

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
Le guichet
Le panneau d'affichage
Le service client
Le contrôle des billets
L'accès aux personnes à mobilité réduite
Le billet échangeable
Le trajet alternatif
Le retard

La politique d'annulation
La correspondance
Vérifier les horaires
Demander des informations
Confirmer la réservation
Se faire rembourser
Reprogrammer
Embarquer

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.



1. À partir de quel retard la SNCF prévoit-elle une indemnisation ?
 - a. Après une heure de retard
 - b. Uniquement après deux heures de retard
 - c. Dès quinze minutes 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. Le billet doit être acheté uniquement en espèces
 - d. Il faut obligatoirement envoyer une lettre recommandée

1-d 2-a



2. Grammaire: Passé simple

Le passé simple raconte une action passée et finie, surtout à l'écrit. Le passé simple des verbes réguliers se forme en ajoutant au radical du verbe les terminaisons spécifiques selon le groupe.

1. Pour les verbes du 1er groupe les terminaisons sont -ai, -as, -a, -âmes, -âtes, -èrent.
2. Pour les verbes du 2e groupe les terminaisons sont -is, -it, -it, -îmes, -îtes, -irent.
3. Bien que les verbes du 3e groupe soient majoritairement irréguliers, ceux qui suivent le modèle régulier prennent ces terminaisons : -is, -is, -it, -îmes, -îtes, -irent ou -us, -us, -ut, -ûmes, -ûtes, -urent.

1er groupe: Confirmer	2e groupe: Finir	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai	Je finis	Je bus	Je compris
Tu confirmas	Tu finis	Tu bus	Tu compris
Il confirma	Elle finit	Il but	Il comprit
Nous confirmâmes	Nous finîmes	Nous bûmes	Nous comprîmes
Vous confirmâtes	Vous finîtes	Vous bûtes	Vous comprîtes
Ils confirmèrent	Ils finirent	Ils burent	Ils comprirent

Le passé simple est rare à l'oral.

Les verbes du 3ème groupe sont tous irréguliers et n'ont pas de terminaison unique.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage.
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.
a. *finissons* b. *finissions* c. *finîmes* d. *finîmes-nous*

1. *confirmai* 2. *finîmes*

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



1. Hier, je confirme 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 buvons un verre d'eau avant de repartir.

Corrigez l'erreur

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

Nous comprîmes l'itinéraire après l'annonce du retard.

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

Le contrôleur confirma la suppression du train à Lyon.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 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 voyageurs - annulation et réacheminement (réseau national)

(QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

- | | |
|---|---|
| 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. | ☐ ☐ |



4. Choisissez la bonne solution

1. Au guichet, j'_____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard.
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.
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.
a. confirma b. confirmait c. confirmé d. a confirmé
1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. confirma

5. Jeu de rôle - dialogues (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 ?*
- Agent au guichet:** *Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?*
- 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.*
- Agent au guichet:** *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 ?*
- Voyageur (cadre en déplacement):** *Oui, confirmez-la s'il vous plaît, et dites-moi où se fera l'embarquement et comment se passe le contrôle des billets.*

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (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



Rédigez une réponse appropriée: 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.

Verbes importants

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

Embarquer (*embarquer*)

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

Reprogrammer (*reprogrammer*)

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