



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ATTESTATION DE PARTICIPATION

*Je soussigné Ghislain Deriano, Chef du service Expérience Usagers
atteste que,*

à suivi la formation :

Prévenir et gérer les incivilités et les agressions

*Module 2 : Face-à-face, téléphone, internet : à chaque canal
ses formes d'incivilités.*

L'objectif pédagogique visé porte sur : la reconnaissance des spécificités des incivilités liées à chaque mode de communication.