



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	(A rodoviária)	Le retard	(O atraso)
Le guichet	(O guichê)	La politique d'annulation	(A política de cancelamento)
Le panneau d'affichage	(O painel de informações)	Vérifier les horaires	(Verificar os horários)
Le service client	(O serviço de atendimento ao cliente)	Demander des informations	(Pedir informações)
Le contrôle des billets	(O controle de bilhetes)	Confirmer la réservation	(Confirmar a reserva)
L'accès aux personnes à mobilité réduite	(O acesso para pessoas com mobilidade reduzida)	Se faire rembourser	(Solicitar reembolso)
Le billet échangeable	(O bilhete reembolsável/trocável)	Embarquer	(Embarcar)
La correspondance	(A correspondência (conexão))	Reprogrammer	(Reprogramar)
Le trajet alternatif	(O trajeto alternativo)		

1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)



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.

Na França, os atrasos de trem são frequentes, mas muitos **viajantes** ignoram seus direitos. Em dois mil e vinte e três, milhões de pessoas podiam obter um **reembolso**, mas poucas o solicitaram. Com a **SNCF**, a **indenização** aumenta conforme a duração do atraso. No entanto, o **procedimento** continua sendo frequentemente considerado complexo, pois obriga a navegar entre vários sites.

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

1-c 2-c



2. Gramática: Passé simple

O passé simple narra uma ação passada e concluída, sobretudo na escrita. O passé simple dos verbos regulares forma-se acrescentando ao radical do verbo as terminações específicas conforme o grupo.

1. Para os verbos do 1º grupo, as terminações são -ai, -as, -a, -âmes, -âtes, -èrent.
2. Para os verbos do 2º grupo, as terminações são -is, -it, -it, -îmes, -îtes, -irent.
3. Embora os verbos do 3º grupo sejam maioritariamente irregulares, os que seguem o modelo regular usam estas terminações: -is, -is, -it, -îmes, -îtes, -irent ou -us, -us, -ut, -ûmes, -ûtes, -urent.

1er groupe: Confirmer (1º grupo: Confirmar)	2e groupe: Finir (2º grupo: Terminar)	3e groupe: Boire	3e groupe: Comprendre
Je confirmai (Eu confirmei)	Je finis (Eu terminei)	Je bus (Eu bebi)	Je compris (Eu compreendi)
Tu confirmas (Tu confirmaste)	Tu finis (Tu terminaste)	Tu bus (Tu bebeste)	Tu compris (Tu compreendeste)
Il confirma (Ele confirmou)	Elle finit (Ela terminou)	Il but (Ele bebeu)	Il comprit (Ele compreendeu)
Nous confirmâmes (Nós confirmámos)	Nous finîmes (Nós terminámos)	Nous bûmes (Nós bebemos)	Nous comprîmes (Nós compreendemos)
Vous confirmâtes (Vocês confirmaram)	Vous finîtes (Vocês terminaram)	Vous bûtes (Vocês beberam)	Vous comprîtes (Vocês compreenderam)
Ils confirmèrent (Eles confirmaram)	Ils finirent (Eles terminaram)	Ils burent (Eles beberam)	Ils comprirent (Eles compreenderam)

O passé simple é raro na oralidade.

Os verbos do 3º grupo são todos irregulares e não têm uma terminação única.

1. Je _____ votre réservation et vous indiquai le trajet alternatif sur le panneau d'affichage. (Eu confirmei a sua reserva e indiquei o trajeto alternativo no painel de informações.)
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. (Acabamos por embarcar no ônibus das 19 h, apesar do atraso anunciado pelo atendimento ao cliente.)
a. finissons b. finissions c. finîmes d. finîmes-nous

1. confirmai 2. finîmes

Rewrite the phrases (QR: IA+)



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

(Ontem, eu confirmei por e-mail meu compromisso com o atendimento ao cliente.)

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

(Assim que você terminou a reunião, você enviou o relatório para a equipe.)

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

(Após o trajeto, nós bebemos um copo de água antes de partir novamente.)

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.

Corrija o erro

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

Nós compreendemos o itinerário após o anúncio do atraso.

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

O controlador confirmou a supressão do trem para Lyon.

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

3.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 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. Informações aos viajantes - cancelamento e reencaminhamento (rede nacional) (QR: Áudio)



Preencha as lacunas: 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 aos viajantes - Devido a um incidente técnico, vários trens com partida de Paris-Montparnasse foram cancelados esta noite. Os viajantes são convidados a verificar os horários no painel de informações e a planejar um trajeto alternativo se a sua conexão já não estiver garantida. As passagens remarcáveis podem ser alteradas sem custos no guichê ou através do serviço de atendimento ao cliente.

Para reduzir a espera durante a verificação das passagens, por favor confirme sua reserva antes de se apresentar no portão de embarque. Se você já tiver embarcado e seu trem tiver sido cancelado, um procedimento de reembolso está aberto de acordo com a política de cancelamento. Assistência e acesso para pessoas com mobilidade reduzida estão disponíveis mediante solicitação.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

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.

Verdadeiro Falso

☐	☐
☐	☐
☐	☐



1-V 2-X 3-X

4. Escolha a solução correta

1. Au guichet, j' _____ dans le premier car disponible après l'annonce du retard.
 (No guichê, embarquei no primeiro autocarro disponível após o anúncio do atraso.)
 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.
 (Depois de verificar os horários no painel de informações, o serviço de atendimento ao cliente reprogramou a minha conexão.)
 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.
 (O fiscal confirmou a política de cancelamento e explicou que o bilhete era permutável.)
 a. confirma b. confirmait c. confirmé d. a confirmé

1. ai embarqué 2. a reprogrammé 3. confirma

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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 ?
 (Olá, estou na rodoviária de Bercy: meu ônibus para Lyon não aparece mais no painel e o aplicativo indica um cancelamento — você pode verificar os horários, por favor?)

Agent au guichet: Bonjour. Oui, le service client confirme une suppression pour incident. Votre billet est-il échangeable ou remboursable ?
 (Olá. Sim, o atendimento ao cliente confirma um cancelamento por incidente. Seu bilhete é remarcável ou reembolsável?)

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.
 (É um bilhete remarcável. Tenho uma conexão em Part-Dieu para Grenoble por volta das 19h, então preciso de uma solução que me garanta chegar a tempo.)



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 ? (Posso reprogramar você para o ônibus das 15h10 via Dijon, chegada às 18h35. Isso deixa cerca de 20 minutos para a conexão — é apertado, mas viável. Quer que eu confirme a 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. (Sim, confirme, por favor, e me diga onde será o embarque e como funciona a conferência dos bilhetes.)</i>

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

6. Falar: traduzir e 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. Escrita: 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



Escreva uma resposta apropriada: *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

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

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