

Arthur LEPAGNOL
La Main Web
8 grande rue,
51380 Vaudemange

Atlas
25 quai Panhard et Levassor
75013 Paris

À Vaudemange, le 20 mars 2025

Objet : Incapacité d'Atlas à traiter une requête simple entraînant une perte de 600€

Je vous écris cette lettre aujourd'hui pour vous exposer l'incapacité d'Atlas à gérer une requête simple. Etant donné les maigres réponses que j'ai pu recevoir de vos services jusqu'à présent, vous comprendrez que je compte bien faire suivre ce courrier à tous les départements de vos services dont je trouverais l'email, l'adresse postale avant de continuer sur les réseaux sociaux.

Pour vous redonner un peu de contexte, voici quelques faits :

- J'ai créé mon entreprise en Aout 2023 (SARL La Main Web) après avoir identifié un jeune en recherche d'alternance qui me semblait prometteur. Alors que je gérais les différentes démarches liées à la création d'entreprise, j'ai rempli aussi consciencieusement que possible les différents documents liés à la prise en charge des frais de formation dont vous étiez destinataires.
- A ce stade, il me semble important de préciser que si la plateforme digitale que vous nous mettez à disposition est bien pratique et permet d'accélérer les choses pour un initié, les choses n'en sont pas moins difficiles lorsque c'est la première fois que nous sommes confrontés au grand nombre d'informations à fournir dans le cadre de la formalité qui nous concerne.
- Pour en revenir au problème qui nous concerne : j'ai fait une erreur. En effet, parmi toutes les dates à renseigner dans votre logiciel, j'ai indiqué que la date de conclusion du contrat était au 11 septembre 2023, et non le 5 septembre comme j'aurais dû l'indiquer.
- Ce que j'ignorais à ce stade, c'est qu'entre ces deux dates, une réforme des montants de prises en charge prenait effet, réduisant considérablement votre participation au financement.
- Le dossier est finalement accepté, chose dont je me réjouis car je ne sais pas encore que votre prise en charge n'est pas celle que j'avais prévu dans mon business plan.
- Il me faut donc attendre la première facture de l'école sur mon reste à charge pour découvrir le problème.

Après ces quelques faits, j'ai tenté de rattraper cette erreur en vous appelant à de nombreuses reprises (3 avril 2024, 2 mai 2024, 3 juin 2024, 17 juin 2024, 3 juillet 2024, 1 aout 2024, 9 octobre 2024, 27 novembre 2024, 22 janvier 2025, 17 février 2025 puis le 11 mars 2025). Ces échanges étant doublés pratiquement à chaque fois d'appel et de mails de l'école concernée.

Pour chacun de ces appels, les réponses ont été limitées et sans intérêt au regard de mon problème. Les premiers opérateurs me signalaient qu'il n'était pas possible de modifier une date.

Ensuite, on m'a demandé d'apporter une preuve de ce que j'avais : j'ai alors retransmis le contrat signé avec l'école qui se trouvait être sur votre plateforme depuis le début et qui indiquait la bonne date.

Alors, vos services ont pu modifier la date, mais sans modifier les montants de prise en charge.

De ces démarches ont me signale dernièrement que le dossier étant « finalisé » de votre côté, vous ne pouvez plus rien faire. Une réponse difficile à avaler au regard de vos réponses évasives et des nombreuses fois où vous n'avez pas donné suite à mes demandes alors que vos opérateurs s'engageaient à me répondre « sous une à deux semaines ».

Le constat final de mon côté est donc que malgré les multiples relances et tentatives de ma part, rien n'a été fait de votre côté pour remédier à une erreur simple et justifiée, entraînant un manque à gagner de près de 600€ pour ma jeune entreprise.

L'enquête de satisfaction dont je suis le destinataire me donne enfin un canal pour faire entendre mon désarroi.

PS : Cette lettre omet volontairement les noms de l'alternant et de l'école concernée car sans action de votre part, elle se destine à une diffusion large. Si toutefois vous souhaitez réagir, vous pouvez tout à fait me contacter : Arthur LEPAGNOL, gérant de la SARL La Main Web.

Arthur