



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.