

Hôpital cantonal de Lucerne:

Déguster des nouilles Ramen au restaurant ou commander une pizza à livrer en chambre d'hôpital?



Trois restaurants différents, un service de livraison de pizzas et des cuisiniers étoilés: le très large assortiment de prestations de restauration de l'hôpital cantonal de Lucerne est considéré comme étant tout à fait unique en son genre dans toute la Suisse. Cela est dû au très dynamique responsable du secteur Gastronomie/Hôtellerie, Daniel Gehrig, et à son équipe. Ils testent en effet en permanence des produits et développent de nouveaux concepts visant à améliorer l'alimentation des patients, des collaborateurs et des invités. Si cela réussit aussi bien, c'est aussi dû à l'excellent partenariat qui lie l'hôpital à la société Swiss Gastro Solutions.

Texte: Natalie Meleri | Photos: Nicole Stadelmann et m. à d.

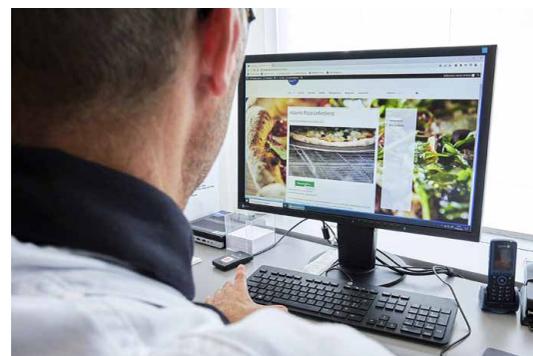
A l'hôpital cantonal de Lucerne, ce ne sont pas moins de 850 patients et 3500 collaborateurs qui se restaurent tous les jours. A première vue, ce rapport peut étonner. Pour le responsable Gastronomie/Hôtellerie du groupe hospitalier Daniel Gehriger toutefois, le bien-être physique des collaborateurs obtenu grâce aux plaisirs de la table est tout aussi important que celui des patients: «Des repas de très bonne qualité motivent nos collaborateurs et comme nous voulons que notre personnel fasse du bon travail, ce sont nos patients qui en profitent en fin de compte.» Voilà pourquoi il considère qu'il est important que les collaborateurs se restaurent effectivement dans les restaurants propres à l'hôpital et qu'ils puissent y déguster leurs repas en toute tranquillité.

Environ 240 collaborateurs sont responsables de la restauration destinée aux deux groupes hospitaliers intéressés. Sous la façade de l'hôpital cantonal de Lucerne sont réunis les hôpitaux des trois emplacements de Lucerne, Sursee et Wolhusen. Depuis 2022, l'hôpital de Nidwalden fait également partie du groupe appelé LUKS. Ce dernier exploite trois restaurants à son emplacement de Lucerne. L'un d'entre eux, baptisé le «feingut», est considéré comme un véritable benchmark de la gastronomie hospitalière suisse avec ses

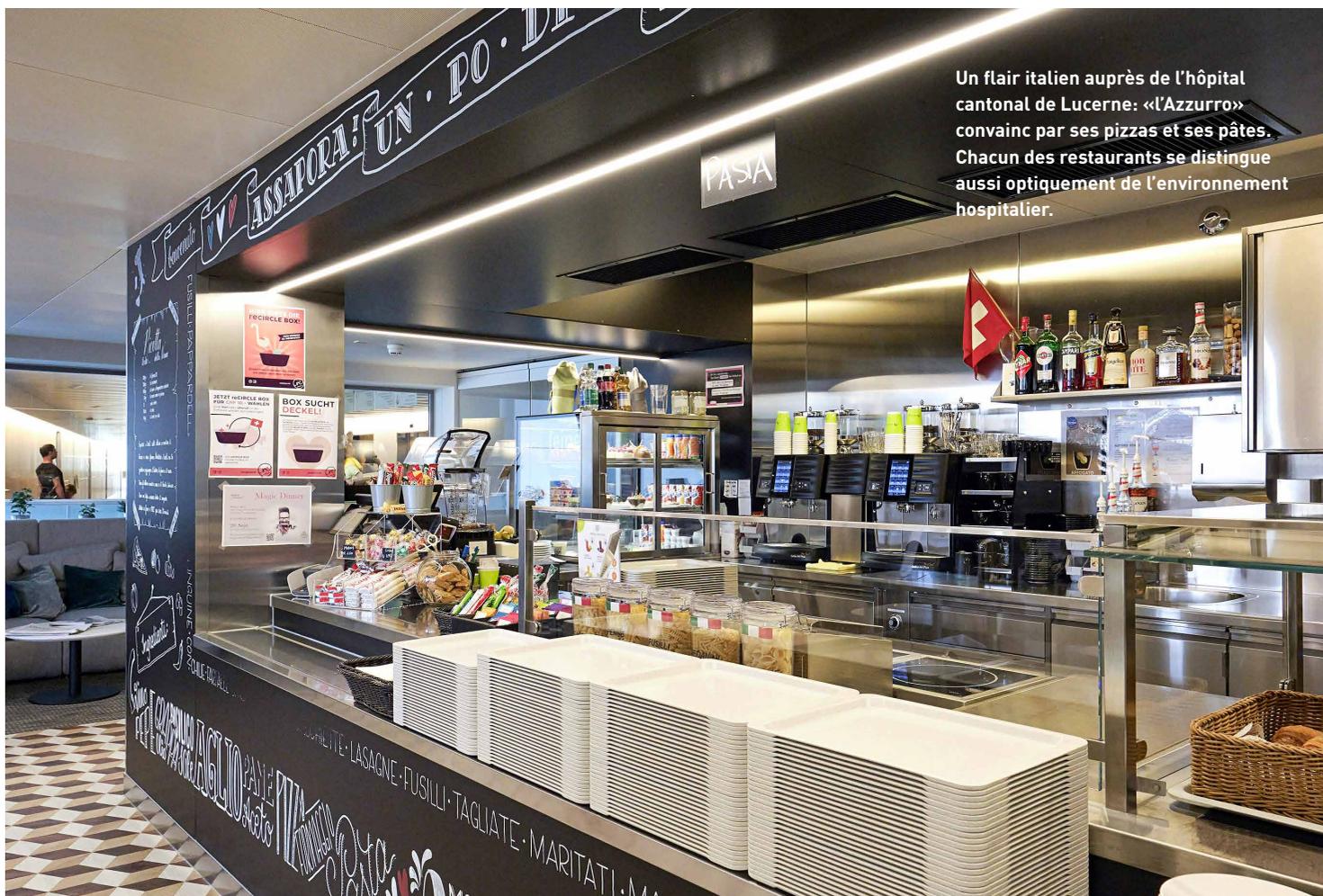
divers salons pour invités et son secteur free-flow aux généreuses dimensions. Ce restaurant convainc non seulement par son assortiment de produits très varié mais se distingue en outre par sa grande paroi végétalisée et ses quatre signes chinois symbolisant le feu, l'eau, la terre et l'air. Malgré ses dimensions – il comporte 580 places à l'intérieur et 170 à l'extérieur – le restaurant impressionne par sa clarté et sa légèreté et offre une diversion bienvenue du quotidien professionnel. Lorsqu'il fait particulièrement chaud pendant la bonne saison, la terrasse se réjouit d'une grande popularité et permet de refaire brièvement le plein d'air frais.



Le chef de cuisine Gregor Trost veille avec son équipe à ce que les patients, les collaborateurs et les visiteurs ne manquent de rien en matière de restauration.



A l'hôpital cantonal de Lucerne, la pizza est livrée en soirée aux patients de l'hôpital par le propre service de livraison de l'hôpital.



Un flair italien auprès de l'hôpital cantonal de Lucerne: «l'Azzurro» convainc par ses pizzas et ses pâtes. Chacun des restaurants se distingue aussi optiquement de l'environnement hospitalier.



Le restaurant «Vitamins» sert des bowls, des nouilles Ramen et divers currys.



Le restaurant freeflow «feingut» convainc non seulement par son excellente nourriture mais également par une paroi végétalisée unique en son genre qui rend l'espace particulièrement agréable.

Service de pizzas à l'hôpital

En plus du grand restaurant freeflow, les collaborateurs et les visiteurs à Lucerne peuvent également choisir entre deux autres établissements. Au «Vitamins», l'assortiment se concentre sur les plats asiatiques avec son programme «bowls and ramen». «L'Azzurro» fait battre plus haut le cœur de tous les adeptes de cuisine italienne. Autre particularité à Lucerne: «l'Azzurro» propose un service de livraison de pizzas. Tous les jours entre 17 et 22 heures, les patients, les collaborateurs et les visiteurs peuvent commander leur pizza très aisément en ligne et venir les chercher personnellement ou se les faire livrer. Les trois restaurants se concentrent non seulement sur une nourriture de toute première qualité mais également sur un autre point: ils ont l'air de «véritables» restaurants afin que le client n'ait pas l'impression de manger dans une cantine d'hôpital. Pot-au-Feu est allé visiter les trois restaurants à Lucerne et peut clairement confirmer que les responsables de ces trois établissements ont parfaitement su relever ce

défi. Chacun d'entre eux se distingue par une agréable ambiance. Ils permettent à leurs clients de prendre une petite pause, voire de se détendre un peu du quotidien hospitalier qui est parfois assez stressant.

Quoi qu'il en soit, trois restaurants ne suffisent pas à Daniel Gehriger: «Nous sommes en train de mettre au point un concept de streetfood et un concept méditerranéen et prévoyons de réaliser un restaurant de burgers. Nous poursuivons une stratégie de campus. Notre objectif: offrir autant de variété que possible.» Le «food truck pour ouvriers» qui accueille pour l'instant les ouvriers du bâtiment sera ainsi également intégré au concept food à l'issue des travaux de transformation.

Pour que Daniel Gehriger et son équipe puissent réaliser leurs idées créatives, ils ont besoin de partenaires compétents. L'un d'entre eux n'est autre que la maison Swiss Gastro Solutions qui les soutient en ce qui concerne la mise au point de concepts et la recherche de nouveaux produits.

Des exigences accrues

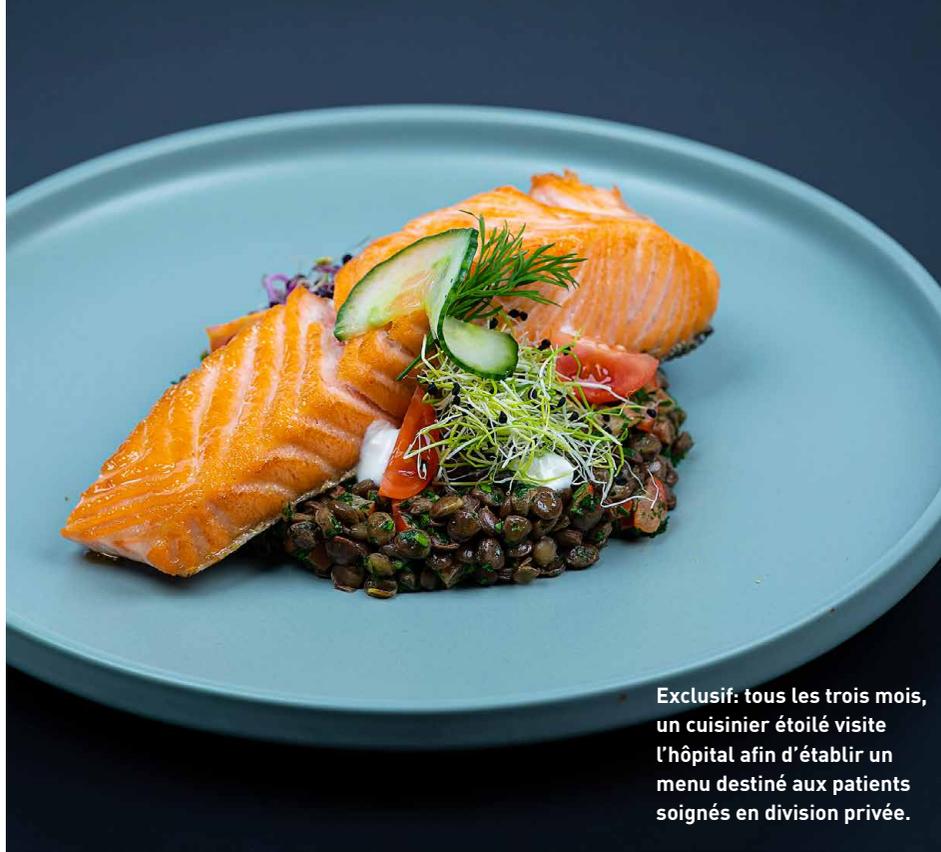
Les restaurants de l'hôpital cantonal lucernois bénéficient d'une excellente fréquentation – à midi, les places disponibles sont utilisées pour quatre services consécutifs et la durée moyenne d'occupation est de 30 minutes – mais des défis restent néanmoins à relever. Ainsi, la part des collaborateurs qui mangent leurs propres repas préparés à domicile s'est accrue, ce qui rend le calcul des quantités à préparer plus difficile à réaliser. Le nombre des intolérances alimentaires, des allergies et des formes d'alimentation



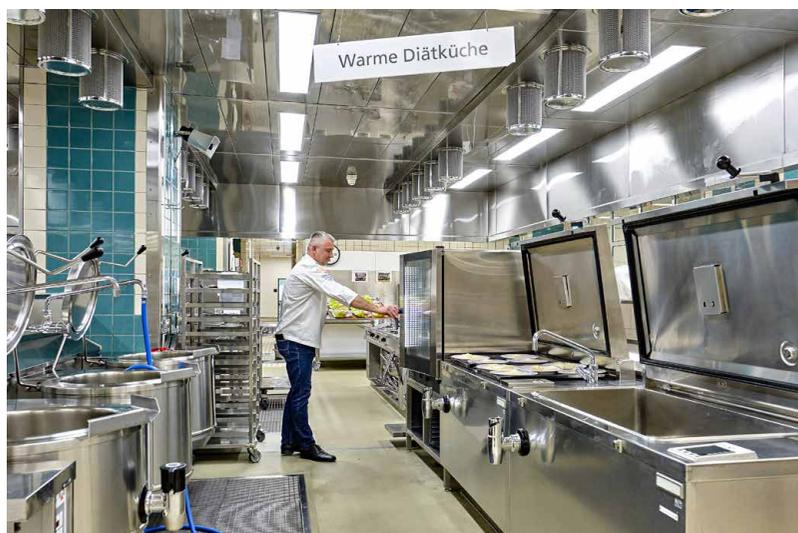
L'emplacement de Lucerne compte trois restaurants à concepts divers afin de proposer une restauration aussi variée que possible.

MAISONS DE RETRAITE & HÔPITAUX

La nourriture doit être à la fois équilibrée et délicieuse. C'est pourquoi l'hôpital cantonal de Lucerne travaille étroitement avec Swiss Gastro Solutions.



Exclusif: tous les trois mois, un cuisinier étoilé visite l'hôpital afin d'établir un menu destiné aux patients soignés en division privée.



La grande cuisine de l'hôpital cantonal de Lucerne prépare quotidiennement les menus servis à 850 patients et 3500 collaborateurs.

alternatives s'est également accru et ceci aussi bien auprès des collaborateurs qu'auprès des patients. Par conséquent, il faut que les produits alimentaires achetés par le groupe hospitalier soient très précisément déclarés. La maison Swiss Gastro Solutions permet justement de fournir cette sécurité, comme Marius Gampp, responsable Business Development, Marketing & Conseils spécialisés, l'explique à Pot-au-Feu: «Nous bénéficions d'une longue expérience dans le domaine des concepts de restauration pour EMS et hôpitaux et sommes ainsi en mesure de répondre aux exigences culinaires de tous les types de clients. Et lorsqu'il est question de déclarations, notre objectif est de permettre aux établissements de simplifier la gestion de ces dernières face à leurs clients.»

L'assortiment est élargi en permanence – tout particulièrement lorsqu'il s'agit de plats végétariens. «Nous essayons de proposer autant de plats différents mais devons néanmoins garder la rentabilité à l'œil pour que nous puissions nous y retrouver à la fin» explique Daniel Gehrig. Néanmoins, le plaisir culinaire demeure la priorité: ainsi, tout le monde reçoit la même nourriture – patient, visiteur ou collaborateur. Un grand assortiment supplémentaire vient s'ajouter à tout cela et tous les groupes de clients peuvent en bénéficier. Les patients en division privée profitent quant à eux d'une exclusivité: tous les trois mois, un cuisinier étoilé vient à l'hôpital pour composer un menu qui leur est destiné. Autre particularité: tous les patients en soins palliatifs peuvent choisir librement leurs plats, quelle que soit leur classe d'assurance.



La collaboration entre l'hôpital cantonal de Lucerne et Swiss Gastro Solutions fonctionne de manière irréprochable grâce à des échanges réguliers et une communication transparente. Thomas Hensler, Key Account Manager (à gauche) en discussion avec le chef de cuisine Gregor Trost.

MAISONS DE RETRAITE & HÔPITAUX

Des partenaires forts à leurs côtés

Lorsqu'il s'agit d'acheter les produits de base ou d'élaborer de nouveaux concepts, l'équipe de Daniel Gehriger mise sur les compétences de Swiss Gastro Solutions. Cette entreprise fait partie de l'industrie Migros et réunit sous un même toit les produits et les compétences spécialisées de différentes entreprises. De longues années de partenariat lient l'hôpital cantonal de Lucerne et la maison Swiss Gastro Solutions, marquées par un échange régulier basé sur la confiance. «J'apprécie leurs compétences en matière de produits alimentaires, la largeur de leur assortiment et la qualité de leurs produits. Nous parlons le même langage, ce qui facilite énormément notre collaboration» confirme Daniel Gehriger pour Pot-au-Feu. Thomas Hensler, Key Account Manager auprès de Swiss Gastro Solutions, se dit, lui aussi, convaincu par le «modèle à succès» du partenariat: «Pour moi, il s'agit d'une condition de base pour faire des affaires. Toute autre chose n'est pas durable!» Il reste ainsi en contact régulier avec le chef de cuisine et le chef des achats de l'hôpital.

Il arrive aussi souvent à l'équipe de cuisine de l'hôpital cantonal de Lucerne de tester de nouveaux produits de Swiss Gastro Solutions et de donner ouvertement son avis à leur sujet. «Pour nous, de tels retours sont extrêmement précieux» souligne Michael Schwarz, Head of Swiss Gastro Solutions. «Daniel et son équipe sont des professionnels. Lorsqu'ils nous soumettent des propositions, je peux vous dire que nous en tenons compte.» Selon lui, ces échanges entre



Un choix varié au buffet: qu'il soit froid ou chaud, végétarien ou avec viande – il y a de tout pour chacun.

pairs aident l'entreprise à poursuivre son développement. En effet, les retours immédiats et directs sont les plus utiles. De cette manière, les deux parties profitent de ce partenariat.

Swiss Gastro Solutions mise essentiellement sur les EMS et les hôpitaux et observe très exactement le marché dans ces secteurs. Elle veut comprendre les déroulements internes dans ces établissements et les rendre plus rationnels. «Cela ne réussit pas toujours mais c'est normal» concède Michael Schwarz. Ensemble, la maison Swiss Gastro Solutions et l'hôpital cantonal de Lucerne veillent à proposer à l'avenir également une alimentation équilibrée des patients et des collaborateurs – que ce soit avec des nouilles Ramen ou des pizzas.



Ils misent sur un partenariat étroit dans le cadre duquel des retours francs et sans détour sont spécifiquement souhaités: Thomas Hensler, Key Account Manager, Michael Schwarz, directeur, et Marius Gamp, responsable Business Development, Marketing & Conseils spécialisés, tous les trois de la maison Swiss Gastro Solutions, avec Gregor Trost, chef de cuisine, et Daniel Gehriger, responsable Gastronomie/Hôtellerie auprès de l'hôpital cantonal de Lucerne (de g. à dr.).



Pour en savoir davantage

Luzerner Kantonsspital
Spitalstrasse
6000 Luzern
Tél. 041 205 11 11
www.luks.ch

Migros Industrie AG
Swiss Gastro Solutions
Limmatstrasse 152
8005 Zürich
Tél. 058 570 92 92
info@swissgastro.com
www.swissgastro.com



Pour en savoir davantage

Interview de Daniel Gehrig

Voici presque dix ans que Daniel Gehrig dirige le secteur Gastronomie/Hôtellerie de l'hôpital cantonal de Lucerne. Après un apprentissage de cuisinier, il a travaillé auprès de divers établissements de pointe à London Park Lane Hilton, au Canada et en Afrique du Sud, avant de suivre l'enseignement de l'école hôtelière de Thoun. Il a également travaillé auprès de la société Frigemo et du groupe Matisse en tant que Managing Director du restaurant Matisse (1 étoile/16 points GM) et a participé à la conception du Minamoto, du 800grad et du Meats à Aarau. Par ailleurs, il a également fait la preuve de ses talents en faisant partie de l'équipe nationale suisse de cuisiniers (Cuisiniers Rhone 2008 – 2012) et en remportant le titre de champion du monde en 2022 à Luxembourg.

Quelle est votre stratégie pour la restauration de l'hôpital cantonal de Lucerne?

Ma mission aura été dès le début de rendre plus attrayante la restauration destinée aux collaborateurs. Manger chez nous doit vraiment faire plaisir. Jamais nous ne proposerons différentes cuisines dans le même restaurant. Si vous voulez manger italien, vous allez à «l'Azzurro»; si vous préférez une soupe aux nouilles, vous la trouverez au «Vitamins». Le fait que nous puissions proposer une telle diversité est extrêmement important pour nous et nous distingue clairement d'autres hôpitaux.

La tendance vers une alimentation végétarienne, voire vegan se renforce de plus en plus. Le remarquez-vous également?

Bien entendu et nous avons d'ailleurs adapté notre assortiment en conséquence. Dans le secteur végétarien, nous proposons déjà beaucoup et nous encourageons d'ailleurs très fortement ce style d'alimentation. Chaque cuisinier chez nous suit chez Hiltl un cours de cuisine. Je suis plus sceptique en ce qui concerne l'alimentation vegan. Toutefois, ce n'est pas à moi de juger: notre objectif est de faire en sorte que chacun trouve chez nous ce qui lui convient.

Des cuisiniers étoilés composent le menu destiné aux patients en division privée. Vous arrive-t-il parfois de créer des mets excentriques?

Nous avons commencé de manière très créative et avons même osé faire quelques expériences dans le domaine de la cuisine moléculaire. Très rapidement, nous avons toutefois constaté que ces efforts n'étaient pas bien accueillis. Nous avons appris que la nourriture présentée ne doit pas être excentrique mais qu'elle doit être tout simplement délicieuse. En cas de doute, les spaghetti à la napolitaine sont tout simplement imbattables!



Comment choisissez-vous de nouveaux produits?

Avant de servir un plat à nos clients, nous le faisons essayer par notre équipe de cuisine. De nouveaux produits ne sont ajoutés à l'assortiment qu'après une telle dégustation. Pour cela, nous misons sur des essais à l'aveugle afin que tout le monde soit impartial. Il est pour nous très important que les collaborateurs qui travailleront ensuite avec les produits puissent tester ces derniers à fond. Il faut qu'ils aient du plaisir à transformer ces produits. C'est pourquoi je ne peux pas prendre des décisions en cuisine sans tenir compte de l'avis des collaborateurs, ne serait-ce que pour l'achat d'une marque de purée de pommes de terre, par exemple.

Dans quelle mesure l'origine des produits transformés est-elle importante à vos yeux?

Nous n'utilisons par exemple que de la viande suisse et nous veillons également beaucoup à l'origine des produits transformés. Actuellement, nous planchons sur un menu climatique que nous prévoyons de présenter sous le label «brutal local». Les avis divergent quant à savoir ce qui doit être considéré comme local, raison pour laquelle les achats de marchandises représentent un défi beaucoup plus important que prévu. Nous avons par exemple tenté de collaborer avec les agriculteurs des environs mais pour l'instant, ce projet a échoué. Cependant, je ne suis pas quelqu'un qui abandonne si rapidement!

Vous souffrez, vous aussi, de la pénurie de main-d'œuvre spécialisée. Quelles mesures prenez-vous à ce propos?

Oui, nous en ressentons très fortement les effets. Comme ailleurs, nous essayons de conserver nos bons éléments et d'en recruter de nouveaux avec des conditions de travail aussi agréables que possible et avec un soutien financier dans le cadre de cours de formation continue. Notre assortiment très diversifié de prestations de restauration avec des plats de toute première qualité doit également contribuer à ce que les professionnels spécialisés choisissent de venir travailler chez nous. Il apparaît que c'est bien le cas.

Et qu'en est-il de la relève professionnelle?

Jusqu'ici, nous n'avons pas eu de peine à trouver les apprentis dont nous avons besoin mais c'est effectivement devenu plus difficile. Je suis très fier de notre concept relatif aux apprentis: ainsi, notre meilleur apprenti se voit récompensé avec la possibilité de suivre un sàge de six semaines auprès d'Andreas Caminada.