

Le mérite agricole pour la restauration du CHPG

Responsable hôtellerie-restauration de l'hôpital, Françoise Maechling vient de recevoir sa distinction saluante notamment la cuisine traditionnelle préparée par ses équipes aux patients.

Un mot comme credo : la qualité ! À toutes les sauces ! Responsable hôtellerie-restauration du Centre Hospitalier Princesse-Grace, Françoise Maechling dirige une petite armée au sein de l'hôpital qui veille au confort et à la nutrition des patients et des équipes. Les statistiques donnent le tournoi : 3 500 repas servis par jour pour toutes les strates de l'hôpital et pour le sell du personnel. En suivant un protocole de cuisine traditionnelle. Ni barquettes, ni livraison de plats industriels, tout est cuisiné sur place pour suivre une politique qu'honore l'établissement depuis longtemps. Et qui a conduit Françoise Maechling à être promue, le 1^{er} juillet dernier, dans l'Ordre du Mérite Agricole français. Une manière « de reconnaître mon engagement » estime la principale intéressée, « mais aussi la prestation de restauration qualitative et environnementale qui est proposée au CHPG. »

Des professionnels en cuisine

Entrée en 1998 au sein de l'hôpital monégasque, Françoise Maechling a démarré sa carrière dans l'hôtellerie au sein du groupe Accor avant de diriger le pôle hôtellerie et restauration de l'hôpital Foch à Suresnes, dans la petite couronne parisienne. En 2006, elle a donné l'impulsion d'un véritable pôle hôtellerie et restauration au CHPG. La cuisine était déjà traditionnelle, pour l'hô-

tellerie, il s'agissait de mettre en place un service pour les patients digne d'un hôtel avec des gouvernants chargés du quotidien des personnes hospitalisées. Aujourd'hui, le service mobilise 350 professionnels, « de l'appel d'offres alimentaire au lit du patient », résume sa responsable. « Les gouvernants ont tous travaillé dans les grands restaurants de Monaco, ce sont ces très bons profils, très professionnalisés, que je privilégie. J'ai besoin de gens qui connaissent l'hôtellerie et la restauration. La qualité, le niveau de la prestation hôtelière, c'est le savoir-faire. Ça ne s'invente pas, il faut avoir les bases. Chacun ne peut pas avoir toutes ces connaissances, on les apporte à ceux qui ont des lacunes. Avec en ligne de mire : être là pour le patient ».

Dans la cuisine centrale, les produits frais sont recherchés. Et les fournisseurs de proximité privilégiés. Maison Lino pour la viande, la halle du Midi pour le poisson à Monaco. Le marché international à Nice aussi. « Nous avons des maraîchers de La Gaude, de Saint-Jeannet qui nous livrent quotidiennement selon les saisons. » Au menu ce jour-là, au sell du personnel, courgettes de Nice à l'huile d'olive et au basilic. Le petit potager et le jardin aromatique du CHPG aident à compléter les besoins. « Nous y faisons même pousser des rosiers Princesse Grace, dont les pétales nous servent sur des préparations. Nous sommes dans le détail et c'est



En cuisine, l'équipe compte des professionnels passés par de belles adresses en Principauté. (Photos CHPG)

le détail qui fait la qualité. »

Devant les fourneaux, beaucoup de membres de l'équipe sont passés par de grands établissements de la Principauté. « Arrivés à la quarantaine, ils ont envie de voir leur famille. En étant dans la Fonction publique avec des horaires plus simples, ils sont très intéressés par ce qu'on leur propose. Et ils continuent de faire de la qualité. Si on fait un veau marengo, il est fait en bonne et due forme, avec la recette traditionnelle. »

« Le repas est un soin » Côté patients, les gouvernants

sont chargés chaque matin de faire le tour des chambres pour récolter les envies. « Le personnel hôtelier prend les commandes. À partir d'un menu du jour et d'une carte, nous avons cinq choix quotidiens pour mettre en appétit les patients, leur donner envie de manger. Un patient qui choisit un repas est déjà à 60 % satisfait. » Le décor y fait beaucoup. Pas de vaisselle jetable sur les plateaux, porcelaine et vrais couverts accompagnent les assiettes. « Tout cela pour le moral, pour favoriser la guérison, assurer un moment de plaisir. Le repas est un soin et



Françoise Maechling a rejoint le CHPG en 1998.

notre service est le confort et le réconfort pour le patient », assure Françoise Maechling, qui veille aussi à restreindre le gaspillage et que les assiettes reviennent vides. La démarche a forcément un coût, mais elle est assurée par la politique de l'établissement. « C'est un souhait simplement d'avoir une prestation à la hauteur. On nous donne la possibilité de travailler dans ces conditions. Ce que je fais à Monaco, je n'aurais pas les moyens de le faire ailleurs. »

CEDRIC VERANY
cverany@monacomatin.mc

Un service premium à tous les étages dans le futur hôpital

Une décision tient parfois à un bon verre de vin. Au début des années 2000, quand Françoise Maechling présente son projet d'une offre complète d'hôtellerie et de restauration, elle obtient l'écoute de la direction de l'époque et du conseiller de gouvernement. Ce dernier s'est souvenu d'une hospitalisation à Suresnes – dans l'établissement dont Françoise Maechling avait la responsabilité – et qu'il avait pu déguster un bon Bordeaux.

« L'histoire a commencé comme ça, il m'a donné les moyens pour le remboursement total du service restauration et la naissance d'une prestation hôtelière. »

Près de 20 ans plus tard, l'offre est aujourd'hui assurée. Et la démarche environnementale accentuée tant que possible. Produits 100 % bio au petit-déjeuner ; les fruits non consommés deviennent des compotes ou des confitures ; le pain rassis est transformé en chapelure ; les déchets menés vers le composteur... L'équipe coche les cases d'un service éco-responsable.

« Être à la hauteur »

Une manière de préparer la suite... et le nouveau CHPG dont les premières chambres devraient être livrées en 2026. Chaque étage comptera deux chambres premium offrant un confort maximisé aux patients souscrivant à ce supplément, auquel les équipes se préparent. « Nous développons aujourd'hui cette prestation pour nos chambres VIP en maternité et au service orthopédique. Les patients béné-



L'offre est déjà disponible pour les patients à la maternité et au service orthopédique.

ficiant d'un linge de lit particulier, d'un service soigné avec de la porcelaine, de petites attentions. D'une carte de boissons en supplément aussi, comptant vins et champagne. C'est un service qui sera développé, comme le souhaite la direction, dans le nouvel hôpital. »

En parallèle, l'équipe du pôle hôtellerie/restauration vient d'entamer les démarches pour les certifications ISO 22 000 (management de la sécurité des denrées alimentaires) ; ISO

9001 (management de qualité) et ISO 14001 (management environnemental) en espérant les obtenir et les valider au cours de l'année 2025. « Notre objectif est d'être au niveau pour le nouvel hôpital. On s'y prépare activement avec le choix d'un nouveau linge de lit, de nouvelles tenues pour l'équipe. Mais aussi pour adapter nos procédures à une nouvelle dynamique. Nous serons au rendez-vous et à la hauteur. »