



B2.3 Organisation des transports

- ☐ Gérer les annulations et les réclamations de voyages
- ☐ Système national de transport
- ☐ Demander des informations sur votre itinéraire de voyage

La gare routière	<i>(La stazione degli autobus)</i>	La politique d'annulation	<i>(La politica di cancellazione)</i>
Le guichet	<i>(La biglietteria)</i>	Embarquer	<i>(Imbarcarsi)</i>
Le panneau d'affichage	<i>(Il tabellone degli orari)</i>	Confirmer la réservation	<i>(Confermare la prenotazione)</i>
Le service client	<i>(Il servizio clienti)</i>	Se faire rembourser	<i>(Ottenere il rimborso)</i>
Le contrôle des billets	<i>(Il controllo dei biglietti)</i>	La correspondance	<i>(La coincidenza)</i>
L'accès aux personnes à mobilité réduite	<i>(L'accesso per persone a mobilità ridotta)</i>	Vérifier les horaires	<i>(Controllare gli orari)</i>
Le billet échangeable	<i>(Il biglietto rimborsabile/modificabile)</i>	Demander des informations	<i>(Richiedere informazioni)</i>
Le trajet alternatif	<i>(Il percorso alternativo)</i>	Reprogrammer	<i>(Riprenotare)</i>
Le retard	<i>(Il ritardo)</i>		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (QR: Audio)



En France, les retards de train sont fréquents, mais beaucoup de **voyageurs** ignorent leurs droits. En deux mille vingt-trois, des millions de personnes pouvaient obtenir un **remboursement**, mais peu l'ont demandé. Avec la **SNCF**, l'**indemnisation** augmente selon la durée du retard. Cependant, la **procédure** reste souvent jugée complexe car elle oblige à naviguer entre plusieurs sites.

*In Francia, i ritardi dei treni sono frequenti, ma molti **viaggiatori** ignorano i loro diritti. Nel duemilaventitré, milioni di persone potevano ottenere un **rimborso**, ma pochi lo hanno richiesto. Con la **SNCF**, il **risarcimento** aumenta in base alla durata del ritardo. Tuttavia, la **procedura** resta spesso considerata complessa perché obbliga a navigare tra diversi siti.*

1. À partir de quel retard la SNCF prévoit-elle une indemnisation ?
 - a. Après une heure de retard
 - b. Après trente minutes de retard
 - c. Dès quinze minutes de retard
 - d. Uniquement après deux heures de retard
2. Quelle est la principale difficulté qui décourage les voyageurs de demander un remboursement ?
 - a. Les agents refusent systématiquement au guichet
 - b. Il faut obligatoirement envoyer une lettre recommandée
 - c. Le billet doit être acheté uniquement en espèces
 - d. La procédure est compliquée et oblige à passer par plusieurs sites internet

1-b 2-d



2. Grammatica: Passato remoto

Il passato remoto racconta un'azione passata e conclusa, soprattutto nello scritto. Il passato remoto dei verbi regolari si forma aggiungendo al tema del verbo le desinenze specifiche in base al gruppo.

1. Per i verbi del 1° gruppo le desinenze sono -ai, -as, -a, -âmes, -âtes, -èrent.
2. Per i verbi del 2° gruppo le desinenze sono -is, -it, -it, -îmes, -îtes, -irent.
3. Anche se i verbi del 3° gruppo sono per lo più irregolari, quelli che seguono il modello regolare prendono queste desinenze: -is, -is, -it, -îmes, -îtes, -irent o -us, -us, -ut, -ûmes, -ûtes, -urent .

1er groupe: Confirmer (1° gruppo: Confermare)	2e groupe: Finir (2° gruppo: Finire)	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai (Io confermai)	Je finis (Io finii)	Je bus (Io bevvi)	Je compris (Io compresi)
Tu confirmas (Tu confermasti)	Tu finis (Tu finisti)	Tu bus (Tu bevesti)	Tu compris (Tu compresi)
Il confirma (Lui confermò)	Elle finit (Lei finì)	Il but (Lui bevve)	Il comprit (Lui comprese)
Nous confirmâmes (Noi confermammo)	Nous finîmes (Noi finimmo)	Nous bûmes (Noi bevemmo)	Nous comprîmes (Noi comprendemmo)
Vous confirmâtes (Voi confermasteste)	Vous finîtes (Voi finisteste)	Vous bûtes (Voi bevesteste)	Vous comprîtes (Voi comprendesteste)
Ils confirmèrent (Loro confermarono)	Ils finirent (Loro finirono)	Ils burent (Loro bevvero)	Ils comprirent (Loro compresero)

Il passato remoto è raro nell'orale.
I verbi del 3° gruppo sono tutti irregolari e non hanno un'unica desinenza.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage. (Confermai la vostra prenotazione e vi indicai il percorso alternativo sul pannello informativo.)
a. confirmé b. confirmerai c. confirmais d. confirmai
2. Nous _____ par embarquer sur le car de 19 h, malgré le retard annoncé par le service client. (Finimmo per salire sul pullman delle 19, nonostante il ritardo annunciato dal servizio clienti.)
a. finissons b. finissions c. finîmes d. finîmes-nous

1. confirmai 2. finîmes

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



1. Hier, je confirme par e-mail mon rendez-vous avec le service client.

(Ieri, confermai via e-mail il mio appuntamento con il servizio clienti.)
2. Dès que tu finis la réunion, tu envoies le compte rendu à l'équipe.

(Non appena finisti la riunione, inviasti il resoconto al team.)

3. Après le trajet, nous buvons un verre d'eau avant de repartir.

(Dopo il viaggio, bevemmo un bicchiere d'acqua prima di ripartire.)

1. Hier, je confirmai par e-mail mon rendez-vous avec le service client. **2.** Dès que tu finis la réunion, tu envoyas le compte rendu à l'équipe. **3.** Après le trajet, nous bûmes un verre d'eau avant de repartir.

Correggi l'errore

1. Nous comprenâmes l'itinéraire après l'annonce du retard.

Capimmo l'itinerario dopo l'annuncio del ritardo.

2. Le contrôleur confirmait la suppression du train à Lyon.

Il controllore confermò la soppressione del treno per Lione.

1. Nous comprîmes l'itinéraire après l'annonce du retard. **2.** Le contrôleur confirma la suppression du train à Lyon.

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|-----------------------------|--|
| a. Confirmer la réservation | 1. Après l'annulation, je me fis rembourser le prix du billet au service client. |
| b. Se faire rembourser | 2. Itinéraire proposé quand le trajet initial fut perturbé ou supprimé. |
| c. Le trajet alternatif | 3. Au guichet, je confirmai la réservation avant de partir en voyage. |

a-3 b-1 c-2



2. Info viaggiatori - annullamento e riorientamento (rete nazionale) (QR:

Audio)



Compila gli spazi vuoti: billets échangeables, panneau d'affichage, trajet alternatif, confirmer votre réservation, embarquement, remboursement, correspondance, vérifier les horaires

Communiqué aux voyageurs - En raison d'un incident technique, plusieurs trains au départ de Paris-Montparnasse sont annulés ce soir. Les voyageurs sont invités à (1) _____ sur le (2) _____ et à prévoir un (3) _____ si leur (4) _____ n'est plus assurée. Les (5) _____ peuvent être modifiés sans frais au guichet ou via le service client.

Pour limiter l'attente lors du contrôle des billets, merci de (6) _____ avant de vous présenter en porte d' (7) _____. Si vous avez déjà embarqué et que votre train a été supprimé, une procédure de (8) _____ est ouverte conformément à la politique d'annulation. Une assistance et un accès pour les personnes à mobilité réduite sont disponibles sur demande.

Comunicazione ai viaggiatori - A causa di un incidente tecnico, diversi treni in partenza da Paris-Montparnasse sono annullati questa sera. I viaggiatori sono invitati a verificare gli orari sul pannello informativo e a prevedere un itinerario alternativo se la loro coincidenza non è più garantita. I biglietti modificabili possono essere cambiati senza costi allo sportello o tramite il servizio clienti.

Per limitare l'attesa durante il controllo dei biglietti, si prega di confermare la propria prenotazione prima di presentarsi al gate d'imbarco. Se avete già effettuato l'imbarco e il vostro treno è stato soppresso, è aperta una procedura di rimborso conformemente alla politica di annullamento. Assistenza e accesso per le persone a mobilità ridotta sono disponibili su richiesta.

(1) vérifier les horaires, (2) panneau d'affichage, (3) trajet alternatif, (4) correspondance, (5) billets échangeables, (6) confirmer votre réservation, (7) embarquement, (8) remboursement

1. Quelles démarches concrètes feriez-vous, dans l'ordre, si votre train était annulé et que vous deviez arriver le soir même à une réunion importante dans une autre ville ?

3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

1. Elle a pu changer son billet au lieu de demander un remboursement. ☐ ☐
2. Le nouvel itinéraire lui permet de voyager sans correspondance. ☐ ☐
3. On lui a dit que l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite n'était pas garantie. ☐ ☐



1-V 2-X 3-X

4. Scegli la soluzione corretta

1. Au guichet, j' _____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard. *(Allo sportello, sono salito sul primo autobus disponibile dopo l'annuncio del ritardo.)*
 a. suis embarqué b. embarquai c. ai embarqué
 d. avais embarqué
2. Après avoir vérifié les horaires sur le panneau d'affichage, le service client _____ ma correspondance. *(Dopo aver verificato gli orari sul tabellone, il servizio clienti ha riprogrammato la mia coincidenza.)*
 a. a reprogramme b. a reprogrammé c. reprogramma
 d. avait reprogrammé
3. Le contrôleur _____ la politique d'annulation et expliqua que le billet était échangeable. *(Il controllore confermò la politica di annullamento e spiegò che il biglietto era cambiabile.)*
 a. conferma b. confirmait c. confirmé d. a confirmé

1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. conferma

5. Role play - dialoghi (QR: Audio)



Reprogrammation au guichet - annulation

Voyageur (cadre en déplacement): Bonjour, je suis à la gare routière de Bercy : mon car pour Lyon n'apparaît plus sur le panneau d'affichage et l'application indique une annulation — pouvez-vous vérifier les horaires, s'il vous plaît ?

(Buongiorno, sono alla stazione degli autobus di Bercy: il mio pullman per Lione non compare più sul pannello delle partenze e l'app indica un annullamento — può verificare gli orari, per favore?)

Agent au guichet: Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?

(Buongiorno. Sì, il servizio clienti conferma una soppressione per incidente. Il suo biglietto è modificabile o rimborsabile?)

Voyageur (cadre en déplacement): C'est un billet échangeable. J'ai une correspondance à Part-Dieu pour Grenoble vers 19h, donc j'ai besoin d'une solution qui me garantisse d'arriver à temps.

(È un biglietto modificabile. Ho una coincidenza a Part-Dieu per Grenoble verso le 19, quindi ho bisogno di una soluzione che mi garantisca di arrivare in tempo.)

Agent au guichet:	<i>Je peux vous reprogrammer sur le car de 15h10 via Dijon, arrivée à 18h35. Cela vous laisse environ 20 minutes pour la correspondance — c'est serré mais réalisable. Voulez-vous que je confirme la réservation ?</i> (Posso riprogrammarla sul pullman delle 15:10 via Digione, arrivo alle 18:35. Questo le lascia circa 20 minuti per la coincidenza — è stretto ma fattibile. Vuole che confermi la prenotazione?)
Voyageur (cadre en déplacement):	<i>Oui, confirmez-la s'il vous plaît, et dites-moi où se fera l'embarquement et comment se passe le contrôle des billets.</i> (Sì, la confermi per favore, e mi dica dove avverrà l'imbarco e come funziona il controllo dei biglietti.)

1. Quel problème rencontre le voyageur et quelle solution propose l'agent ?
-

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)

À mon arrivée à la gare, j'ai constaté que... / Pourriez-vous vérifier les horaires et me proposer un trajet alternatif ? / Selon la politique d'annulation, puis-je me faire rembourser ou reprogrammer mon billet ?



1. Votre train SNCF est supprimé à la dernière minute et vous avez un rendez-vous professionnel à Lyon - que demandez-vous au guichet pour trouver et confirmer un trajet alternatif ?
 2. Le panneau d'affichage annonce un retard important et vous risquez de manquer votre correspondance - quelles informations vérifiez-vous et que dites-vous au service client concernant un remboursement ou une réprogrammation ?
-

7. Scrittura: Email (QR: IA+)

Objet : Votre dossier - retard et correspondance manquée (réf. SR-18427)

Bonjour Madame / Monsieur,

Suite à votre message, nous confirmons un **retard** de 55 minutes sur votre train Paris - Lyon du 07/07. Vous avez donc manqué votre **correspondance** vers Annecy. Votre billet est **échangeable** aujourd'hui sans frais au **guichet** ou via l'application, sous réserve de places disponibles. Pour un **remboursement**, la demande se fait en ligne selon notre **politique d'annulation** (justificatifs à joindre). Souhaitez-vous un **trajet alternatif** ce soir ?

Cordialement,
Camille Durand
Service client SNCF



Scrivi una risposta appropriata: *Je souhaite reprogrammer mon trajet pour ce soir et connaître les horaires disponibles. / Pourriez-vous confirmer la réservation et m'indiquer la procédure à suivre au guichet ? / Si aucune place n'est disponible, merci de proposer un trajet alternatif et d'indiquer les conditions de remboursement.*

Verbi importanti	Embarquer (imbarcarsi)	Reprogrammer (reprogrammare)
	Passé composé	Passé composé
je/j'	ai embarqué	ai reprogrammé
tu	as embarqué	as reprogrammé
il/elle/on	a embarqué	a reprogrammé
nous	avons embarqué	avons reprogrammé
vous	avez embarqué	avez reprogrammé
ils/elles	ont embarqué	ont reprogrammé