INSTRUCTION AU RESEAU

Type d'instruction : ☐ C ☒ LR ☐ IT	**Date de publication :** 20/03/2025
Numéro de l'instruction : LR 2025-062	
Remontée d'informations statistiques sur les publics accueillis en EAJE (Filoué)	
Résumé : Afin de mieux connaitre les profils et caractéristiques des publics accueillis dans les EAJE et d'enrichir le patrimoine statistique de la branche Famille, la Cnaf procède chaque année à la collecte d'informations « Filoué » auprès des EAJU PSU. La présente lettre au réseau rappelle les principes de l'enquête et précise les modalités de la campagne 2025 de recueil des données au titre de l'exercice 2024 qui se déroulera du **24 mars au 6 juin 2025**	

Emetteur : Direction : Direction des statistiques, de l'évaluation et de la recherche (Dser) Direction : Direction des politiques familiale et sociale	**A l'attention de :** Mesdames et Messieurs les Directeurs, Mesdames et Messieurs et les Directeurs comptable et financiers, Mesdames et Messieurs les responsables de Centre de ressources,
Référents à contacter :	**Informé(s) :**

Organismes destinataires : ☒ Caf ☒ Caisses multibranches ☒ Centre de Ressources
☐-Autres : -Cnaf
☐ Caf pivots ☐ Caf adhérentes

Champ d'application : ☒ Métropole ☒ DOM ☒ Mayotte

Processus de rattachement : M5 - Accompagner, maintenir et développer l'activité des partenaires d'action sociale

Diffusion : ☒ Diffusion réseau ☒ Diffusion caf.fr ☒ Communicable loi CADA

Texte(s) de référence :	**Documents abrogés ou modifiés :**

Action(s) à réaliser & échéances :
☐ Pour application ☐ Pour recommandation ☒ Pour information

Mots-clés : Eaje/ Filoué	**Nombre de page(s) :** 12 **Nombre et liste des annexes : 2** **Guide utilisateur et modèle de courrier pour les EAJE**

Applicable à compter du : 20/03/2025

Applicable jusqu'au : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caisse nationale

32 avenue de la Sibelle
75685 PARIS cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52
Fax : 01 45 65 57 24

Résumé

Afin de mieux connaitre les profils et caractéristiques des publics accueillis dans les EAJE et d'enrichir le patrimoine statistique de la branche Famille, la Cnaf poursuit son objectif de collecte annuelle d'informations « Filoué » auprès des EAJE PSU.

Pour l'exercice 2023, près de 12 000 EAJE, soit 94% des EAJE financés par la PSU ont participé à l'enquête « Filoué ».

La présente lettre au réseau rappelle les principes de l'enquête et précise les modalités de la campagne 2025 de recueil des données au titre de l'exercice 2024 qui se déroulera du

24 mars au 6 juin 2025

Un bilan par Caf sera mis à disposition pour le suivi des répondants tout au long de la collecte Filoué

Les gestionnaires d'EAJE et les référents Filoué des Caf peuvent contacter la hotline par plusieurs biais :

- Par téléphone
- Par un outil d'assistance inséré dans le site de collecte
- Directement par mail

Madame, Monsieur le Directeur,
Madame, Monsieur le Directeur Comptable et Financier,
Madame, Monsieur le Responsable de Centre de ressources,

En 2023, la branche Famille a consacré 10,9 milliards d'euros à l'accueil des enfants de moins de 3 ans, dont 4,6 milliards pour financer le fonctionnement et l'investissement des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) PSU.

Dans le cadre de la Cog 2023-2027 et pour accompagner la mise en œuvre du service public de la petite enfance, la branche Famille s'est engagée à contribuer à développer et pérenniser des places d'accueil individuel et collectif pour garantir aux familles une offre en tout point du territoire. Elle s'est engagée en outre à favoriser l'accès réel à tous les enfants.

Ainsi, l'enjeu pour la branche Famille est de poursuivre la dynamique de création de places d'une part (+35 000 places PSU) et d'affiner la connaissance du recours effectif aux modes d'accueil d'autre part : le pilotage et l'évaluation de la politique d'accueil du jeune enfant, et tout particulièrement la politique d'accessibilité des enfants en situation de vulnérabilité, requièrent une connaissance fine des publics accueillis : caractéristiques des familles utilisatrices, lieu de résidence des enfants, articulations entre modes d'accueil, etc.

Or la branche Famille ne dispose dans son système d'information d'action sociale que de données d'activité ou de données financières relatives aux EAJE financés. S'agissant des publics accueillis, elle ne dispose que de données agrégées (participations financières totales des familles) nécessaires au calcul et au paiement de la prestation de service unique. Ainsi, les données recueillies ne permettent pas de connaître le détail et les dispersions des revenus des familles. Elles ne permettent pas non plus d'appréhender les durées d'accueil, les autres modes de garde mobilisés par ces familles, etc.

Pour pallier ce manque et affiner la connaissance sur le recours des enfants et des familles aux différents modes d'accueil, la Cnaf a mis en place une enquête statistique permettant de collecter auprès de l'ensemble des EAJE financés par la PSU les informations sur les enfants qu'ils accueillent. En faisant le lien avec les données des bases d'allocataires, cette enquête permet d'enrichir le patrimoine statistique de la branche Famille et de constituer le fichier des enfants usagers d'EAJE (Filoué). Celui-ci constitue un outil précieux pour vous et vos partenaires dans le cadre de l'élaboration et du suivi des schémas départementaux de services aux familles (SDSF) et des conventions territoriales globales.

En 2024, 94 % des structures, soit 11 999 établissements ont répondu à l'enquête. Pour cette 5ème année de généralisation, le taux de réponse a continué de s'améliorer (90% de réponses en 2023, après 83 % de réponse en 2022 et 74 % en 2021). L'objectif fixé par la COG, d'un taux de réponses de 90% pour 2024, est donc dépassé.

Ce taux de réponse déjà élevé doit continuer à progresser pour atteindre l'objectif de 100 % fixé dans la COG pour 2027. De plus, la qualité des données collectées est un enjeu majeur. En effet, certains établissements déposent leurs fichiers avec un nombre important de données manquantes ou erronées, ce qui ne permet pas de les exploiter lors de l'appariement avec les bases de données allocataires. Les données de 74 % des EAJE répondants en 2024 peuvent être exploitées. Par conséquent, il est nécessaire que les gestionnaires puissent poursuivre leurs efforts de conviction auprès des familles afin qu'elles acceptent de participer à l'enquête. Une attention particulière doit également porter sur la qualité des données transmises (et notamment le matricule allocataire, indispensable pour faire des rapprochements avec les bases allocataires).

Pour accentuer ses efforts dans l'appui aux gestionnaires qui transmettent leurs données et améliorer leur qualité, la Cnaf fait appel depuis la collecte 2024 à un prestataire chargé d'assurer une Hot line auprès des gestionnaires d'EAJE. Les référents Filoué des Caf peuvent aussi contacter la Hotline, en particulier pour relayer les questions des gestionnaires d'EAJE qui leur sont directement adressées et auxquelles ils ne peuvent pas apporter de réponse. Ils peuvent également contacter la Hot line s'ils détectent des anomalies dans le bilan des répondants mis à leur disposition tout au long de la collecte.

Le prestataire est également chargé de contrôler et valider les données collectées et de revenir vers les gestionnaires en cas d'anomalie constatée dans les fichiers déposés. Notamment, la hotline recontacte systématiquement les gestionnaires lorsqu'un nombre de matricules allocataires manquants supérieur à 40 % est observé dans le fichier déposé, ce qui a permis en 2024 de corriger plus de la moitié des fichiers concernés. De plus, la correction régulière des anomalies sur les numéros d'identifiants d'EAJE permet aux Caf de procéder aux éventuelles relances tout au long de la collecte.

Les données Filoué de la collecte 2023 portant sur l'activité 2022 des EAJE ont été mises à disposition des Caf en 2024. Ces données ont également été valorisées dans le rapport de l'Onape publié en décembre 2024 (CAF - Rapport 2024 de l'Observatoire national de la petite enfance : une plongée dans les modes d'accueil des jeunes enfants).

De plus, un tableau de bord de restitution des donnée Filoué a été développé et mis à disposition sur le Portail SID en janvier 2025.

Les données Filoué relatives à l'année 2023 seront mises à disposition des Caf en avril 2025.

Vous pouvez adresser vos questions par courriel.

Comptant sur votre mobilisation pour accompagner cette remontée d'informations indispensable au pilotage de la politique d'accueil du jeune enfant.

Sommaire

1. Campagnes Filoué : principes généraux 6
1.1 Désignation ou mise à jour de référents « Filoué » en Caf 6
1.2 Sensibilisation des gestionnaires 6
1.3 Sensibilisation des éditeurs de logiciels 7
1.4 L'acquisition du module « Filoué » par les EAJE 8
1.5 L'intégration de la remontée d'informations « Filoué » dans les conventions d'objectifs et de financement 8
1.6 L'information des familles sur la transmission de données à caractère personnel 8
1.7 Définition des données « Filoué » recueillies 10
1.8 L'export des données par le gestionnaire 10
1.9 Le dépôt de fichier 11
1.10 Le traitement des données par la Cnaf 11
2. Déroulement de la campagne Filoué au titre de l'exercice 2024 12
2.1 Calendrier de la campagne 2025 au titre de l'exercice 2024 12
2.2 La plateforme de dépôt : suivi en temps réel des répondants 12
2.3 Hot Line et validation des données par un prestataire 12

1. Campagnes Filoué : principes généraux

1.1 Désignation ou mise à jour de référents « Filoué » en Caf

Deux référents Filoué, un conseiller technique en action sociale et un chargé d'études, ont été désignés dans chaque Caf. Si des changements sont à prévoir, il convient de transmettre leurs coordonnées à la Cnaf par mèl afin qu'ils puissent être habilités à l'espace Teams "Filoué". Ainsi il sera possible pour les référents :

- d'avoir accès à toutes les informations sur les campagnes, la documentation, les diffusions et les valorisations ;
- de poser leurs questions directement dans le groupe Teams ou de transmettre des questions des EAJE.

1.2 Sensibilisation des gestionnaires

Plus de 94 % des EAJE ont déjà déposé un fichier Filoué en 2024 (au titre de leur activité 2023). Il convient d'informer et de sensibiliser les gestionnaires de nouveaux EAJE et les nouveaux gestionnaires sur la mise en œuvre et l'importance de participer à la remontée de données Filoué et de continuer à motiver ceux déjà répondants.

Pour ce faire, l'acquisition du module de gestion « Filoué » auprès des éditeurs de logiciels est indispensable. Les structures non informatisées doivent faire l'objet d'un accompagnement dans l'acquisition d'un logiciel adapté à cette exigence, y compris financier le cas échéant (voir paragraphe 1.4).

Pour vous appuyer dans cette démarche, le Kit d'accompagnement, en pièce jointe de la présente lettre au réseau, contient :

- un modèle de courrier type à la signature du directeur de la Caf et à destination des gestionnaires des EAJE ;
- une Foire Aux Questions (FAQ) ;
- un guide utilisateurs.

La qualité des données des fichiers est un enjeu majeur pour cette collecte. En effet, certains établissements déposent leurs fichiers avec un nombre important de données manquantes ou erronées, ce qui ne permet pas de les exploiter lors de l'appariement avec les bases de données allocataires. Ainsi, les données de seulement 74 % des EAJE répondants en 2024 peuvent être exploitées pour calculer le taux de recours des enfants de moins de 3 ans à un mode d'accueil formel financé par les Caf (indicateur COG-01-02). Bien qu'en amélioration (les données de 66 % des EAJE répondants en 2022 ont pu être exploitées), la qualité des données n'est pas suffisante pour pouvoir produire des indicateurs déclinés sur tous les territoires. Il convient donc de sensibiliser les gestionnaires sur l'importance de bien renseigner les matricules allocataires, qui permettront une meilleure exploitation des données.

1.3 Sensibilisation des éditeurs de logiciels

La majorité des éditeurs de logiciel a d'ores et déjà développé le module « Filoué » et peut mettre à jour les logiciels des EAJE. Certains éditeurs de logiciels opèrent cette mise à jour gratuitement, d'autres la facturent avec des variations de prix pouvant aller de 1 à 10. Nous appelons votre attention sur ces écarts de prix afin d'accompagner les gestionnaires dans la mise à jour de leur logiciel.

La Cnaf sensibilise les éditeurs de logiciel début avril 2024 pour faire le rappel des normes des formats des fichiers attendus.

Ci-dessous la liste des éditeurs ayant déjà développé le module « Filoué » (non exhaustive) :

Abelium collectivités
Abyss
Acil (logiciel coccinelle)
Agoraplus
Aiga
Amiciel (logiciel malice)
Arpège (logiciel concerto)
Berger-levrault
Ciril (logiciel civil net enfance)
Clartec
Defi
DNPM
FSML
Gaillard et Martini (G et M petite enfance)
Gertrude
Groupe JDM
Hoptis
Indépendants (philippemuller.grenoble@free.fr, cheibany@mairie-perpignan.com)
Innovortex
JVS
Icap (logiciel Cap crèche)
Liger (logiciel chloé)
Logitud (logiciel sacha)
Meeko
Mushroom
Segilog
Sigec (logiciel maelis)
Teamnet (logiciel axel)
Technocarte (logiciel babicarte)
Vip concept (logiciel Bel ami)
3D Ouest

Les Caf dont les gestionnaires d'EAJE n'utilisent pas un de ces éditeurs sont invitées à transmettre le nom de l'éditeur et les EAJE concernés à la Cnaf.

1.4 L'acquisition du module « Filoué » par les EAJE

Les EAJE doivent se rapprocher de leur éditeur de logiciel afin de s'assurer que le module est intégré dans leur outil de gestion. A défaut, ils doivent l'acquérir.

Les structures non encore informatisées à ce jour sont à identifier pour leur proposer un accompagnement par la Caf. Le Fonds de modernisation des établissements (Fme) peut être mobilisé dans le cas de l'acquisition d'un logiciel, mais aussi pour acquérir à partir d'un logiciel existant la fonctionnalité dédiée à Filoué. En effet, contrairement aux opérations de maintenance corrective qui constituent des dépenses de fonctionnement (non éligibles au Fme), les dépenses de maintenance évolutive peuvent être considérées comme des investissements.

1.5 L'intégration de la remontée d'informations « Filoué » dans les conventions d'objectifs et de financement

Conformément à la stipulation prévue dans la convention d'objectifs et de financement PS EAJE, la participation à Filoué est généralisée progressivement au fur et à mesure de la détention du module de gestion Filoué dans le logiciel de gestion de la crèche. Autrement dit, le gestionnaire doit participer à l'enquête dès qu'il en a la possibilité technique.

Les données transmises dans le cadre de la remontée d'informations « Filoué » ont une finalité exclusivement statistique et ne seront utilisées ni pour le calcul du droit de la Prestation de service unique (PSU), ni pour le paiement des bonus « mixité sociale » et « inclusion handicap ». Seules les données recueillies dans le cadre de la transmission des déclarations de données d'activité et financières déterminent les montants de ces droits.

1.6 L'information des familles sur la transmission de données à caractère personnel

L'information des familles sur la transmission de données à caractère personnel se fait via le contrat d'accueil ou tout autre support écrit signé par les familles.

Le traitement des données remontées dans le cadre de Filoué sont soumises au respect du RGPD tant pour les EAJE que pour la Cnaf. Il convient de souligner que ce traitement de données personnelles ne répond à une obligation légale ni pour les EAJE ni pour la Cnaf.

Les EAJE sont responsables de leur propre traitement des données qu'ils gèrent. En conséquence le choix du fondement du RGPD retenu pour ces traitements leur revient.

La transmission des données ne pourra se faire que dans le respect du RGPD par l'EAJE et en fonction du fondement de licéité retenu. De la sorte, et en l'absence d'obligation légale, les parents pourront potentiellement soit ne pas consentir à la transmission des données à la Cnaf, soit s'y opposer selon le fondement retenu par l'EAJE. Concernant les fichiers « Filoué », il appartient à chaque EAJE de définir de quelle façon il va procéder à la collecte des données personnelles nécessaires à la Cnaf et d'en informer les parents. L'article 6 du RGPD prévoit quatre fondements sur lesquels il est possible de se reposer.

N° du fondement	Fondement sur lequel se reposer	Transmission automatique des données	Informations aux parents de faire valoir leur droit d'opposition	Gestion des consentements (ou des retraits)
Art 6-1-b	Le **contrat**	Oui	Non	Non
Art 6-1-e	**L'exécution d'une mission d'intérêt public** au regard de son activité et de la nature des fonds publics	Non	Oui	Non
Art 6-1-f	**L'intérêt légitime** poursuivi par un tiers, ce tiers étant la Cnaf	Non	Oui	Non
Art 6-1-a	Le **consentement**	Non	Non	Oui

Selon le fondement privilégié par l'EAJE, la remontée des informations sera plus ou moins facilitée. En effet, si la transmission des données est intégrée dans le contrat d'accueil, l'accord des parents sera automatique et obligatoire. Les taux de participations des familles seront dans ce cas bien meilleurs que si le consentement des familles est recueilli au cas par cas.

Les données personnelles recueillies par l'EAJE sont transmises à la Cnaf qui est le destinataire des informations au sens du RGPD. **Il appartient donc à l'EAJE de sélectionner les seules données pouvant être transmises à la Cnaf en s'assurant de communiquer les informations Filoué uniquement pour les parents ayant consenti à cette transmission ou ne s'y étant pas opposés, selon le fondement retenu par l'EAJE.**

Par exemple, le gestionnaire de l'EAJE peut choisir de mentionner la remontée d'information dans les contrats d'accueil (cas n°1 du tableau) signés par les familles en cas d'accueil régulier. Ainsi, cette intégration permet de satisfaire aux obligations d'information des personnes concernées au titre du RGPD. En outre, la clause de transmission des données par l'EAJE à la Cnaf étant intégrée dans un « contrat » signé des parents, ces derniers ne peuvent pas s'opposer à cette transmission.
A défaut et pour les familles ayant recours à l'accueil occasionnel ou d'urgence, l'information relative à la transmission de données à caractère personnel doit être délivrée, par la structure d'accueil, soit par exemple :

- au moyen du règlement de fonctionnement mentionnant cette transmission et signé par les parents ;
- au moyen de tout autre document écrit et signé par les parents ;
- par tout autre moyen choisi par elle.

A titre d'exemple, il est possible d'intégrer dans le contrat d'accueil ou tout autre support écrit et signé par les parents la clause suivante : « *j'accepte que des données à caractère personnel soient transmises à la Cnaf à des fins statistiques relatives aux publics accueillis dans les EAJE ».*

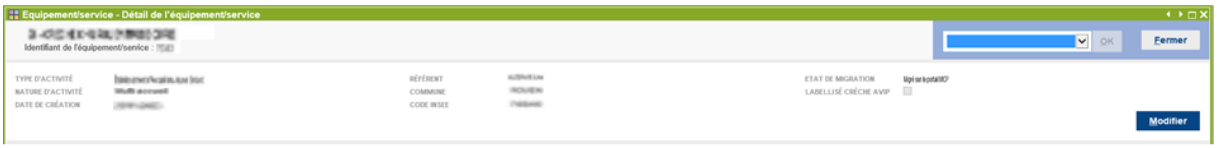
1.7 Définition des données « Filoué » recueillies

Pour chaque enfant accueilli au moins une heure au cours de l'année N-1 et ayant donné lieu à une inscription dans le système d'information de l'EAJE, les EAJE fournissent deux données d'identification et 13 données de gestion définies ci-dessous relatives à l'accueil entre janvier et décembre de l'année N-1 :

- Numéro de la Caf
- Identifiant Afas/Omega (IDEQU)
- Top allocataire Caf (Oui/Non)
- Matricule de l'allocataire
- Code régime Sécurité Sociale
- Date de naissance de l'enfant
- Code commune de résidence de l'enfant
- Libellé de la commune de résidence de l'enfant
- Nombre total annuel d'heures facturées pour l'enfant
- Nombre total annuel d'heures de présence réalisées pour l'enfant
- Montant annuel total facturé à la famille pour l'enfant
- Montant horaire facturé à la famille (dernier connu)
- Taux d'effort appliqué à la famille (dernier connu)
- Premier jour d'accueil sur l'année civile pour l'enfant
- Dernier jour d'accueil sur l'année civile pour l'enfant

Les gestionnaires de plusieurs EAJE peuvent déposer un fichier unique pour l'ensemble de leurs structures.

Depuis 2021, le numéro Sias n'est plus attribué aux EAJE, c'est désormais l'identifiant Afas/Omega unique qui doit être renseigné (IDEQU).
Cet identifiant est visible pour les gestionnaires dans le portail partenaire (Afas Angular), il est visible par les Caf dans Maia sous la rubrique « Identifiant de l'E/S » :



1.8 L'export des données par le gestionnaire

1/ Lancement du module « Filoué » pour créer le fichier CSV contenant les 13 variables + les deux données d'identification (export des données Filoué à partir du module)

2/ Récupération d'un fichier « Filoué » au format CSV

Le respect des normes est fondamental car elles garantissent que le contenu du fichier sera exploitable et que l'on sera en mesure d'identifier chacun des EAJE répondant.

Voir la procédure et les règles de complétude détaillée dans le guide utilisateurs en annexe.

1.9 Le dépôt de fichier

Le dépôt de fichier « Filoué » se fait via le portail mis à disposition sur le « Caf.fr ». Pour y accéder, il faut se rendre dans l'espace *« partenaires »,* rubrique *« Partenaires Eaje »* de l'espace « *se connecter* » (https://www.caf.fr/partenaires).

Le partenaire arrive sur la page d'identification de l'extranet partenaires, sécurisé avec son identifiant et son mot de passe.

Un encadré s'affichera au moment de la campagne et un lien hypertexte dirigera le partenaire vers l'environnement de dépôt de fichier.

1.10 Le traitement des données par la Cnaf

- *Exploitation des données*

Les données transmises dans le cadre de Filoué sont utilisées à des fins exclusivement statistiques et du respect au RGPD du 27 avril 2016.

- *Mise à disposition des données*

Les données sont transmises directement à la Cnaf, après un dépôt par le gestionnaire sur un espace sécurisé réservé à cet échange. Les données à caractère personnel qu'il contient sont pseudonymisées par la Cnaf. Le traitement de ces données donne lieu, in fine, à un fichier statistique anonymisé par cette dernière.

La table produite à partir des données Filoué est la suivante :
FILOUEaaaa_ENF_DEF : table comportant une ligne par enfant Filoué. Les informations sont enrichies des données contenues dans le fichier allocataires permettant de décrire la situation socio-économique de sa famille. Elle sera mise à disposition sur Databricks, dans le cluster d'exposition, dans le dossier prd_projets/prj_dser.

Depuis janvier 2025, un tableau de bord PowerBi accessible sur le Portail SID restitue les données Filoué 2022 au niveau d'un ou plusieurs établissements. Notamment, les caractéristiques des enfants accueillis dans un EAJE donné sont comparées d'une part aux caractéristiques des enfants accueillis dans les EAJE de la même commune, et d'autre part aux caractéristiques des enfants des familles allocataires de cette commune. Un deuxième outil, à destination d'un public plus large, notamment des partenaires (EAJE) et des élus portera sur l'offre et le public accueilli dans les différents modes d'accueil, restitués à différent niveaux géographiques (commune, EPCI et département). Il est en cours de développement et sera disponible courant 2025.

Cette restitution des données est une source d'informations particulièrement riche pour :

- les gestionnaires à l'échelle de la commune pouvant les guider dans le pilotage de leur politique d'attribution des places ;
- les partenaires et membres des CDSF dans l'élaboration de leur diagnostic territorial pour prévoir le développement de nouveaux modes d'accueil, de démarches d'allers vers les familles éloignées des modes d'accueil, etc.

Nous vous informons que la table FILOUE2023_ENF_DEF issue de la dernière collecte sera mise à disposition en avril 2025 sur le fileshare. Une information sera mise dans l'espace Teams Filoué pour vous signaler la mise à disposition. Le tableau de bord Filoué sera mis à jour avec les données 2023 courant mai 2025.

2. Déroulement de la campagne Filoué au titre de l'exercice 2024

2.1 Calendrier de la campagne 2025 au titre de l'exercice 2024

Pour les gestionnaires, la campagne de remontées des données des familles se déroulera entre le 24 mars et le 6 juin 2025 au titre des données 2024.

2.2 La plateforme de dépôt : suivi en temps réel des répondants

Pour cette campagne, les modalités de dépôts sont les mêmes que pour la campagne 2023.
Cet outil a été développé afin que les fichiers déposés puissent être rapprochés et contrôlés automatiquement avec la liste des EAJE d'Omega (EQUEAJE), ce qui permet d'avoir un suivi en direct des EAJE ayant déposé leurs fichiers.

Pour rappel, tous les fichiers Filoué doivent contenir en colonne A le numéro de la Caf et en colonne B le numéro identifiant unique de l'EAJE Afas/Omega.

L'aide de ce Webservice contient un outil permettant de retrouver le numéro identifiant unique (IDEQU) de l'équipement et le numéro de la Caf de rattachement.

Un bilan par Caf est mis à disposition pour le suivi des

Un graphique de suivi du nombre d'EAJE ayant déposé un fichier par jour est proposé ainsi qu'une liste des EAJE ayant répondu (exportable). Désormais, l'historique des EAJE répondants de la collecte antérieure y est également consultable.

2.3 Hot Line et validation des données par un prestataire

Lors des collectes, la Cnaf a le souci de répondre rapidement aux questions adressées par les gestionnaires qui rencontrent des difficultés pour constituer ou déposer leur fichier. Aussi, les contrôles des fichiers déposés et les corrections des anomalies détectées tout au long de la collecte ont été renforcés depuis 2024 avec une prestation de Hot line et de validation d'une partie des données des fichiers.
Les gestionnaires d'EAJE peuvent contacter directement la Hot line ou contacter le référent Filoué de leur Caf qui se chargera de remonter le problème à la Hot line. Les référents Filoué des Caf peuvent également contacter la Hot line s'ils détectent des anomalies dans le bilan des répondants mis à leur disposition tout au long de la collecte.

Les gestionnaires d'EAJE et les référents Filoué des Caf peuvent contacter la hotline par plusieurs biais :

- Par téléphone
- Par un outil d'assistance inséré dans le site de collecte.
- Directement par mail à la Cnaf.

Le prestataire est également chargé de contrôler et valider les données collectées et de revenir vers les gestionnaires en cas d'anomalie constatée dans les fichiers déposés. La correction régulière des anomalies sur les numéros d'identifiants d'EAJE permet aux référents Filoué des Caf de procéder aux éventuelles relances tout au long de la collecte.