



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>(The bus station)</i>	La politique d'annulation	<i>(Cancellation policy)</i>
Le guichet	<i>(The ticket office)</i>	La correspondance	<i>(Connection)</i>
Le panneau d'affichage	<i>(The departure/arrival board)</i>	Vérifier les horaires	<i>(Check the schedules)</i>
Le service client	<i>(Customer service)</i>	Demander des informations	<i>(Ask for information)</i>
Le contrôle des billets	<i>(Ticket inspection)</i>	Confirmer la réservation	<i>(Confirm the booking)</i>
L'accès aux personnes à mobilité réduite	<i>(Accessibility for people with reduced mobility)</i>	Se faire rembourser	<i>(Get a refund)</i>
Le billet échangeable	<i>(Exchangeable ticket)</i>	Reprogrammer	<i>(Reschedule)</i>
Le trajet alternatif	<i>(Alternative route)</i>	Embarquer	<i>(Board)</i>
Le retard	<i>(Delay)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the 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 France, train delays are frequent, but many **travelers** are unaware of their rights. In two thousand twenty-three, millions of people could get a **refund**, but few requested it. With **SNCF**, **compensation** increases depending on the length of the delay. However, the **procedure** is still often considered complex because it forces people to navigate between several websites.*

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. Les agents refusent systématiquement au guichet
 - b. Le billet doit être acheté uniquement en espèces
 - c. La procédure est compliquée et oblige à passer par plusieurs sites internet
 - d. Il faut obligatoirement envoyer une lettre recommandée

1-d 2-c



2. Grammar: Simple past

The passé simple describes a completed action in the past, mainly in writing.
 The passé simple of regular verbs is formed by adding specific endings to the verb stem according to the verb group.

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 (1st group: Confirm)	2e groupe: Finir (2nd group: Finish)	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai (I confirmed)	Je finis (I finished)	Je bus (I drank)	Je compris (I understood)
Tu confirmas (You confirmed)	Tu finis (You finished)	Tu bus (You drank)	Tu compris (You understood)
Il confirma (He confirmed)	Elle finit (She finished)	Il but (He drank)	Il comprit (He understood)
Nous confirmâmes (We confirmed)	Nous finîmes (We finished)	Nous bûmes (We drank)	Nous comprîmes (We understood)
Vous confirmâtes (You confirmed)	Vous finîtes (You finished)	Vous bûtes (You drank)	Vous comprîtes (You understood)
Ils confirmèrent (They confirmed)	Ils finirent (They finished)	Ils burent (They drank)	Ils comprirent (They understood)

The passé simple is rare in spoken language.

Verbs of the 3rd group are all irregular and do not have a single set of endings.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage. (I confirmed your reservation and showed you the alternative route on the display board.)
 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. (We finally ended up boarding the 7 p.m. bus, despite the delay announced by customer service.)
 a. finissons b. finissions c. finîmes d. finîmes-nous

1. confirmai 2. finîmes

Rewrite the phrases (QR: AI+)



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

(Yesterday, I confirmed by email my appointment with customer service.)

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

(As soon as you finished the meeting, you sent the report to the team.)

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

(After the journey, we drank a glass of water before leaving again.)

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.

Correct the error

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

We understood the route after the delay announcement.

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

The inspector confirmed the cancellation of the train to Lyon.

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

3.Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 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. Traveler information - cancellation and rerouting (national network)

(QR: Audio)



Fill in the gaps: 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.

Notice to travelers - Due to a technical incident, several trains departing from Paris-Montparnasse are canceled this evening. Travelers are invited to check the schedules on the display board and to plan an alternative route if their connection is no longer guaranteed. Exchangeable tickets can be changed free of charge at the ticket office or via customer service.

To reduce waiting time during ticket inspection, please confirm your reservation before presenting yourself at the boarding gate. If you have already boarded and your train has been canceled, a refund procedure is available in accordance with the cancellation policy. Assistance and access for people with reduced mobility are available on request.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- | | True | False |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Choose the correct solution

- | | |
|--|--|
| 1. Au guichet, j' _____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard. | (At the ticket counter, I boarded the first bus available after the delay announcement.) |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> a. suis embarqué b. embarquai </div> | c. ai embarqué |
| | d. avais embarqué |
| 2. Après avoir vérifié les horaires sur le panneau d'affichage, le service client _____ ma correspondance. | (After checking the timetables on the information board, customer service rescheduled my connection.) |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> a. a reprogramme b. a reprogrammé </div> | c. reprogramma |
| | d. avait reprogrammé |
| 3. Le contrôleur _____ la politique d'annulation et expliqua que le billet était échangeable. | (The inspector confirmed the cancellation policy and explained that the ticket was exchangeable.) |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> a. confirma b. confirmait </div> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> c. confirmé d. a confirmé </div> |

1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. confirma

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Reprogrammation au guichet - annulation

- | | |
|---|---|
| Voyageur (cadre en déplacement): | <p>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 ?</p> <p>(Hello, I'm at the Bercy bus station: my coach to Lyon is no longer showing on the information board and the app indicates a cancellation — could you check the schedule, please?)</p> |
| Agent au guichet: | <p>Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?</p> <p>(Hello. Yes, customer service confirms a cancellation due to an incident. Is your ticket exchangeable or refundable?)</p> |
| Voyageur (cadre en déplacement): | <p>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.</p> <p>(It's an exchangeable ticket. I have a connection at Part-Dieu to Grenoble around 7 p.m., so I need a solution that guarantees I arrive on time.)</p> |

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>(I can reschedule you on the 3:10 p.m. coach via Dijon, arriving at 6:35 p.m. That leaves you about 20 minutes for the connection — it's tight but doable. Would you like me to confirm the booking?)</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>(Yes, please confirm it, and tell me where boarding will take place and how ticket inspection works.)</i>

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

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. Writing: Email (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *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.*

Important verbs	Embarquer (to embark)	Reprogrammer (to reprogram)
	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