



## MOTIF DE NON TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE DE DOCUMENT - FAQ

Si vous avez reçu un message indiquant que votre demande ne pouvait pas être traitée, voici ce qu'il faut faire, selon le motif qui vous a été communiqué :

### **Vous n'êtes pas reconnu auprès de l'Office cantonal de la population et des migrations**

Si vous n'êtes pas officiellement domicilié dans le canton de Genève et inscrit auprès de l'Office cantonal de la population et des migrations (OCPM), vous ne pouvez pas recevoir d'attestation RDU par courrier par les e-démarches.

Nous vous invitons toutefois à vérifier que la date de naissance et le NAVS13 figurant dans l'e-mail soient corrects. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez refaire une demande via les e-démarches.

### **Votre adresse connue par l'Office cantonal de la population et des migrations ne permet pas de vous transmettre des documents RDU**

L'Office cantonal de la population et des migrations (OCPM) nous demande de ne pas adresser de courrier automatique à votre adresse, soit parce que vous avez annoncé une absence de votre domicile, soit pour d'autres raisons décidées par l'OCPM.

Pour obtenir plus d'informations sur le statut de votre adresse, nous vous recommandons de contacter directement l'OCPM. Leur site internet est : [www.ge.ch/ocp](http://www.ge.ch/ocp)

### **Une demande de document 'Attestation' et/ou 'Formulaire individuel de déclaration de changement de situation économique' vous concernant est déjà en attente d'édition**

Vous avez déjà une demande de document(s) en cours et vous le(s) recevrez donc dans un délai de deux semaines.

### **Le nombre de documents demandés dépasse le nombre autorisé**

Nous vous avons déjà envoyé à de plusieurs reprises les documents demandés. Si vous souhaitez néanmoins obtenir ces documents une nouvelle fois, vous pouvez contacter le centre de compétences du RDU.

### **Aucune donnée financière existante pour l'année d'attestation demandée**

Nous n'avons pas d'informations sur votre RDU de l'année demandée. Le document n'existe donc pas.

*Pour plus d'information, vous pouvez contacter le centre de compétences du RDU par e-mail à l'adresse [rdu@etat.ge.ch](mailto:rdu@etat.ge.ch), ou par téléphone au 022 546 19 54 du lundi au vendredi de 9h à 11h30.*