle est transmise par mél à l'ensemble des autres services enregistreurs interfacés ayant sélectionné cette commune dans leur filtre dispatching.

Qu'est-ce qu'un filtre de dispatching ?

Le filtre de dispatching représente l'ensemble des communes pour lesquelles le service enregistreur souhaite avoir accès aux demandes s'y rapportant en demandant leur rapatriement dans son système privatif.

Comment faire pour modifier mon filtre de dispatching ?

Vous pouvez demander à modifier la liste des communes pour lesquelles vous souhaitez que les demandes soient rapatriées dans votre système privatif. Pour cela, vous devez contacter votre gestionnaire territorial et lui préciser quelles communes vous souhaitez rajouter ou supprimer de votre filtre de dispatching.

Je rencontre des problèmes concernant les méls de dispatching, qui dois-je contacter ?

1. Dans un premier temps, assurez-vous auprès de votre éditeur de logiciel que votre interface respecte bien le cahier des charges disponible au lien suivant :

www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/DU_Dossier_d_Analyse_Fonctionnelle_10-10-2009_cle25e982-1-2.pdf

2. Assurez-vous également auprès de votre gestionnaire territorial que le certificat que vous avez communiqué ainsi que l'adresse mél technique d'échange sont correctes.

3. Vérifiez enfin que les méls de dispatching envoyés par le serveur national ne sont pas considérés comme indésirables par votre boîte mél (le mél communiqué pour les échanges techniques, via le questionnaire de collecte).

Si malgré toutes ces vérifications vous rencontrez encore des problèmes, veuillez contacter votre gestionnaire territorial.

Qu'est-ce qu'un certificat ?

Il s'agit d'un document électronique permettant d'identifier une entité et de sécuriser les échanges (c'est l'équivalent d'un identifiant et d'un mot de passe, mais dans le cadre d'un échange automatique et régulier de données). Les certificats répondent à trois usages différents : chiffrement, signature, authentification. Ils cryptent les données transmises et vérifient l'authentification du destinataire et de l'émetteur.

Qui doit acquérir les certificats ?

Les services enregistreurs dont les guichets sont connectés au système via une application privative (en mode asynchrone tout comme par Web services) doivent acquérir un certificat pour échanger avec le système d'enregistrement national Numéro Unique.

Ne sont donc pas concernés les services enregistreurs se connectant uniquement via l'application Web.

Il faut un certificat par entreprise, c'est-à-dire par numéro de SIREN (ex : un certificat pour l'ensemble des guichets enregistreurs d'un même bailleur).

Quels types de certificats ?

Les certificats à acquérir sont des certificats PRISv1. Il s'agit de certificats d'entreprise.

Les usages « chiffrement » (déchiffrement des mails S/MIME) et « signature » sont nécessaires pour la connexion en mode asynchrone.

L'usage « authentification » n'est nécessaire que pour les entités ayant fait le choix du Web services (mode synchrone).

Qu'est-ce qu'un bon certificat ?

Votre certificat doit être un certificat de chiffrement qui vous est propre.

Pour plus d'information, consultez la notice explicative sur l'acquisition et l'utilisation des certificats disponible sur le site Internet du ministère au lien suivant : www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/DU_Certificats_Numero_unique_Acquisition_et_utilisation_V2.pdf

Comment m'assurer que mon certificat est correct ?

Double-cliquez sur le certificat :

- Allez sur l'onglet "détails"
- Faites défiler la liste des champs (colonne de gauche) et cliquez sur le champ "utilisation de la clé" : vérifiez alors que le texte de la fenêtre située en dessous contient la mention "cryptage de la clé" ;
- Puis faites de nouveau défiler la liste des champs et cliquez sur le champ "objet" : vérifiez alors que le texte de la fenêtre située en dessous contient la mention "OU=XXXX suivi du bon n° SIREN de votre entité".

Ex : OU = 0002942143978 : le numéro SIREN de l'entité doit bien être le 942143978. Si un de ces critères n'était pas respecté, veuillez contacter l'entreprise auprès de laquelle vous avez acheté votre certificat afin d'acquiescer le bon format de certificat.

Comment installer mon certificat ?

Reportez vous au tutoriel contenu dans la deuxième partie de la notice explicative sur l'acquisition et l'utilisation des certificats disponible sur le site Internet du ministère au lien suivant : www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/DU_Certificats_Numero_unique_Acquisition_et_utilisation_V2.pdf.

DEPOT ET ENREGISTREMENT D'UNE DEMANDE

Suis-je obligé d'enregistrer une demande quand je ne dispose pas de logement sur la (les) commune(s) demandée(s) ?

Oui, vous êtes obligé d'enregistrer toute demande qui vous est adressée.

Pour cela, vous devez la saisir sur la base du nouveau formulaire CERFA renseigné puis éditer l'attestation d'enregistrement et la transmettre au demandeur.

Lorsque mon service a un site WEB où le demandeur peut faire directement sa demande, en ligne, dois-je également recueillir une copie de la pièce d'identité ou du titre de séjour ?

Oui, la copie de ces pièces doit toujours être demandée. La copie peut être scannée ou transmise par voie électronique.

Comment puis-je rééditer l'attestation d'enregistrement d'une demande ?

L'application n'offre pas la possibilité d'éditer ultérieurement l'attestation d'enregistrement. Ainsi, si vous souhaitez pouvoir disposer de l'attestation de délivrance du numéro unique suite à l'enregistrement de la demande, il faut sauvegarder le fichier PDF sur votre ordinateur.

Quand un demandeur se présente à moi, comment saurai-je que sa demande n'a pas déjà été saisie par un autre service enregistreur ?

Il faut systématiquement vérifier qu'une demande n'a pas déjà été enregistrée - par vous ou par un autre guichet - avant de la saisir. Pour cela, vous devez activer la fonction recherche de doublons, après avoir renseigné le titre, le nom et la date de naissance du demandeur ainsi qu'au moins une commune souhaitée pour le logement recherché.

La date de dépôt est-elle celle de l'enregistrement ?

NON, les dates de dépôt et d'enregistrement ne sont pas forcément les mêmes. Il faut être vigilant et toujours renseigner la date de dépôt (date à laquelle vous avez reçu la demande) -, même si l'enregistrement de la demande se fait ultérieurement. C'est la date de dépôt qui est le point de départ du calcul de l'ancienneté de la demande.

NB : dans le cas d'un renouvellement d'une demande qui ne serait pas encore présente dans la nouvelle base (demande avant fin mars 2011), c'est ce champ qui permet de reprendre l'ancienneté de la demande.

Peut-on modifier la date de dépôt d'une demande ?

NON ; une fois la demande enregistrée, la date de dépôt ne peut plus être modifiée.

Quelles sont les règles de bonne saisie ?

Les règles de bonne saisie sont les suivantes :

- Saisir toutes les informations renseignées dans le formulaire CERFA ;
- Saisir l'ensemble des informations à partir de tous les documents disponibles (par exemple, saisir le nom tel qu'il apparaît sur la carte d'identité) ;
- Saisir en lettres majuscules.

Quels sont les champs bloquants pour la saisie d'une demande ?

Les champs bloquants sont mentionnés par une astérisque au sein de l'application Web. Les interfaces entre le système privatif et le système national doivent respecter ces champs (conformément au cahier des charges des interfaces). Si ce n'est pas le cas, vous devez vous retourner vers vos éditeurs.

Comment faut-il procéder pour créer une demande pour une association ?

La création d'une demande pour une association procède du même mode opératoire que celle d'une personne. Pour le nom de l'association, il s'agit d'un champ libre qu'il faudra renseigner.

Comment rapatrier une demande de l'application vers son système privatif ?

L'application nationale permet de rapatrier dans son système privatif une demande enregistrée dans l'application (par soi-même ou par un autre service enregistreur), grâce à la fonction Copie numérique, qui se trouve dans l'onglet Rechercher / Fonction modifier / Sous-onglet Demande ou l'onglet Créer une demande / Sous-onglet Demande.

Comment contribuer à rechercher les doublons éventuellement créés ?

Lorsqu'un demandeur a déposé deux formulaires chez deux services enregistreurs différents, il convient que ces deux derniers se concertent et invitent le demandeur à renoncer à une de ces demandes (si-possible la plus récente et par renonciation écrite). S'il accepte de renoncer à une demande, le bailleur qui a saisi la demande à laquelle le demandeur renonce, la radie pour motif de « renonciation écrite du demandeur ».

Dans quel cas un service enregistreur peut-il désigner un mandataire pour enregistrer à sa place ?

Le décret du 29 avril 2010 permet à un service enregistreur de désigner un mandataire pour enregistrer les demandes de logement social pour son compte, pour effectuer la saisie de ses demandes. Ainsi par exemple, un office communal peut désigner la commune pour être son guichet enregistreur.

Dans ce cas, le mandat mis en place entre les deux bailleurs doit être formalisé par une convention de mandat (vous trouverez ci-joint un exemple) Il est fortement recommandé de faire apparaître ce mandat dans les conventions départementales signées entre le préfet de département et les services enregistreurs, ainsi que dans la liste des services enregistreurs du département mise à la disposition du public.

Quelles conséquences cela a-t-il au niveau du système d'enregistrement national ?

Dans le cas où A mandate B, l'enregistrement de l'ensemble des demandes se fera sous le ou les code(s) guichet(s) de B si celui-ci est déjà un service enregistreur, et sous le(s) code(s) guichet(s) de A si B n'est pas un service enregistreur de droit (ni un bailleur, ni un réservataire).

Attention : bien que A ait mandaté B pour enregistrer ses demandes, A doit avoir été paramétré dans l'application afin de pouvoir effectuer les radiations, notamment les radiations pour attributions de logement lorsque A est un bailleur. Il doit donc pouvoir se connecter directement à l'application web ou via son système privé (en fonction du choix de connexion qu'il a fait) et radier la demande pour attribution en renseignant bien toutes les informations relatives à la radiation comme l'exige le nouveau dispositif.

Que faire dans le cas d'une mutualisation du point physique d'enregistrement entre plusieurs bailleurs ?

Plusieurs bailleurs peuvent faire le choix de mutualiser le traitement de la demande en s'associant et en n'offrant qu'un seul point physique d'accueil au demandeur. Dans ce cas, les demandes sont saisies à l'aide d'un seul système privé qui est alors interfacé avec l'application nationale.

Quelles conséquences cela a-t-il au niveau de l'enregistrement dans l'application Numéro Unique ?

L'interface entre le système privatif (d'enregistrement mutualisé) et le système d'enregistrement national est rattachée à un SIREN. Dès lors, les bailleurs concernés doivent choisir l'un d'entre eux pour être identifiés dans le système national. De ce fait, le certificat est alors rattaché à ce bailleur et est délivré pour le numéro SIREN de celui-ci.

Quelles conséquences cela a-t-il au niveau des radiations dans l'application Numéro Unique ?

Afin que les bailleurs puissent gérer leurs propres radiations (soit par saisie directe dans l'application web ou par interface avec leur propre système privatif), ils doivent aussi être paramétrés individuellement dans le système d'enregistrement national (avec leur propre SIREN).

Si en revanche, les radiations sont gérées via le système privatif mutualisé, il y a bien un seul service enregistreur (le SIREN choisi pour l'enregistrement) auquel plusieurs codes guichet sont rattachés (un code guichet par bailleur). Les radiations pour attribution devront être alors faites par les agents du point physique mutualisé sous le profil du bailleur qui attribue le logement. De ce fait, les agents devront changer de profil dans l'application et se connecter sous le profil du bailleur qui a attribué le logement afin de radier la demande.

Dans ce dernier cas, l'ensemble des radiations réalisées sont bien différenciées au niveau du code guichet mais sont rattachées à un seul bailleur (celui ayant transmis son SIREN pour le paramétrage dans le système d'enregistrement national). Sinon, il faut que chaque bailleur ait son propre système privatif interfacé avec le système national. Les agents du point d'accueil mutualisé devront alors se connecter sur l'un ou l'autre système privatif en fonction de la demande qu'ils traitent.

INSTRUCTION D'UNE DEMANDE

La réforme établissant une liste limitative de pièces justificatives, la procédure d'instruction est-elle donc la même pour tous les services enregistreurs ?

Non, la procédure d'instruction reste propre à chaque service enregistreur. Toutefois, il ne peut être demandé que des pièces prévues dans la liste établie dans l'arrêté du 14 juin 2010, ces pièces pouvant être différentes d'un service à l'autre.

Que faut-il faire quand un demandeur se présente à nous pour promouvoir sa demande ?

Dans ce cas, la ressaisie de la demande n'est pas nécessaire puisqu'elle est déjà enregistrée et que vous y avez accès. Le demandeur constitue directement un dossier pour l'instruction ; le cas échéant, vous lui précisez la liste des pièces justificatives à fournir dans le cadre de votre procédure d'instruction.

MODIFICATION D'UNE DEMANDE

Dans quel cas puis-je effectuer une modification ?

Vous n'effectuez de modification que quand les informations proviennent du demandeur. Plus précisément, vous ne devez modifier une demande que si :

- Le demandeur fait une demande de modification
- La rectification provient des pièces justificatives analysées par l'instruction
- Les nouvelles informations, fournies par des tiers, ont été validées par le demandeur.

Est-il possible de modifier une demande que je n'ai pas moi-même saisie ?

Oui, grâce au partage des demandes, la modification peut être faite auprès de n'importe quel service enregistreur ayant accès à la demande.

Attention : le système national ne conserve pas l'état précédent de la demande et n'identifie pas les champs modifiés. En revanche, il reste possible de voir qui a effectué les dernières modifications.

Comment puis-je modifier une demande ?

Pour modifier une demande, vous commencez par la rechercher dans la base nationale (onglet « Rechercher »). Une fois trouvée, vous allez sur la fonction « Modifier » et vous pourrez ainsi modifier les champs nécessaires.

Que faut-il fournir au demandeur après la modification ?

Il n'y a plus d'obligation de délivrer une attestation au demandeur après chaque modification.

Que faut-il faire si la modification porte sur une demande enregistrée avant avril 2011 et qui n'a pas encore été renouvelée et donc intégrée dans la nouvelle base ?

Vous faites la modification dans votre système de gestion privatif ; ce n'est que lors du renouvellement que la demande sera intégrée dans le nouveau système.

Si je suis en connexion via une interface et que la demande à modifier n'est pas dans mon système privatif (car cette demande n'a pas été saisie par moi et n'est pas concernée par les demandes dispatchées automatiquement), comment dois-je procéder ?

Si la demande à modifier n'est pas dans votre système privatif, deux solutions sont possibles :

- Soit vous procédez à la modification directement dans l'application Web nationale
- Soit vous rapatriez la demande dans votre système privatif pour pouvoir la modifier, grâce à la fonction « copie numérique ».

RENOUVELLEMENT D'UNE DEMANDE

Qui envoie les préavis de renouvellement ?

Les préavis de renouvellement sont envoyés par le ministère du 1^{er} avril 2011 au 1^{er} mars 2012. Cette mission sera ensuite assurée par le gestionnaire territorial (à partir de mars 2012).

Donc, depuis le 1^{er} avril 2011, vous n'avez plus à envoyer les préavis de renouvellement aux demandeurs enregistrés dans l'ancienne base et dont les demandes arrivent à échéance à partir du 1^{er} mai 2011.

Malgré l'envoi des préavis de renouvellement par le niveau national la première année et par le gestionnaire territorial ensuite, il nous revient toujours d'enregistrer le renouvellement des demandes ?

Oui, en effet, ce sont bien toujours les services enregistreurs qui enregistrent le renouvellement de la demande par saisie du formulaire Cerfa. Le service enregistreur qui procède au renouvellement n'est pas forcément celui qui a saisi la demande initiale.

Les courriers de préavis de renouvellement envoyés par l'Etat sont clairs sur ce sujet. Vous les trouverez sur le site Internet du Ministère, à l'adresse suivante : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-preavis-de-renouvellement.html>.

La première année, est-il possible de procéder au renouvellement d'une demande quand le délai de réponse au courrier de préavis de renouvellement a été dépassé?

Oui, il est toléré de renouveler les demandeurs qui se présenteront hors délai, afin d'intégrer le maximum de demandeurs dans la nouvelle base nationale.

Pour le renouvellement d'une demande antérieure à avril 2011, quelle date de dépôt ou de création de la demande faut-il indiquer ?

Dans l'application nationale WEB, la date initiale de dépôt est automatiquement calculée au 1^{er} jour du mois et de l'année figurant dans le numéro unique (le mois correspond aux 3^{ème} et 4^{ème} chiffres, l'année aux 5^{ème} et 6^{ème} chiffres).

En mode asynchrone, vous devez saisir la date de dépôt indiquée sur le courrier (ou par défaut le 1^{er} du mois et de l'année du numéro unique comme indiqué ci-dessus). Attention : ne pas saisir la date actuelle où le demandeur vient au guichet car il va perdre toute son ancienneté !

Que dois-je faire si le demandeur qui se présente pour renouveler sa demande ne transmet pas son numéro unique ?

Vous devez rechercher ce numéro, soit dans votre système privatif soit dans l'ancienne base qui reste accessible en consultation.

Des renouvellements pouvant avoir été effectués par anticipation, n'y a-t-il pas un risque de renouveler une demande qui a déjà été renouvelée et qui est donc déjà présente dans le nouveau système ?

Si la demande existe déjà, vous recevrez une alerte sur la présence de doublons. Il est conseillé de faire une recherche préalable de doublons dans l'application Web, pour éviter de découvrir l'existence du doublon une fois la totalité de la demande saisie.

Que dois-je faire si un demandeur se présente avec le courrier de préavis de renouvellement du Ministère alors qu'il a effectué un renouvellement peu de temps avant la mise en place de la réforme fin mars 2011?

Il se peut que le demandeur ait fait plusieurs demandes et qu'il ait renouvelé une de celles-ci dans l'ancien système d'enregistrement. Désormais, dès lors qu'un demandeur a reçu le courrier du Ministère, il faut le renouveler sur la nouvelle application. En effet, c'est le seul moyen de s'assurer qu'il ne sera pas radié. De plus, le niveau national prend en compte sa demande la plus ancienne en cas de demandes multiples : ses droits seront donc bien conservés.

RADIATION D'UNE DEMANDE

Quels sont les motifs de radiation d'une demande ?

Vous devez procéder à la radiation d'une demande dans les seuls cas suivants :

- Attribution d'un logement (attention, cette radiation ne peut être effectuée que par le bailleur social qui signe le bail)
- Renonciation écrite du demandeur (radiation par le service enregistreur ayant reçu le courrier)
- Absence de réponse à un courrier (radiation par le service enregistreur n'ayant pas reçu de réponse à son courrier)
- Irrecevabilité de la demande (cette radiation ne peut être effectuée que par le bailleur dont la commission d'attribution a prononcé l'irrecevabilité).

En cas de non renouvellement dans le délai imparti par le préavis, la radiation est automatique, effectuée par le gestionnaire territorial.

La première année, dois-je également radier les demandes non encore reprises dans le nouveau système ?

Oui, et cela afin d'éviter l'envoi national d'un préavis de renouvellement au demandeur concerné.

Comment peut-on radier une demande qui n'a pas encore été intégrée dans la nouvelle base (car pas encore renouvelée) ?

Dans l'application WEB, il convient d'abord de saisir cette demande (la créer ou la renouveler dans la nouvelle base) pour ensuite la radier.

Par interface, la création n'est pas nécessaire ; il suffit d'envoyer un fichier de demande de radiation avec le numéro unique de la demande concernée. L'outil national reconnaîtra ce numéro unique et supprimera la demande correspondante dans les listings de l'ancienne base afin que le courrier de renouvellement ne soit pas envoyé.

Si je suis un bailleur, quelles informations dois-je fournir suite à une radiation pour attribution d'un logement ?

Les informations à fournir, dès signature du bail, concernent les caractéristiques du logement attribué, à savoir : adresse du logement, situation en ZUS ou non, surface, typologie, réservataire du logement dont on utilise un droit, ménage prioritaire DALO ou non.

Ces informations sont des champs dont la saisie est bloquante pour enregistrer une radiation au motif d'une attribution de logement.

Une demande radiée peut-elle être réactivée ?

Une demande radiée peut être activée dans certains cas et selon les modalités suivantes :

- Une demande radiée pour non renouvellement peut être réactivée jusqu'à t+18 mois (6 mois après la fin de validité) par un service enregistreur, afin de prendre en compte un renouvellement reçu hors délai. L'ancienneté de la demande et le numéro d'enregistrement sont conservés.
- Une demande radiée pour absence de réponse à un courrier peut être réactivée pendant 5 mois après la radiation, à l'initiative du service enregistreur, s'il a reçu une réponse.