

Retrouvez, tous les trimestres, dans cette fiche pratique, tout ce que vous devez savoir sur le fonctionnement du régime Agirc-Arrco.



## Fiche n° 14

# Experts Retraite : service assuré pendant la crise sanitaire du Covid-19

Depuis 2017, les Experts Retraite répondent sur Internet à toutes les questions du public sur la retraite. Pendant la période de confinement, l'équipe des treize experts de la direction des affaires réglementaires et juridique de l'Agirc-Arrco était en première ligne pour maintenir le lien avec les assurés.

### 1. Quel est le rôle des Experts Retraite ?

**Les Experts Retraite sont mobilisés pour répondre, sous 48 h, aux interrogations des assurés sur tous les régimes de base et complémentaires.** Les questions les plus posées portent sur la date de départ, la différence entre trimestres retenus et trimestres cotisés, les carrières longues, les périodes d'inactivité, etc. N'ayant pas accès aux données personnelles des assurés, les Experts Retraite ne délivrent pas d'information sur le suivi des dossiers personnels. Le service des Experts Retraite est gratuit.

### 2. Comment répondent-ils aux clients ?

**Les Experts Retraite utilisent trois canaux :** le site web des Experts, <https://lesexpertsretraite.agirc-arrco.fr>, une page Facebook (<https://fr-fr.facebook.com/Les.Experts.Retraite>) et un compte Twitter (@Experts Retraite). Ils répondent par écrit, en public ou en privé.

### 3. Quel est leur champ de compétence ?

Les Experts Retraite ont une compétence inter-régimes dans le domaine de la retraite. Ils mettent à la disposition des internautes sur le site web, Facebook et Twitter, des FAQ, synthèses, outils, conseils, infographies, vidéos, articles, pour les informer sur leurs droits à retraite et les démarches. Sur Internet par exemple, **la rubrique « Point de vue des Experts » apporte un éclairage réglementaire** à des thématiques telles que les conséquences du chômage sur sa retraite, l'âge de la retraite à taux plein du régime général de la Sécurité sociale.

### 4. Quels sont les résultats ?

**Plus de 67 000 questions ont été posées à ce jour et autant de réponses apportées.** On compte 1 924 719 visites entre le 1<sup>er</sup> octobre 2018 et le 30 avril 2020 sur le site. Ces chiffres sont en constante progression.



Consultez toutes les fiches pratiques sur [cahiers.laretraitecomplementaire.com](http://cahiers.laretraitecomplementaire.com)