

# Windows Vista ce sont ceux de Microsoft qui en parlent le mieux

Quand le New York Times se met à évoquer Windows Vista et ses déboires, on ne peut le soupçonner de partialité...

*Big thanx à Mallorie pour la traduction.*



**Ils ont critiqué Vista. Parce qu'ils savaient.**

**[They Criticized Vista. And They Should Know.](#)**

*Randall Stross – 9 mars 2008 – New York Times*

Un an après l'arrivée de Windows Vista, pourquoi tant d'utilisateurs de Windows XP refusent encore de passer à cette nouvelle version ?

D'après Microsoft, les prix élevés joueraient un rôle dissuasif. Le mois dernier, la compagnie a baissé les prix des packs Vista, en espérant voir les clients passer outre leurs réticences. Aux Etats-Unis, un utilisateur XP peut maintenant acquérir une version Vista Home Premium pour 129.95\$ au lieu

de 159.95\$.

Mais une autre théorie circule sur l'échec de Vista : sa réputation le précéderait. Les utilisateurs XP seraient peu enthousiastes en entendant leurs amis ou connaissances leur narrer leurs expériences ratées de passages à Vista. La carte graphique qui ne supporte pas les effets spéciaux de Vista. Le temps de chargement trop long. La lenteur d'exécution des applications. Les imprimantes, scanners ou autres périphériques qui cessent de fonctionner correctement sous Vista, faute de pilotes adéquats, alors qu'ils tournaient sans problème sous XP.

En quoi Vista pourrait-elle être qualifiée de « version supérieure » ?

Voici l'histoire d'un passage à Vista plutôt malheureux qui s'est déroulé au début de l'année dernière. Jon (appelons-le Jon, je vous révélerai d'ici peu son identité) décide de passer deux machines sous XP à Vista. Il se rend alors compte qu'il manque des pilotes pour faire fonctionner son imprimante et son scanner sous Vista et qu'il doit réinstaller XP sur un des PC pour pouvoir encore utiliser ses périphériques.

Jon a-t-il simplement joué de malchance ? Apparemment pas. Lorsque Steve apprend les déboires de Jon, il confirme qu'il manque les pilotes de périphériques de toutes sortes – « c'est pareil dans tout l'écosystème ».

Vient alors le tour de Mike, dont le nouveau portable arbore le rassurant logo *Windows Vista Capable*. Il pense pouvoir profiter de toute la magnificence de Vista, ainsi que de ses programmes Microsoft préférés comme Movie Maker. Conclusion : « Je me suis fait avoir ». Logo ou pas, son nouveau portable ne comporte pas la puce graphique nécessaire pour utiliser son éditeur vidéo préféré et ne peut faire tourner qu'une version bridée de Vista. Comme il dit lui-même : « je possède désormais une machine à mails de 2100\$ ».

Or, il s'avère que Mike n'est pas précisément un novice. Il s'agit de Mike Nash, vice-président de Microsoft, chargé de la gestion des produits. Et Jon, dépité d'apprendre que les pilotes dont il a besoin n'existent pas ? C'est Jon A. Shirley, membre du conseil d'administration et ancien président directeur général de Microsoft. Et Steven, que le manque de pilotes n'étonne plus, est bien placé pour le savoir : il s'agit de Steven Sinofsky, vice-président en charge de Windows.

Leurs remarques sont tirées d'e-mails internes à Microsoft, échangés en février 2007, donc après le lancement de Vista – alors considéré comme un produit achevé que les consommateurs achèteraient au prix fort. Entre les pilotes manquants et les étiquettes *Prêt pour Vista* apposées sur des portables qui ne l'étaient visiblement pas, Vista a tout de suite eu mauvaise réputation: *Attention : Pas Prêt à l'Emploi*.

Il est surprenant d'entendre les pontes de Microsoft se plaindre de leurs frustrations personnelles dues à Windows. Mais une action intentée contre Microsoft en mars 2007 devant la Cour de Justice de Seattle a révélé de nombreux documents internes. D'après les plaignants, Dianne Kelley et Kenneth Hansen, qui ont acheté leurs PC fin 2006, peu avant la sortie de Vista, les autocollants de Microsoft *Windows Vista Capable* induisent en erreur lorsqu'ils ont apposés sur des machines qui s'avèrent incapables de faire tourner les versions de Vista pourvues des fonctionnalités les plus emblématiques que Microsoft mettait en avant pour promouvoir cet OS.

Le mois dernier, le juge Marsha A. Pechman a accordé à l'action intentée le statut d'« action groupés » (class action) et le procès est prévu pour octobre prochain. (Microsoft a fait appel de la décision de ce statut la semaine passée.)

Les personnes ayant acheté un PC labelisé *Windows Vista Capable* sans être également mentionné *Premium Capable* peuvent

maintenant se joindre à la partie civile. Le juge a aussi rendu public quelque 200 e-mails et rapports internes, couvrant des débats internes à Windows au sujet de la meilleure façon de présenter Vista, entre 2005 et janvier 2007, au moment de sa sortie officielle.

Microsoft se vante aujourd'hui d'avoir deux fois plus de pilotes disponibles pour Vista que lors de son lancement, mais les problèmes graphiques et de performance perdurent. (En tentant de contacter la semaine dernière M. Shirley et ses collègues à propos de leurs expériences actuelles avec Vista, le porte-parole de Microsoft, David Bowerman, a déclaré qu'aucune des personnes citées dans les e-mails ne pourrait faire de commentaire tant que le procès serait en cours).

Les e-mails ont été publiés dans le désordre, mais en les remettant dans l'ordre chronologique, on peut y lire une tragédie en trois actes :

Acte I : En 2005, Microsoft a l'intention d'annoncer que seuls les PC suffisamment équipés pour supporter les exigences graphiques de Vista seront *Vista Ready*.

Acte II : Début 2006, Microsoft décide de revoir à la baisse les exigences graphiques théoriques afin de ne pas nuire aux ventes de Windows XP sur des machines bas de gamme alors que Vista est disponible. (Un client pourrait raisonnablement tirer la conclusion que Microsoft lui souffle: achetez maintenant, passez à Vista plus tard). Un ajustement sémantique est fait: au lieu de dire d'un PC qu'il est *Vista Ready*, ce qui peut amener à croire comme son nom l'indique qu'il est prêt à tourner sous Vista, on dira qu'il est *Vista Capable*, ce qui sous-entend que les résultats attendus pourraient ne pas être atteints.

Cette décision de revoir à la baisse les exigences graphiques de départ est accompagnée de protestations internes considérables. La configuration matérielle minimale est si

basse que « même un vieux PC pourri ferait l'affaire », selon les propres termes de Anantha Kancherla, manager des programmes Microsoft, dans un des e-mails internes récemment rendus publics, tout en ajoutant « Ce serait une tragédie complète si on laissait faire ça. »

Acte III : 2007 voit la sortie des différentes versions de Vista, dont l'*Edition Familiale Basique*, dépourvue des fonctionnalités graphiques emblématiques de l'OS. Ce qui a placé les partenaires de Microsoft dans une situation embarrassante. Dell, dans un rapport également étudié lors du procès, enterrait d'ores et déjà Microsoft et faisait sèchement remarquer : « Les clients n'ont pas compris ce que signifiait *Capable* et s'attendaient à davantage que simplement *pourrait* être disponible. »

Tout était écrit. En février 2006, quand Microsoft a abandonné l'idée de réserver l'étiquette *Vista Capable* aux PC les plus puissants, son propre personnel a essayé de prévenir le déluge de plaintes de consommateurs à propos des PC plus limités. « Il serait beaucoup moins coûteux de faire les choses correctement pour les clients dès maintenant », déclara Robin Leonard, directeur commercial chez Microsoft, dans un e-mail à ses supérieurs, « plutôt que de devoir déboursier par la suite pour essayer de résoudre les problèmes. »

Maintenant que Microsoft doit faire face à une action groupée, c'est un juge qui devra gérer la réparation de ces problèmes. Entretemps, Microsoft pourra-t-il racheter sa crédibilité perdue ?