

# Pourquoi le lancement de Microsoft 365 Copilot a été un véritable désastre

Au début de l'année 2025, sans aucun avertissement, Microsoft a changé le nom de son application de productivité et a augmenté considérablement son prix. Ce lancement a été un véritable fiasco. Voici ce qui n'a pas fonctionné.

Par Ed Bott

Publié le 29/01/2025 à 17:11

---

On aurait pu penser que l'équipe marketing de Microsoft avait appris un ou deux trucs après le lancement désastreux de la fonction Recall l'année dernière. Par exemple parler à quelques clients, organiser des groupes de discussion et même demander l'avis de quelques membres de la presse et de la communauté des analystes.

**Mais non.**

Peu après le Nouvel An, quelqu'un à Redmond a appuyé sur un bouton qui a augmenté le prix de son produit Microsoft 365, très populaire (84 millions d'abonnés payants dans le monde !). Vous savez, celui qui s'appelait autrefois Microsoft Office ? Oui, eh bien, il s'appelle désormais Microsoft 365 Copilot, et vous allez devoir payer au moins 30 % de plus pour cet abonnement.

Pour autant que je puisse en juger, les réactions des clients ont été majoritairement négatives. Je surveille de manière obsessionnelle les forums en ligne consacrés à Microsoft. Et j'ai lu des centaines de plaintes sans voir un seul compliment. Sérieusement, la réaction à ce déploiement c'est juste une erreur Excel #DIV/0.

**Alors, qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ? Par où commencer ?**

**L'augmentation des prix a été bâclée**

Permettez-moi ici de me mettre à l'aise avec Microsoft. La société a lancé Office 365 (qui est ensuite devenu Microsoft 365 et maintenant Microsoft 365 Copilot) il y a plus d'une douzaine d'années. Et depuis lors, elle n'a pas augmenté le prix une seule fois. Au cas où vous ne l'auriez pas remarqué, nous vivons actuellement une période d'inflation.

Microsoft avait donc toute latitude pour procéder à une légère augmentation de prix. Netflix fait cela tous les ans ou tous les deux ans et personne ne se présente au siège de Netflix avec des fourches et des torches.

Mais non. Au lieu de cela, ils ont augmenté le prix de 30 %. Et tout à été mis sur le dos de l'intelligence artificielle. Mauvaise idée. Pourquoi ? Parce que...

**Personne ne veut payer pour l'IA**

L'IA recèle un potentiel énorme et présente aujourd'hui des cas d'utilisation solides, pour des tâches telles que l'écriture de code par exemple.

Mais dans les domaines où les abonnés à Microsoft 365 Famille et Personnel sont susceptibles de voir l'IA, ce n'est pas si clair. Si vous demandez à Copilot dans Word d'écrire quelque chose pour vous, les résultats seront à peu près ce que vous attendez d'un stagiaire enthousiaste. Vous obtiendrez peut-être de meilleurs résultats si vous demandez à Copilot de transformer un dossier rempli de photos en une présentation PowerPoint. Mais cette tâche est-elle vraiment un défi ?

Pour couronner le tout, la mise en œuvre des fonctionnalités de Copilot pose également problème. Par exemple, j'ai un abonnement professionnel et un abonnement familial à Microsoft 365. Cette combinaison fonctionne normalement très bien. Je peux me connecter avec un seul compte, joindre des ressources comme OneDrive à partir des deux comptes et travailler presque sans friction.

Mais bonne chance pour faire de même avec les fonctionnalités de Copilot. Dans cette configuration, je reçois systématiquement des messages d'erreur me disant : "En tant qu'abonné à Microsoft 365 Personal ou Family, vous pourrez utiliser Copilot lorsque vous serez connecté avec votre compte professionnel ou scolaire Microsoft (Entra ID)) et votre compte personnel Microsoft. Cependant, cette possibilité n'est pas encore disponible." Si vous souscrivez un abonnement personnel et professionnel à Microsoft 365, vous paierez le prix le plus élevé, mais vous ne bénéficierez pas des nouvelles fonctionnalités. Capture d'écran par Ed Bott/ZDNET

Voyons si je comprends bien : Je paie Microsoft pour non pas un mais deux abonnements. Et ils ont augmenté le prix de l'un de ces abonnements tout en ne me permettant pas d'utiliser sa fonction de signature. C'est une bien piètre façon de récompenser ses meilleurs clients.

L'annonce a également été bâclée

Je paie annuellement mon abonnement Microsoft 365 Family. Le prix a augmenté il y a plus d'une semaine, mais je n'ai pas reçu d'e-mail m'en informant. En tant que gestionnaire du compte, je devrais voir cet avis avant de voir le nouveau prix dans mon tableau de bord.

Au lieu de cela, j'ai appris le nouveau prix grâce à un message sur mon téléphone Android. Ce message sur mon téléphone est la seule notification que j'ai reçue à propos d'un changement de prix.

### **Capture d'écran par Ed Bott/ZDNET**

Cet avis me dit que j'ai un abonnement mensuel. Non, j'ai un abonnement annuel qui sera renouvelé dans un mois ou deux. Il me dit que je peux annuler la facturation dans mes paramètres Play Store. Non, je ne peux pas. J'ai acheté cet abonnement en utilisant le navigateur web de mon PC Windows, et lorsque j'appuie sur le bouton Abonnements dans l'application Android, il ouvre un navigateur web et m'amène à la page de mon compte Microsoft, où il n'y a pas d'option d'annulation

Cela pourrait être pire, je suppose. Il suffit de demander à certains abonnés français et espagnols qui ont reçu un message pop-up similaire leur annonçant que leur prix était passé de 10 € par mois à 13 000 €. (Ces satanées décimales.)

Oh, et je ne compte plus le nombre de personnes qui ont été déconcertées et furieuses que Microsoft ait installé de force l'application Copilot sur leurs appareils. Il s'agissait simplement la chose la plus intelligente que Microsoft aurait pu faire aurait été de rendre cette version initiale de Copilot facultative pendant quelques mois. Il aurait pu dire : "Nous sommes impatients de permettre à tout le monde d'essayer cette fonction ! Il suffit de cliquer sur OK ici !"

Au lieu de cela, ils ont activé la fonctionnalité pour tout le monde. Et ils ont donné aux utilisateurs de Word une case à cocher bien cachée qui dit Enable Copilot (Activer Copilote). La fonction étant activée par défaut, vous devez décocher la case pour la faire disparaître.

En ce qui concerne les autres applications Office ? "Nous vous proposerons un bouton pour la désactiver le mois d'un changement de marque de l'ancienne application Microsoft 365 avec le nouveau nom et le nouveau logo. Mais dans mon cas, il a fallu attendre plusieurs jours avant que je reçoive un autre message pop-up m'informant du changement.

### **Désactiver, ou pas ? prochain. Peut-être".**

Plus sérieusement, la page d'assistance qui explique où se trouve cette case dans Word indique : "Nous travaillons à l'ajout de la case à cocher Activer Copilote dans Excel, OneNote et PowerPoint sur les appareils Windows et dans Excel et PowerPoint sur les appareils Mac. Cet ajout est provisoirement prévu pour février 2025."

En attendant, réfléchissez-y à deux fois avant d'utiliser l'option pour désactiver toutes les fonctionnalités connectées dans vos applications Office. Comme l'a souligné un internaute, cela peut avoir des conséquences inattendues, comme la disparition soudaine de tous vos fichiers dans OneDrive.

### **Combien de temps durera l'option classique ?**

Si vous essayez d'annuler Microsoft 365 pour éviter l'augmentation de prix (ou simplement pour dire non aux fonctions d'IA), la page de gestion des abonnements de Microsoft offre la possibilité de rétrograder vers un plan classique.

Et cela s'avère être exactement ce pour quoi vous avez signé il n'y a pas si longtemps, l'augmentation de prix en moins.

Il s'agit bien entendu d'une mesure de fidélisation. Les nouveaux abonnés ne peuvent pas souscrire à ce plan, et je m'attends à ce qu'il soit supprimé d'ici un an ou deux.

### **Pourquoi Microsoft fait-il cela ?**

Je n'ai pas encore vu une seule personne faire l'éloge de l'implémentation de Copilot dans Microsoft 365.

Alors pourquoi le faire ? Je peux penser à 3 milliards de raisons. Je pourrais entrer les chiffres dans Excel et vous en parler, mais laissons plutôt Copilot vous expliquer.

Microsoft Copilot comprend comment fonctionne le modèle économique de l'abonnement.  
Capture d'écran par Ed Bott/ZDNET

Microsoft est à mi-chemin de son exercice fiscal 2026. C'est un peu comme si quelqu'un avait reçu des instructions à la fin de l'année civile pour augmenter le chiffre d'affaires de la division Office Consumer.

Le plus drôle, c'est que l'augmentation de prix est si importante qu'elle aura un impact positif considérable même si 10 % des clients de Microsoft 365 Personal and Family annulent leur abonnement au lieu de payer les frais mensuels supplémentaires. Copilot m'a fait faire le calcul et a conclu : "Donc, même si 10 % de vos clients annulent leur abonnement, vous générerez encore 1,714 milliard de dollars supplémentaires par an grâce à la hausse des prix. Que pensez-vous de cet ajustement ?"

j'ai l'impression de comprendre pourquoi toutes ces plaintes ne seront pas entendues.

Source : "ZDNet.com"