



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>(Het busstation)</i>	La politique d'annulation	<i>(Het annuleringsbeleid)</i>
Le guichet	<i>(Het loket)</i>	La correspondance	<i>(De aansluiting)</i>
Le panneau d'affichage	<i>(Het informatiedisplay)</i>	Vérifier les horaires	<i>(Roosters controleren)</i>
Le service client	<i>(De klantenservice)</i>	Demander des informations	<i>(Informatie aanvragen)</i>
Le contrôle des billets	<i>(De kaartcontrole)</i>	Confirmer la réservation	<i>(De reservering bevestigen)</i>
L'accès aux personnes à mobilité réduite	<i>(Toegankelijkheid voor mindervaliden)</i>	Se faire rembourser	<i>(Een terugbetaling krijgen)</i>
Le billet échangeable	<i>(Het omruilbare ticket)</i>	Reprogrammer	<i>(Herschikken)</i>
Le trajet alternatif	<i>(De alternatieve route)</i>	Embarquer	<i>(Aan boord gaan)</i>
Le retard	<i>(De vertraging)</i>		

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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 Frankrijk komen treinvertragingen vaak voor, maar veel reizigers kennen hun rechten niet. In tweeduizenddrieëntwintig konden miljoenen mensen een terugbetaling krijgen, maar weinigen hebben die aangevraagd. Bij de SNCF neemt de vergoeding toe naargelang de duur van de vertraging. De procedure wordt echter vaak als complex beschouwd omdat ze verplicht om tussen meerdere sites te navigeren.

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

1-b 2-a



2. Grammatica: Passé simple

De passé simple vertelt over een handeling in het verleden die afgerond is, vooral in schrijftaal. De passé simple van regelmatige werkwoorden wordt gevormd door aan de stam van het werkwoord de specifieke uitgangen toe te voegen volgens de groep.

1. Voor werkwoorden van de 1e groep zijn de uitgangen -ai, -as, -a, -âmes, -âtes, -èrent.
2. Voor werkwoorden van de 2e groep zijn de uitgangen -is, -it, -it, -îmes, -îtes, -irent.
3. Hoewel de werkwoorden van de 3e groep meestal onregelmatig zijn, krijgen de werkwoorden die het regelmatige model volgen deze uitgangen: -is, -is, -it, -îmes, -îtes, -irent of -us, -us, -ut, -ûmes, -ûtes, -urent.

1er groupe: Confirmer (1e groep: bevestigen)	2e groupe: Finir (2e groep: eindigen)	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai (Ik bevestigde)	Je finis (Ik eindigde)	Je bus (Ik dronk)	Je compris (Ik begreep)
Tu confirmas (Jij bevestigde)	Tu finis (Jij eindigde)	Tu bus (Jij dronk)	Tu compris (Jij begreep)
Il confirma (Hij bevestigde)	Elle finit (Zij eindigde)	Il but (Hij dronk)	Il comprit (Hij begreep)
Nous confirmâmes (Wij bevestigden)	Nous finîmes (Wij eindigden)	Nous bûmes (Wij dronken)	Nous comprîmes (Wij begrepen)
Vous confirmâtes (U/Jullie bevestigden)	Vous finîtes (U/Jullie eindigden)	Vous bûtes (U/Jullie dronken)	Vous comprîtes (U/Jullie begrepen)
Ils confirmèrent (Zij bevestigden)	Ils finirent (Zij eindigden)	Ils burent (Zij dronken)	Ils comprirent (Zij begrepen)

De passé simple komt zelden voor in de spreektaal.

De werkwoorden van de 3e groep zijn allemaal onregelmatig en hebben geen één enkele uitgang.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage. (Ik bevestigde uw reservering en wees u de alternatieve route aan op het informatiebord.)
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. (Uiteindelijk stapten we in de bus van 19 uur, ondanks de vertraging die door de klantenservice was aangekondigd.)
a. finissons b. finissons c. finîmes d. finîmes-nous

1. confirmai 2. finîmes

Herschrijf de zinnen (QR: A1+)



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

(Gisteren bevestigde ik per e-mail mijn afspraak met de klantenservice.)

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

(Zodra je de vergadering beëindigde, stuurde je het verslag naar het team.)

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

(Na de reis dronken we een glas water voordat we weer vertrokken.)

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.

Corrigeer de fout

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

Wij begrepen de route na de aankondiging van de vertraging.

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

De controleur bevestigde de afschaffing van de trein naar Lyon.

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

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.



- | | |
|-----------------------------|--|
| 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. Reisinformatie - annulering en omleiding (nationaal netwerk) (QR:



Audio)

Vul de lege plekken in: 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.

Bericht aan reizigers - Wegens een technisch incident zijn vanavond meerdere treinen met vertrek vanaf Paris-Montparnasse geannuleerd. Reizigers wordt verzocht de dienstregelingen op het informatiebord te controleren en een alternatief traject te voorzien als hun aansluiting niet langer gegarandeerd is. Omwisselbare tickets kunnen kosteloos worden gewijzigd aan het loket of via de klantenservice.

Om de wachttijd bij de ticketcontrole te beperken, verzoeken wij u uw reservering te bevestigen voordat u zich bij de instappoort meldt. Als u al bent ingestapt en uw trein is geschrapt, wordt een terugbetalingsprocedure geopend overeenkomstig het annuleringsbeleid. Assistentie en toegang voor personen met beperkte mobiliteit zijn op aanvraag beschikbaar.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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. Kies de juiste oplossing

1. Au guichet, j' _____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard. *(Aan het loket ben ik na de aankondiging van de vertraging in de eerste beschikbare bus gestapt.)*
 - 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. *(Na de dienstregeling op het informatiebord te hebben gecontroleerd, heeft de klantenservice mijn aansluiting opnieuw gepland.)*
 - 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. *(De conducteur bevestigde het annuleringsbeleid en legde uit dat het ticket omwisselbaar was.)*
 - a. confirma
 - b. confirmait
 - c. confirmé
 - d. a confirmé

1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. confirma

5. Rollenspel - dialogen (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 ?
<i>(Hallo, ik ben op het busstation van Bercy: mijn bus naar Lyon verschijnt niet meer op het informatiebord en de app geeft een annulering aan — kunt u de dienstregeling controleren, alstublieft?)</i> |
| Agent au guichet: | Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?
<i>(Hallo. Ja, de klantenservice bevestigt een schrapping wegens een incident. Is uw ticket omboekbaar of terugbetaalbaar?)</i> |



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.*

(Het is een omboekbaar ticket. Ik heb een aansluiting in Part-Dieu naar Grenoble rond 19.00 uur, dus ik heb een oplossing nodig die me garandeert dat ik op tijd aankom.)

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 ?*
(Ik kan u omboeken op de bus van 15.10 uur via Dijon, aankomst om 18.35 uur. Dat laat u ongeveer 20 minuten voor de aansluiting — het is krap, maar haalbaar. Wilt u dat ik de reservering bevestig?)

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.*
(Ja, bevestig die alstublieft, en vertel me waar het instappen zal gebeuren en hoe de ticketcontrole verloopt.)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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



Schrijf een passende reactie: *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.*

Belangrijke
werkwoorden

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

Embarquer (inschepen)

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

Reprogrammer (reprogrammeren)

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