

e-Tecely : beta-test 2e phase : retour d'expérience

Après un démarrage un peu laborieux, pour ne pas dire assez difficile, le beta-test d'e-Tecely a enfin démarré le 8 février 2012 (la date à laquelle il devait se terminer, mais trêve de troll, vous verrez plus loin que ça fonctionne tout de même assez correctement).



Premier contact

Le site, accessible à l'adresse <http://e-tecely.tcl.fr> (à partir de mars pour les usagers non testeurs), vous tombez sur l'écran ci-dessus.

Toutes les informations dont nous avons besoin sont visibles : création de compte, rechargement (les petits cadenas indiquent bien sur les pages accessibles seulement si vous êtes connectés avec votre compte e-Tecely).

On peut également accéder directement aux pages de support (perte de carte, etc).

Création d'un compte



Page

d'inscription

Essayons de nous inscrire : aucun problème particulier, un captcha (facile à pirater, mais qui voudrait payer ton abonnement à ta place ?).

Une confirmation par email est ensuite envoyée (jusque-là on reste dans un processus ultra-classique).

Une fois cette opération d'inscription réalisée, on peut enfin se connecter à son compte e-Tecely.

Configuration du compte client



Rattachement
nécessaire



Compte client

On va maintenant tenter de recharger notre carte TCL.

Mais vu que nous n'avons pas encore associé celle-ci à notre compte, un message d'erreur survient.

Association de la carte TCL



Code de rattachement



Rattachement

Cette opération est très simple, il suffit de fournir le n° marqué au dos de la carte. On reçoit ensuite un code par email ou par courrier.

Il est, bien sur, très facile de saisir le n° d'un autre abonné, mais l'intérêt est nul : vous rechargeriez sa carte (et les coordonnées étant masquées vous ne pourriez le retrouver).

Commande d'un lecteur



Panier



Commande lecteur

Rentrons dans le vif du sujet : histoire de pouvoir enfin faire joujou, commandons le fameux lecteur USB ! (d'un coût unitaire de 9€).

Encore une fois, les écrans sont très clairs et compréhensibles.

Premier accroc : après avoir effectué mon règlement, je suis renvoyé sur le site, avec mon lecteur toujours dans le panier, comme si je n'avais pas commandé ni payé. Ce problème a depuis été résolu.

Deuxième accroc : "normalement", le site aurait du me proposer l'acquisition d'une nouvelle carte Técély équipée d'une puce. Ce problème est connu et va être corrigé.

Troisième accroc : le site ne propose "normalement" ce changement de carte **qu'au retour sur le site après le paiement**. Il serait plus logique de le rajouter au panier via un message explicite, en indiquant très clairement que ce changement n'est pas facturé.

Pourquoi une nouvelle carte ? *car les cartes Técély ancienne génération ne sont pas compatibles avec ces fameux lecteurs* (mais le changement est gratuit).

Rechargement de la carte



Choix
rechargement



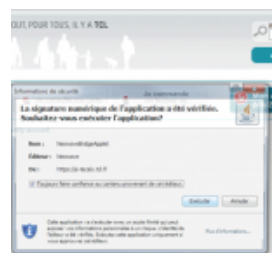
Lecteur Teo
(Xiring)

Une semaine plus tard (entre les problèmes ci-dessus et les délais inhérents à un beta-test), j'ai reçu mon lecteur USB : un Teo de la marque Xiring (une des marques les plus courantes pour ce genre d'appareils).

Maintenant qu'on a le lecteur, il est enfin possible de se rendre sur la page "Je recharge ma carte" et de cliquer sur le 1er choix.



Problème
carte



Autorisation
exécution
Java

C'est la technologie Java qui a été retenue pour assurer la connexion entre le navigateur et l'USB. Je vois pointer les

trolls qui vont rire d'un tel choix : à ce jour, il n'y a que Java qui permette ce genre de performances, et cela sous les 3 OS les plus courants (Windows, Linux, Mac OS).

Le lecteur, quant à lui, s'est installé tout seul, sans pilotes à fournir (au moins sous Windows 7).

Quatrième (petit) accroc : la carte à puce n'est pas reconnue par Windows (pilote manquant) mais ca n'empêche pas du tout son bon fonctionnement.

Choix d'un abonnement / produit pour ma carte

En dehors du sempiternel abonnement mensuel, il est aussi possible de charger un forfait "une semaine" (et il sera possible en 2013 de charger des "trajets", un peu comme le fait la Oyster Card à Londres; [Lyon69 se faisait d'ailleurs l'écho, récemment, d'une demande importante des usagers à ce niveau](#)).



Rechargement #2



Rechargement



Choix d'un produit

Et si je ne peux/veux pas utiliser un lecteur USB ?



Répartition des bornes



Localisation borne

Il reste possible de payer en ligne et d'aller valider **une seule fois en début de mois** sa carte, en utilisant les bornes e-Tecely, implantées un peu partout sur le réseau (au moins sur les grands axes sur Lyon et limitrophes).

La carte est assez claire, et permet à l'aide d'une photo de repérer facilement la borne dans son environnement (très bonne idée au passage).

Questions / réponses

- Les attestations d'abonnement ? Elles sont maintenant envoyées par mail automatiquement au paiement.
- La date de mise en service? Initialement, mars 2012, je ne sais pas si ça a été déplacé avec le retard des tests.
- Ça tourne sous Linux ou Mac OS? Le site, oui, mais, à ce jour, pas la fonctionnalité de "rechargement via le lecteur USB"
- Une réduction est-elle prévue pour les utilisateurs rechargeant à domicile, qui font donc baisser les frais des TCL? Pas que je sache. (merci [@savatte](#) pour la question)

Conclusion

A part quelques petits bugs (qui auraient tout de même dû être détectés avant le bêta-test, mais passons), ce test s'est bien déroulé.

- Avantages :
 - On se bousculera moins aux bornes.
 - On prend moins le risque de se mettre en retard avec l'achat de l'abonnement.
 - Même si je n'ai pas de distributeur TCL sur mon trajet, je peux acheter mon abonnement.
- Inconvénients :
 - Il est toujours nécessaire de valider son achat, quelque soit le système retenu.
 - Le lecteur a un coût (faible) / Il n'y a pas de bornes partout.
 - On ne peut pas encore recharger X trajets sur la carte, consommables à sa guise.

En résumé, **ce nouveau système, et tout l'espace client qui va avec, est un réel pas en avant de la part des TCL**, c'est incontestable, mais parallèlement, les données de transport

(horaires, plans, position des bus et arrêts) ne sont toujours pas ouvertes, et Keolis ne dispose toujours pas d'un community manager assurant l'interface entre les usagers et l'opérateur : **e-Tecely n'est, à mon avis, que le premier pas d'une profonde refonte salvatrice de la gestion clientèle et de la communication en ligne des TCL.**