

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>(Der Busbahnhof)</i>	La politique d'annulation	<i>(Die Stornierungsbedingungen)</i>
Le guichet	<i>(Der Schalter)</i>	La correspondance	<i>(Der Anschluss)</i>
Le panneau d'affichage	<i>(Die Anzeigetafel)</i>	Vérifier les horaires	<i>(Die Fahrpläne überprüfen)</i>
Le service client	<i>(Der Kundendienst)</i>	Demander des informations	<i>(Informationen erfragen)</i>
Le contrôle des billets	<i>(Die Fahrkartenkontrolle)</i>	Confirmer la réservation	<i>(Die Reservierung bestätigen)</i>
L'accès aux personnes à mobilité réduite	<i>(Der Zugang für mobilitätseingeschränkte Personen)</i>	Se faire rembourser	<i>(Sich erstatten lassen)</i>
Le billet échangeable	<i>(Das umtauschbare Ticket)</i>	Embarquer	<i>(Einsteigen)</i>
Le trajet alternatif	<i>(Die alternative Strecke)</i>	Reprogrammer	<i>(Umplanen)</i>
Le retard	<i>(Die Verspätung)</i>		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. (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 Frankreich sind Zugverspätungen häufig, aber viele **Reisende** kennen ihre Rechte nicht. Im Jahr zweitausenddreißig konnten Millionen von Menschen eine **Erstattung** erhalten, aber nur wenige haben sie beantragt. Bei der **SNCF** steigt die **Entschädigung** je nach Dauer der Verspätung. Allerdings wird das **Verfahren** oft als komplex angesehen, weil es dazu zwingt, zwischen mehreren Websites zu navigieren.

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

1-b 2-d



2. Grammatik: Passé simple

Das Passé simple erzählt von einer vergangenen, abgeschlossenen Handlung und wird vor allem in der Schriftsprache verwendet. Das Passé simple der regelmäßigen Verben wird gebildet, indem man an den Verbstamm je nach Verbgruppe die spezifischen Endungen anhängt.

1. Für die Verben der 1. Gruppe sind die Endungen -ai, -as, -a, -âmes, -âtes, -èrent.
2. Für die Verben der 2. Gruppe sind die Endungen -is, -it, -it, -îmes, -îtes, -irent.
3. Obwohl die Verben der 3. Gruppe größtenteils unregelmäßig sind, nehmen diejenigen, die dem regelmäßigen Muster folgen, diese Endungen: -is, -is, -it, -îmes, -îtes, -irent oder -us, -us, -ut, -ûmes, -ûtes, -urent.

1er groupe: Confirmer (1. Gruppe: Bestätigen)	2e groupe: Finir (2. Gruppe: Beenden)	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai (Ich bestätigte)	Je finis (Ich beendete)	Je bus (Ich trank)	Je compris (Ich verstand)
Tu confirmas (Du bestätigtest)	Tu finis (Du beendetest)	Tu bus (Du trankst)	Tu compris (Du verstandest)
Il confirma (Er bestätigte)	Elle finit (Sie beendete)	Il but (Er trank)	Il comprit (Er verstand)
Nous confirmâmes (Wir bestätigten)	Nous finîmes (Wir beendeten)	Nous bûmes (Wir tranken)	Nous comprîmes (Wir verstanden)
Vous confirmâtes (Ihr bestätigtet)	Vous finîtes (Ihr beendetet)	Vous bûtes (Ihr trankt)	Vous comprîtes (Ihr verstandet)
Ils confirmèrent (Sie bestätigten)	Ils finirent (Sie beendeten)	Ils burent (Sie tranken)	Ils comprirent (Sie verstanden)

Das Passé simple ist in der gesprochenen Sprache selten.

Die Verben der 3. Gruppe sind alle unregelmäßig und haben keine einheitliche Endung.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage. (Ich bestätigte Ihre Reservierung und zeigte Ihnen die alternative Route auf der Anzeigetafel.)
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. (Wir stiegen schließlich trotz der vom Kundenservice angekündigten Verspätung in den Bus um 19 Uhr ein.)
a. finissons b. finissons c. finîmes d. finîmes-nous

1. confirmai 2. finîmes

Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)



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

(Gestern bestätigte ich per E-Mail meinen Termin mit dem Kundenservice.)

2. Dès que tu finis la réunion, tu envoies le compte rendu à l'équipe.

(Sobald du das Meeting beendet hattest, schicktest du das Protokoll an das Team.)

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

(Nach der Fahrt tranken wir ein Glas Wasser, bevor wir wieder losfahren.)

- 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.

Korrigiere den Fehler

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

Wir verstanden die Reiseroute nach der Ankündigung der Verspätung.

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

Der Kontrolleur bestätigte die Streichung des Zuges nach Lyon.

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

3.Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 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. Reiseinformation – Annullierung und Umbuchung (nationales Netz)

(QR: Audio)



Fülle die Lücken aus: 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.

Mitteilung an die Reisenden – Aufgrund eines technischen Vorfalls werden heute Abend mehrere Züge ab Paris-Montparnasse gestrichen. Reisende werden gebeten, die Fahrzeiten auf der Anzeigetafel zu überprüfen und eine alternative Route einzuplanen, falls ihr Anschluss nicht mehr gewährleistet ist. Umtauschbare Fahrkarten können ohne Gebühren am Schalter oder über den Kundenservice geändert werden.

Um die Wartezeit bei der Fahrkartenkontrolle zu begrenzen, bestätigen Sie bitte Ihre Reservierung, bevor Sie sich zum Einstiegstor begeben. Wenn Sie bereits eingestiegen sind und Ihr Zug gestrichen wurde, wird gemäß der Stornierungsrichtlinie ein Erstattungsverfahren eröffnet. Unterstützung und Zugang für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind auf Anfrage verfügbar.

(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. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

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.

Wahr Falsch

☐	☐
☐	☐
☐	☐



1-V 2-X 3-X

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Au guichet, j'_____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard. *(Am Schalter stieg ich nach der Ankündigung der Verspätung in den ersten verfügbaren Reisebus ein.)*
 - 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. *(Nachdem ich die Fahrpläne auf der Anzeigetafel überprüft hatte, hat der Kundenservice meinen Anschluss umgebucht.)*
 - 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. *(Der Kontrolleur bestätigte die Stornierungsrichtlinie und erklärte, dass das Ticket umtauschbar sei.)*
 - a. confirma
 - b. confirmait
 - c. confirmé
 - d. a confirmé

1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. confirma

5. Rollenspiel - Dialoge (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 ?*
(Guten Tag, ich bin am Busbahnhof Bercy: Mein Bus nach Lyon erscheint nicht mehr auf der Anzeigetafel und die App zeigt eine Annullierung an — können Sie bitte die Fahrzeiten überprüfen?)
- Agent au guichet:** *Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?*
(Guten Tag. Ja, der Kundenservice bestätigt eine Streichung wegen eines Zwischenfalls. Ist Ihr Ticket umtauschbar oder erstattungsfähig?)

Voyageur (cadre en déplacement):	<i>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. (Es ist ein umtauschbares Ticket. Ich habe in Part-Dieu einen Anschluss nach Grenoble gegen 19 Uhr, daher brauche ich eine Lösung, die mir garantiert, rechtzeitig anzukommen.)</i>
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 ? (Ich kann Sie auf den Bus um 15:10 Uhr über Dijon umbuchen, Ankunft um 18:35 Uhr. Das lässt Ihnen etwa 20 Minuten für den Anschluss — das ist knapp, aber machbar. Möchten Sie, dass ich die Buchung bestätige?)</i>
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. (Ja, bestätigen Sie sie bitte, und sagen Sie mir, wo das Boarding stattfindet und wie die Ticketkontrolle abläuft.)</i>

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

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

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. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

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



Schreibe eine passende Antwort: *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.*

Wichtige Verben

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

Embarquer (*einsteigen*)

Passé composé
ai embarqué
as embarqué
a embarqué
avons embarqué
avez embarqué
ont embarqué

Reprogrammer (*reprogrammieren*)

Passé composé
ai reprogrammé
as reprogrammé
a reprogrammé
avons reprogrammé
avez reprogrammé
ont reprogrammé