

Témoignage
[Bordeaux # Services aux entreprises](#)

"Depuis l'incendie nous réévaluons notre contrat d'assurance chaque année"

Par Caroline Ansart
Publié le 2 octobre 2024 à 12h15

En janvier 2018, l'entreprise de design Félix et Associés voit ses locaux partir en fumée dans un incendie. Plus de machines, plus de bureaux pour les trois dirigeants et dix salariés. Ils ont choisi de ne rien dire aux clients et bataillé avec les assurances. Thomas Félix, fondateur, et Fabienne Versluys, associée, en ont tiré des leçons.



Thomas Félix, designer et fondateur dirigeant, et Fabienne Versluys, veilleur stratégique et associée, posent dans leurs locaux de Bordeaux — Photo : Caroline Ansart

Ils n'ont rien oublié si ce n'est la date exacte. "Quand on est arrivé sur place, le feu était éteint, les pompiers partis. Tout était noir, calciné. La porte d'entrée avait été défoncée par les pompiers, les vitres pulvérisées par l'explosion, les planchers éventrés. Tout ce qui était en plastique était fondu. Les écrans avaient coulé sur les claviers. La suie était partout, l'eau aussi", se rappellent Thomas Félix, fondateur dirigeant, et Fabienne Versluys, associée et conjointe.

Dans la nuit du 26 au 27 janvier 2018, les 420 m² de leur agence de design Félix et Associés ont été ravagés par un incendie à Bordeaux. Un spectacle d'autant plus violent que ces locaux achetés en 2015 pour permettre à l'agence de se développer avaient été rénovés pendant six

mois. "On y avait consacré beaucoup de temps, d'énergie, de moyens", se remémore Fabienne Versluys.

"C'est traumatisant mais cela fait relativiser"

L'équipe de l'époque, trois associés et dix salariés (ils sont cinq associés et 15 salariés aujourd'hui pour 1,45 M€ de CA), y perd ses outils de travail : bureaux, informatique, prototypes, machines. La rendant, a priori, incapable de poursuivre ses missions, à savoir créer des objets, du mobilier ou de l'agencement d'espaces pour des entreprises, y compris des grands comptes comme Thalès, des collectivités ou des associations.



Les locaux ont été dévastés et ont dû être entièrement refaits — Photo : Felix et Associés

Six ans plus tard, dans des locaux remis à neuf, les dirigeants le reconnaissent : "C'est traumatisant mais cela fait relativiser. Nous avons gagné en maturité sur la gestion de crise et conclu que l'agence était l'équipe, pas le matériel." Ils mesurent aussi l'importance de "lire les petites lignes dans les contrats d'assurance".

"Ne dis rien pour ne pas faire peur aux clients"

Très vite, sur les conseils d'un cousin, les associés choisissent de ne pas communiquer sur le sinistre. "Le mot d'ordre était : ne dis rien pour ne pas faire peur aux clients." Au final, très peu l'ont su.

La priorité était de retrouver des locaux. "Dès le lendemain j'ai activé le réseau", poursuit Fabienne Versluys. Ils ont trouvé refuge dans un coworking de la Coopérative des tiers-lieux à Floirac. "On leur doit énormément, reconnaissent les associés. Quand on a appelé les salariés pour leur annoncer l'incendie, c'était avec une solution. Ils ont été choqués, peïnés mais soutenant, ils ont assuré."

Grâce à des sauvegardes informatiques externalisées via un prestataire, l'équipe était au travail dès le lundi. "Avec du matériel inadapté, beaucoup de dossiers à reprendre, des problèmes de réseaux sans parler du choc psychologique. Mais finalement nous n'avons décalé qu'un rendez-vous."

Fabienne Versluys retient aussi l'intérêt d'avoir été trois associés : "On a tous eu un moment d'abatement complet chacun notre tour. Dans la semaine qui a suivi l'incendie, j'avais tellement d'adrénaline que j'avais des vertiges."

Recourir à un expert d'assuré pour défendre ses intérêts

L'enquête de police a rapidement conclu à une origine accidentelle. Un des salariés avait laissé au sol des cendres du poêle à bois. Si une amertume persiste, elle est administrative. La procédure est longue, chronophage et parfois rageante. "Nous avons bataillé avec l'assurance qui d'emblée nous a reproché d'avoir déclaré la surface habitable de nos locaux, omettant les murs. Personne, à commencer par l'agent d'assurance qui nous a fait signer le contrat, ne l'avait précisé, sûrement exprès... Lisez les petites lignes !" conseillent les dirigeants. Faute de quoi, "selon l'assurance une mauvaise déclaration s'apparente à une fraude, leur permettant de ne rien nous rembourser. On devait s'estimer heureux qu'ils proposent une décote de 20 %", racontent les associés, encore scandalisés. "Pour en avoir parlé à d'autres entrepreneurs victimes d'incendie, tous sont confrontés à ce discours qui est de la pure mauvaise foi." Du remboursement découle l'enveloppe qui doit permettre la reconstruction et le rééquipement des locaux. Hors de question de lâcher. "Heureusement qu'un ami nous avait conseillé de recourir à un expert d'assuré, métier dont on ignorait l'existence, chargé de défendre nos intérêts face à l'expert de l'assurance. Nous avons été bien accompagnés."

Inventorier ses dégâts

Aux dirigeants ensuite d'entamer le fastidieux chiffrage des travaux et inventaire des biens. "L'évaluation des travaux a été faite avec des amis architectes, sachant que l'assurance impose un chiffrage pour une reconstruction à l'identique", insiste Thomas Félix. Quant aux biens, "là aussi soyez vigilants. N'oubliez pas de déclarer les biens personnels de vos salariés, tantôt un vélo, une tablette, tout doit être notifié même si c'est soumis à la décote de vétusté." Autre conseil et non des moindres : "L'informatique est souvent négligée. Or, il entre dans la catégorie biens mobiliers, et est rarement réactualisé. Notre équipe avait pourtant grandi, était donc dotée de plus de matériel..."



La chaleur était telle que tout ce qui était en plastique a fondu, notamment les écrans d'ordinateur. Désormais l'entreprise assure ses prototypes les plus chers — Photo : Felix et Associés

Aujourd'hui, "nous réévaluons notre contrat chaque année quitte à payer plus cher, nous déclarons nos prototypes les plus coûteux et nous avons opté pour des garanties supplémentaires" notamment par rapport à la responsabilité du gérant. "Personnellement, j'ai aussi acheté un extincteur pour la maison", confie en souriant Fabienne Versluys. "Estimons-nous heureux, qu'il n'y ait pas eu de victime bien sûr mais aussi parce que d'autres entrepreneurs restent traumatisés. Certains sont incapables d'allumer ne serait-ce qu'un barbecue", ajoute son conjoint.

Plus d'un an hors des murs, deux ans pour s'en remettre comptablement

L'accord avec l'assurance a été conclu huit mois après le sinistre. Puis les travaux ont duré six mois. La bâtisse a été entièrement déconstruite et reconstruite, seuls les murs en pierre et la charpente ont été conservés. Elle qui avait déjà connu mille vies, ancienne concasserie de cacao et entrepôt de carrelage.

Comptablement, l'entreprise a mis deux ans à se remettre. "On avait fait un démarrage d'année tonitruant. On s'attendait à une année exceptionnelle, elle a été mauvaise faute de prospection", résume Fabienne Versluys.

Au secours d'un entrepreneur sinistré

À jamais sensibilisés aux entrepreneurs sinistrés, les dirigeants de Félix et associés ont à leur tour secouru une société naufragée. D'octobre 2023 à juin 2024, ils ont hébergé l'équipe de Fabrice Pleinchêne, nom du fondateur et de l'entreprise d'impression 3D spécialisée dans les moules de pâtisserie dont les locaux ont brûlé à Bordeaux. Une boucle bouclée.

[Bordeaux# Services aux entreprises](#)

[Ajouter à ma sélection](#)

Partager

Fiche entreprise

Retrouvez toutes les informations sur l'entreprise FELIX & ASSOCIES - ATELIERS DE DESIGN

[FELIX & ASSOCIES - ATELIERS DE DESIGN](#)

Entreprise

[Suivre cette entreprise](#)