
Communiqué de presse
Grand-Lancy, le 7 octobre 2026

Les Transports publics genevois nomment une nouvelle directrice de la Relation Clientèle

Les Transports publics genevois (tpg) annoncent la nomination de Florentine Baron au poste de Directrice de la Relation Clientèle. Elle entrera en fonction le 1er novembre 2026. Elle aura pour mission d'élaborer et de piloter la stratégie de communication des tpg, dont elle sera membre du Comité de direction.

Florentine Baron, Suissesse de 47 ans, rejoint la direction des Transports publics genevois (tpg) en qualité de Directrice de la Relation Clientèle (nouvelle dénomination du domaine d'activités Marketing, Ventes et Communication). Sa nomination fait suite à un choix effectué par le Conseil d'administration des tpg et approuvé par le Conseil d'État genevois. Elle ponctue un processus de recrutement mené par un comité de sélection composé de représentants du Conseil d'administration et de la direction des tpg, avec l'appui d'un cabinet de recrutement.

Florentine Baron rejoindra les tpg le 1^{er} novembre 2026. Elle est nommée en remplacement de Marc Defalque, dont elle prend la succession. Dans sa nouvelle fonction, elle sera chargée de la stratégie de communication des tpg. Elle assurera la mise en œuvre d'un plan aligné avec l'évolution de l'offre et des nouveaux besoins de mobilité. Elle mènera conjointement une démarche prospective afin d'anticiper les attentes et les comportements futurs de la clientèle.

Titulaire d'un Master en Gestion/Marketing, Florentine Baron compte plus de vingt ans de carrière combinant conseil et fonctions exécutives dans les secteurs public et privé en Suisse romande, avec une orientation clientèle marquée. De 2002 à 2020, elle a travaillé pour différentes agences de communication internationales, pour qui elle a élaboré des stratégies marketing et de communication intégrées, notamment dans les domaines de la mobilité et de l'environnement. De 2020 à 2023, elle a œuvré, à Lausanne, comme Directrice Marketing, Ventes et Communication pour la CGN, qui assure chaque jour un service de transports publics sur le lac Léman, où elle a conduit plusieurs transformations structurantes, dont la refonte de la stratégie de marque, l'évolution des offres et de la tarification ainsi que la digitalisation des parcours clients. De 2023 à juin 2026, elle a exercé la fonction de Directrice opérationnelle dans une société active dans la transition énergétique basée en Valais, au sein de laquelle elle a assuré la structuration de l'entreprise, son pilotage stratégique et opérationnel ainsi que son développement commercial.

Pour toute question au sein des Transports publics genevois (tpg):
François Mutter, porte-parole des tpg
+41 22 308 31 60 / +41 79 694 49 44 - mutter.francois@tpg.ch

Les Transports publics genevois tpg sont l'opérateur de transport public de référence dans l'agglomération genevoise. Ils ont pour mission de contribuer à la gestion de la mobilité sur leur territoire en proposant une offre de qualité dans le respect des principes du développement durable. Les tpg visent dans toutes leurs actions l'excellence au service de la collectivité publique. Ils agissent dans le cadre d'un contrat de prestations renégocié tous les cinq ans avec l'État de Genève.