1. Présentation générale du Groupe Samsic et du service APMR

Le Groupe Samsic est un acteur majeur des services aux entreprises en Europe. Fondé en 1986 par Christian Roulleau et basé à Cesson-Sévigné, près de Rennes, il s'est rapidement imposé comme un partenaire stratégique dans les domaines de la propreté, de la sécurité, de la maintenance technique, de l'accueil en entreprise, de la gestion de ressources humaines, de l'intérim, et plus récemment des services aéroportuaires. Le groupe emploie aujourd'hui plus de 117 000 collaborateurs dans 27 pays, avec une forte présence en France, mais également en Espagne, au Portugal, en Belgique et dans d'autres pays européens.

Parmi ses nombreuses filiales, **Samsic Aero** est dédiée aux services dans les aéroports. Elle regroupe diverses prestations comme le nettoyage des avions, la logistique, le traitement des bagages, mais aussi un service essentiel : **l'Assistance aux Personnes à Mobilité Réduite (APMR)**. Ce dernier a été mis en place pour répondre à une obligation européenne imposant aux aéroports et compagnies aériennes de garantir l'accessibilité du transport aérien aux personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite. Samsic APMR joue donc un rôle clé dans l'inclusion et l'accessibilité au sein des infrastructures aéroportuaires françaises.

2. Nature et déroulement des activités APMR

Le service APMR vise à accompagner les passagers nécessitant une assistance spécifique dès leur arrivée à l'aéroport, jusqu'à leur installation à bord de l'avion – et inversement à leur arrivée. Ce service s'adresse à une grande variété de publics : personnes en fauteuil roulant, personnes âgées, passagers malvoyants ou malentendants, femmes enceintes, blessés temporaires, enfants non accompagnés, ou toute personne ayant des difficultés à se déplacer seule.

L'intervention commence généralement à l'un des points de rendez-vous désignés à l'aéroport, où l'agent APMR prend en charge le passager. Il l'aide à effectuer toutes les étapes du parcours : enregistrement, dépôt des bagages, passage des contrôles de sécurité, embarquement, etc. Durant tout ce parcours, l'agent veille à la sécurité, au confort et au respect de la dignité du passager, en tenant compte de ses besoins spécifiques. L'accompagnement s'effectue à pied, avec fauteuil roulant, ou via des véhicules électriques spécialisés, selon les cas.

En interne, Samsic APMR utilise des outils numériques pour optimiser la gestion des flux, prévoir les pics d'activité et coordonner les équipes. Chaque agent est formé à la relation client, aux gestes de premiers secours, à la manipulation sécurisée de fauteuils, ainsi qu'à la réglementation liée au handicap. Cette spécialisation permet de répondre avec efficacité à des situations parfois complexes, tout en respectant les standards internationaux (notamment ceux définis par l'IATA).

3. Implantation, organisation et ressources humaines

Samsic APMR est organisée autour de plusieurs entités juridiques et opérationnelles, structurées selon les aéroports desservis. L'entité principale, **Samsic A.P.M.R.**, a été fondée en 2008 et est enregistrée à Cesson-Sévigné. Elle opère principalement dans des aéroports à fort trafic comme Roissy Charles-de-Gaulle (CDG), où elle emploie entre 200 et 249 salariés. Cette implantation stratégique lui permet de couvrir les besoins d'un hub international 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Une seconde entité notable est **Samsic APMR Occitanie**, créée en 2014 et également domiciliée à Cesson-Sévigné. Elle assure principalement la couverture de l'aéroport Toulouse-Blagnac, avec un effectif compris entre 20 et 49 employés. Malgré sa plus petite taille, cette antenne affiche une gestion financière solide et stable, avec un chiffre d'affaires de près de 2,5 millions d'euros et une marge nette avoisinant les 7 %.

Chaque aéroport dispose d'une coordination locale, composée de chefs d'équipe, de superviseurs et d'un encadrement RH. Les plannings sont élaborés selon les prévisions de trafic et les déclarations de besoin envoyées par les compagnies aériennes. Cette gestion anticipative est essentielle pour respecter les délais et garantir une prise en charge sans interruption. La répartition des missions est effectuée à l'aide de systèmes informatisés permettant un suivi en temps réel.

4. Engagements sociétaux, éthiques et environnementaux

Conscient de son rôle dans la chaîne de l'accessibilité, Samsic APMR déploie une politique RSE active, à la fois sur le plan social, éthique et environnemental. Sur le plan social, l'entreprise promeut l'inclusion, en recrutant des profils diversifiés, en intégrant des personnes en situation de handicap dans ses propres équipes, et en favorisant la montée en compétence par la formation continue. Les agents sont régulièrement sensibilisés à la diversité des handicaps visibles et invisibles, et des partenariats sont noués avec des associations spécialisées.

Sur le plan éthique, Samsic met un point d'honneur à garantir le respect de la dignité des passagers. Cela se traduit par un vocabulaire approprié, une attitude respectueuse, et un professionnalisme sans faille, même en période de stress ou de forte affluence. Le groupe veille aussi à la transparence dans sa gestion contractuelle avec les aéroports, et à la conformité avec les normes européennes (Règlement (CE) n°1107/2006).

D'un point de vue environnemental, Samsic APMR investit dans des solutions écologiques : véhicules électriques pour les transferts internes, réduction des impressions papier via la digitalisation des procédures, tri sélectif dans les locaux, et réduction de la consommation énergétique. À l'aéroport de Nice, par exemple, l'équipe a participé à des événements de sensibilisation lors de la Journée mondiale du passager, avec des démonstrations de sports paralympiques comme la boccia, pour mieux faire comprendre les réalités du handicap au grand public.

5. Résultats économiques et perspectives d'avenir

Les résultats financiers de Samsic APMR présentent une dynamique contrastée selon les entités. En 2022, l'entité principale Samsic A.P.M.R. a enregistré une forte hausse de son chiffre d'affaires, passant de 12,6 millions d'euros à plus de 19 millions, illustrant une reprise significative du trafic post-Covid. Cependant, en 2023, l'entreprise a affiché un **résultat net négatif de -781 000 euros**, possiblement dû à la hausse des coûts opérationnels, des recrutements en masse pour accompagner la reprise, ou encore aux investissements technologiques et matériels.

À l'inverse, **Samsic APMR Occitanie** a affiché de solides performances avec une **croissance de près de 19 % de son chiffre d'affaires** en 2023 et un résultat net positif. Cette rentabilité s'explique par une gestion rigoureuse, une bonne prévision de la demande et une optimisation des ressources humaines. Le taux d'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) y atteint 11,2 %, ce qui reflète une marge opérationnelle très saine.

Pour l'avenir, Samsic APMR envisage de renforcer ses processus par la **digitalisation complète des parcours passagers**, l'adoption d'outils d'intelligence artificielle pour anticiper les flux, et l'obtention de certifications internationales (comme ISAGO de l'IATA). Le groupe vise également une **expansion européenne**, notamment dans les aéroports secondaires mal desservis en termes d'accessibilité, afin d'harmoniser le niveau de service et répondre aux enjeux croissants d'inclusion dans la mobilité aérienne.