



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>(Dworzec autobusowy)</i>	La politique d'annulation	<i>(Zasady anulowania)</i>
Le guichet	<i>(Kasa biletowa)</i>	La correspondance	<i>(Przeładka)</i>
Le panneau d'affichage	<i>(Tablica informacyjna)</i>	Vérifier les horaires	<i>(Sprawdzić rozkład jazdy)</i>
Le service client	<i>(Obsługa klienta)</i>	Demander des informations	<i>(Poprosić o informacje)</i>
Le contrôle des billets	<i>(Kontrola biletów)</i>	Confirmer la réservation	<i>(Potwierdzić rezerwację)</i>
L'accès aux personnes à mobilité réduite	<i>(Dostęp dla osób o ograniczonej mobilności)</i>	Se faire rembourser	<i>(Otrzymać zwrot pieniędzy)</i>
Le billet échangeable	<i>(Bilet wymienny)</i>	Reprogrammer	<i>(Przełożyć)</i>
Le trajet alternatif	<i>(Trasa alternatywna)</i>	Embarquer	<i>(Wejść na pokład)</i>
Le retard	<i>(Opóźnienie)</i>		

1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć video, lub przeczytaj 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.

We Francji opóźnienia pociągów są częste, ale wielu **podróżnych** nie zna swoich praw. W dwa tysiące dwudziestym trzecim roku miliony osób mogły uzyskać **zwrot kosztów**, ale niewiele z nich o niego wystąpiło. W **SNCF** **odszkodowanie** rośnie w zależności od długości opóźnienia. Jednak **procedura** nadal często jest uznawana za złożoną, ponieważ zmusza do poruszania się między kilkoma stronami.

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

1-d 2-b



2. Gramatyka: Passé simple

Passé simple opowiada o czynności przeszłej i zakończonej, używany głównie w piśmie. Passé simple czasowników regularnych tworzy się przez dodanie do tematu czasownika charakterystycznych końcówek zależnie od grupy.

1. Dla czasowników z 1. grupy końcówki to -ai, -as, -a, -âmes, -âtes, -èrent.
2. Dla czasowników z 2. grupy końcówki to -is, -it, -it, -îmes, -îtes, -irent.
3. Chociaż czasowniki z 3. grupy są w większości nieregularne, te, które podążają za modelem regularnym, przyjmują następujące końcówki: -is, -is, -it, -îmes, -îtes, -irent lub -us, -us, -ut, -ûmes, -ûtes, -urent.

1er groupe: Confirmer (1. grupa: Potwierdzić)	2e groupe: Finir (2. grupa: Skończyć)	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai (Ja potwierdziłem/-am)	Je finis (Ja skończyłem/-am)	Je bus (Ja wypilem/-am)	Je compris (Ja zrozumiałem/-am)
Tu confirmas (Ty potwierdziłeś/-aś)	Tu finis (Ty skończyłeś/-aś)	Tu bus (Ty wypileś/-aś)	Tu compris (Ty zrozumiałeś/-aś)
Il confirma (On potwierdził)	Elle finit (Ona skończyła)	Il but (On wypił)	Il comprit (On zrozumiał)
Nous confirmâmes (My potwierdziliśmy/-łyśmy)	Nous finîmes (My skończyliśmy/-łyśmy)	Nous bûmes (My wypiliśmy/-łyśmy)	Nous comprîmes (My zrozumieliliśmy/-łyśmy)
Vous confirmâtes (Państwo potwierdzili)	Vous finîtes (Państwo skończyli)	Vous bûtes (Państwo wypili)	Vous comprîtes (Państwo zrozumieli)
Ils confirmèrent (Oni potwierdzili)	Ils finirent (Oni skończyli)	Ils burent (Oni wypili)	Ils comprirent (Oni zrozumieli)

Passé simple rzadko występuje w mowie.

Czasowniki z 3. grupy są wszystkie nieregularne i nie mają jednej, wspólnej końcówki.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage. (Potwierdziłem Państwa rezerwację i wskazałem alternatywną trasę na tablicy informacyjnej.)
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. (W końcu wsiedliśmy do autokaru o 19:00, mimo opóźnienia ogłoszonego przez dział obsługi klienta.)
a. finissons b. finissons c. finîmes d. finîmes-nous

1. confirmai 2. finîmes

Przepisz zwroty (QR: A1+)



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

(Wczoraj potwierdziłem(-am) e-mailem moje spotkanie z działem obsługi klienta.)

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

(Gdy tylko skończyłeś(-aś) spotkanie, wysłałeś(-aś) sprawozdanie zespołowi.)

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

(Po podróży wypiliśmy szklankę wody, zanim znów wyruszyliśmy.)

- 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.

Popraw błąd

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

Zrozumieliśmy trasę po ogłoszeniu opóźnienia.

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

Kontroler potwierdził odwołanie pociągu do Lyonu.

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

3. Ćwiczenia

1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 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. Informacje dla podróżnych – odwołania i zmiana trasy (sieć krajowa)

(QR: Audio)



Wypełnij luki: 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.

Komunikat dla podróżnych – Z powodu incydentu technicznego kilka pociągów odjeżdżających dziś wieczorem z Paris-Montparnasse zostało odwołanych. Podróżni proszeni są o sprawdzenie rozkładów jazdy na tablicy informacyjnej oraz o zaplanowanie alternatywnej trasy, jeśli ich połączenie przesiadkowe nie jest już zapewnione. Bilety podlegające wymianie można zmienić bez opłat w kasie lub za pośrednictwem obsługi klienta.

Aby ograniczyć czas oczekiwania podczas kontroli biletów, prosimy o potwierdzenie rezerwacji przed udaniem się do bramki wejścia na pokład. Jeśli już Państwo wsiadli i Państwa pociąg został odwołany, uruchomiona zostaje procedura zwrotu kosztów zgodnie z polityką odwołań. Pomoc oraz dostęp dla osób o ograniczonej mobilności są dostępne na życzenie.

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (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.

Prawda Falsz

☐	☐
☐	☐
☐	☐



1-V 2-X 3-X

4. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Au guichet, j' _____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard.
(Przy okienku wsiadłem do pierwszego dostępnego autokaru po ogłoszeniu opóźnienia.)
 - 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.
(Po sprawdzeniu rozkładów na tablicy informacyjnej, obsługa klienta przeplanowała moje połączenie.)
 - 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.
(Kontroler potwierdził politykę anulowania i wyjaśnił, że bilet podlega wymianie.)
 - a. confirma
 - b. confirmait
 - c. confirmé
 - d. a confirmé

1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. confirma

5. Odgrywanie ról - dialogi (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 ?
(Dzień dobry, jestem na dworcu autobusowym Bercy: mój autokar do Lyonu nie pojawia się już na tablicy odjazdów, a aplikacja wskazuje odwołanie — czy może Pani sprawdzić rozkład, proszę?)

Agent au guichet: Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?
(Dzień dobry. Tak, obsługa klienta potwierdza odwołanie z powodu zdarzenia. Czy Pana bilet podlega zmianie lub zwrotowi?)

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.
(To bilet z możliwością zmiany. Mam przesiadkę na Part-Dieu do Grenoble około 19:00, więc potrzebuję rozwiązania, które zagwarantuje mi dotarcie na czas.)



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> (Mogę Pana przeplanować na autokar o 15:10 przez Dijon, przyjazd o 18:35. To daje Panu około 20 minut na przesiadkę — jest ciasno, ale do zrobienia. Czy mam potwierdzić rezerwację?)
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> (Tak, proszę ją potwierdzić, i proszę mi powiedzieć, gdzie będzie odbywało się wejście na pokład i jak wygląda kontrola biletów.)

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

6. Mówienie (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. Pisanie: E-mail (QR: A1+)

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



Napisz odpowiednią odpowiedź: *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.*

Ważne czasowniki

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

Embarquer (wsiąść na pokład)

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

Reprogrammer (przeprogramować)

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