



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	(La estación de autobuses)	Le retard	(El retraso)
Le guichet	(La taquilla)	La politique d'annulation	(La política de cancelación)
Le panneau d'affichage	(El panel de información)	Vérifier les horaires	(Comprobar los horarios)
Le service client	(El servicio de atención al cliente)	Demander des informations	(Solicitar información)
Le contrôle des billets	(El control de billetes)	Confirmer la réservation	(Confirmar la reserva)
L'accès aux personnes à mobilité réduite	(El acceso para personas con movilidad reducida)	Se faire rembourser	(Solicitar un reembolso)
Le billet échangeable	(El billete canjeable)	Embarquer	(Embarcar)
La correspondance	(La correspondencia)	Reprogrammer	(Reprogramar)
Le trajet alternatif	(La ruta alternativa)		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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.

*En Francia, los retrasos de tren son frecuentes, pero muchos **viajeros** desconocen sus derechos. En dos mil veintitrés, millones de personas podían obtener un **reembolso**, pero pocos lo solicitaron. Con la **SNCF**, la **indemnización** aumenta según la duración del retraso. Sin embargo, el **procedimiento** suele considerarse complejo porque obliga a navegar entre varios sitios.*

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

1-d 2-a



2. Gramática: Pretérito perfecto simple

El passé simple narra una acción pasada y terminada, sobre todo en la lengua escrita. El passé simple de los verbos regulares se forma añadiendo al radical del verbo las terminaciones específicas según el grupo.

1. Para los verbos del 1.er grupo, las terminaciones son -ai, -as, -a, -âmes, -âtes, -èrent.
2. Para los verbos del 2.º grupo, las terminaciones son -is, -it, -it, -îmes, -îtes, -irent.
3. Aunque los verbos del 3.er grupo son mayoritariamente irregulares, los que siguen el modelo regular llevan estas terminaciones: -is, -is, -it, -îmes, -îtes, -irent o -us, -us, -ut, -ûmes, -ûtes, -urent.

1er groupe: Confirmer (1.er grupo: Confirmar)	2e groupe: Finir (2.º grupo: Terminar)	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai (Yo confirmé)	Je finis (Yo terminé)	Je bus (Yo bebí)	Je compris (Yo comprendí)
Tu confirmas (Tú confirmaste)	Tu finis (Tú terminaste)	Tu bus (Tú bebiste)	Tu compris (Tú comprendiste)
Il confirma (Él confirmó)	Elle finit (Ella terminó)	Il but (Él bebió)	Il comprit (Él comprendió)
Nous confirmâmes (Nosotros confirmamos)	Nous finîmes (Nosotros terminamos)	Nous bûmes (Nosotros bebimos)	Nous comprîmes (Nosotros comprendimos)
Vous confirmâtes (Ustedes confirmaron)	Vous finîtes (Ustedes terminaron)	Vous bûtes (Ustedes bebieron)	Vous comprîtes (Ustedes comprendieron)
Ils confirmèrent (Ellos confirmaron)	Ils finirent (Ellos terminaron)	Ils burent (Ellos bebieron)	Ils comprirent (Ellos comprendieron)

El passé simple es poco frecuente en la lengua oral.

Los verbos del 3.er grupo son todos irregulares y no tienen una terminación única.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage. (Confirmé su reserva y le indiqué el trayecto alternativo en el panel 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. (Al final subimos al autobús de las 19 h, a pesar del retraso anunciado por el servicio de atención al cliente.)
a. finissons b. finissions c. finîmes d. finîmes-nous

1. confirmai 2. finîmes

Reescribe las frases (QR: IA+)



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

(Ayer, confirmé por correo electrónico mi cita con el servicio de atención al cliente.)

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

(En cuanto terminaste la reunión, enviaste el informe al equipo.)

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

(Después del trayecto, bebimos un vaso de agua antes de volver a salir.)

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

Corrige el error

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

Comprendimos el itinerario después del anuncio del retraso.

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

El revisor confirmó la supresión del tren a Lyon.

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

3.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 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. Información para viajeros - anulación y reencaminamiento (red nacional) (QR: Audio)



Rellena los huecos: 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.

Comunicado a los viajeros - Debido a un incidente técnico, varios trenes con salida de Paris-Montparnasse quedan anulados esta noche. Se invita a los viajeros a comprobar los horarios en el panel de información y a prever un itinerario alternativo si su correspondencia ya no está garantizada. Los billetes canjeables pueden modificarse sin coste en taquilla o a través del servicio de atención al cliente.

Para limitar la espera durante el control de billetes, por favor confirme su reserva antes de presentarse en la puerta de embarque. Si ya ha embarcado y su tren ha sido suprimido, se abre un procedimiento de reembolso conforme a la política de anulación. Hay asistencia y acceso para las personas con movilidad reducida disponibles previa solicitud.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (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.

Verdadero Falso

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-X

4. Elige la solución correcta

1. Au guichet, j' _____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard. *(En la taquilla, me subí al primer autobús disponible después del anuncio del retraso.)*
 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. *(Después de haber verificado los horarios en el panel de información, el servicio de atención al cliente reprogramó mi conexión.)*
 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. *(El revisor confirmó la política de cancelación y explicó que el billete era intercambiable.)*
 a. confirma b. confirmait c. confirmé d. a confirmé

1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. confirma

5. Juego de rol - diálogos (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 ?*
(Hola, estoy en la estación de autobuses de Bercy: mi autocar a Lyon ya no aparece en el panel de información y la aplicación indica una cancelación; ¿puede verificar los horarios, por favor?)

Agent au guichet: *Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?*
(Hola. Sí, el servicio de atención al cliente confirma una supresión por incidente. ¿Su billete es modificable o reembolsable?)

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.*
(Es un billete modificable. Tengo una conexión en Part-Dieu para Grenoble hacia las 19:00, así que necesito una solución que me garantice llegar a tiempo.)



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> <i>(Puedo reprogramar en el autocar de las 15:10 vía Dijon, llegada a las 18:35. Eso le deja unos 20 minutos para la conexión; es justo pero factible. ¿Quiere que confirme la reserva?)</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.</i> <i>(Sí, confirmela por favor, y dígame dónde será el embarque y cómo se realiza el control de billetes.)</i>

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

6. Hablar: traduir y responder (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. Escritura: Correo electrónico (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



Escribe una respuesta adecuada: *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.*

Verbos importantes

Embarquer (*embarcar*)

Passé composé

ai embarqué

as embarqué

a embarqué

avons embarqué

avez embarqué

ont embarqué

Reprogrammer (*reprogramar*)

Passé composé

ai reprogrammé

as reprogrammé

a reprogrammé

avons reprogrammé

avez reprogrammé

ont reprogrammé

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles