



HAL
open science

La logistique, le rêve totalitaire de la gestion

Joan Le Goff

► **To cite this version:**

Joan Le Goff. La logistique, le rêve totalitaire de la gestion. Images de la logistique. Éclairages managériaux et sociétaux, 2017. hal-01757985

HAL Id: hal-01757985

<https://hal.science/hal-01757985>

Submitted on 4 Apr 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Version de travail du chapitre :

« La logistique, le rêve totalitaire de la gestion », in Paché G. (dir.), *Images de la logistique. Éclairages managériaux et sociétaux*, Presses universitaires d'Aix-marseille, coll. "Droits, pouvoirs & sociétés", 2017, p. 173-180.

La logistique, le rêve totalitaire de la gestion

Joan Le Goff

Lors de son allocution de clôture des 8^e rencontres internationales de la recherche en logistique, le 1^{er} octobre 2010 à Bordeaux, Jacques Colin proposait sa synthèse d'un programme particulièrement dense. À l'issue de trois jours de conférences, dressant un bilan et traçant des perspectives, il considérait comme significative la quantité élevée de travaux qui, quels que soient leurs ancrages disciplinaires et méthodologiques, intégraient à leurs préoccupations la question de la responsabilité sociale des entreprises. À ses yeux, c'était là l'expression d'un défi pour les praticiens et les chercheurs afin de répondre aux enjeux du monde contemporain. Le même Jacques Colin, avec constance (entre autres : 1996, 2015), a toujours su rappeler l'origine militaire de la logistique, son inscription au sein de la vaste bibliographie de ce que, par pudeur, nous nommons les sciences politiques mais qui concerne l'art de la guerre. Or, ses analyses historiques sont essentielles pour comprendre la difficulté qui attend la logistique si elle devait prétendre à devenir socialement responsable, d'une part parce qu'elle reste empreinte de sa vocation première (1), d'autre part parce que sa configuration actuelle en fait un dispositif au sens foucauldien, nouant technique et stratégique, savoir et pouvoir (2).

1. Du gouvernement des choses au gouvernement des conduites

Disparu à l'âge vénérable de 91 ans en 2012, Norman Joseph Woodland est l'auteur d'une invention qui incarne le tout de la logistique. Cet ingénieur en mécanique qui fera une longue carrière chez IBM est le père du brevet déposé aux États-Unis le 7 octobre 1952 sous le numéro 2 612 994 et concernant une nouvelle méthode de classification des produits basée sur des parties invariables et variables des motifs imprimés. Deux siècles et demi après les cartes perforées de l'industrie textile, le code-barres fait son entrée sur la scène logistique. Sur nos produits, il est un détail par la taille mais, par ses usages, il autorise un expansionnisme logistique jamais démenti.

1.1. Du détail à la totalité, l'expansionnisme par nécessité

Depuis l'avènement de la logistique d'entreprise (et la lecture attentive des articles de James Heskett (1977) par son voisin de bureau, Michael Porter, qui saura s'en souvenir pour concevoir sa célèbre chaîne de valeur), aucun cadre n'ignore que la gestion des flux physiques en production comme en distribution passe par la gestion des flux d'informations. Et même

des étudiants néophytes lors d'une simulation de gestion initiatique se rendent rapidement compte que la transmission d'une information à l'étape précédente ou la distribution du produit à l'étape suivante n'est pas suffisante : il faut remonter à la source et descendre jusqu'à l'utilisateur final. De micro-étape en micro-étape, les logisticiens ont proposé très tôt de franchir les murs de l'entreprise pour constituer une chaîne logistique, voire de l'intégrer, liant chaque acteur du canal de distribution, chaque membre de la filière de production – « transgresser les frontières » écrivait Jacques Colin en 1996. Les arguments rationnels n'ont pas manqué, qu'ils concernent la rationalisation des opérations, les économies de transaction, les délais de livraison. Et, outre la fortune des consultants, les modes successives ont renforcé cette logique : du juste-à-temps du soleil levant des années 1970 au *Supply Chain Management* des *golden eighties*, des premiers modèles timides de décalage et spéculation jusqu'aux avatars du *Lean Management*. L'optimisation de la gestion des flux requiert évidemment de franchir le seuil de l'organisation et, *a fortiori*, de la maison. Dans ce cadre il paraît judicieux qu'un réfrigérateur connecté informe le distributeur de votre intention de cuisiner une tarte aux pommes, pour prendre l'exemple d'un service du distributeur britannique Tesco.

Ce mouvement simultané vers l'amont et l'aval, aussi bien pour gérer des produits que des informations, est consubstantiel à l'objectif de la logistique d'atteindre simultanément fluidité et continuité. Cette expansion tous azimuts est la leçon de siècles de logistique militaire pour laquelle *relier pour projeter* a constitué la clé de la victoire, entraînant des modes radicaux de gestion des stocks (arsenal contre terre brûlée) et, surtout, des maillages pour le transport et l'information (des voies romaines aux tours de Chappe) ou, à l'inverse, des tentatives pour empêcher l'autre d'en bénéficier (du chiffage des communications aux différences d'écartements des rails du chemin de fer). Affrontement de systèmes normatifs qui trouvera son incarnation dans la création de l'organisation internationale de normalisation ISO après-guerre, conçue expressément comme le levier de la conquête politique par l'arme de la technique. Pour se réaliser, la marche vers une logistique totale a provoqué la normalisation des outils et des procédures, menant à la domination esthétique dans le paysage mondial du couple code-barres/conteneur. La promesse des prestataires logistiques d'une administration absolue des choses trouve son accomplissement dans l'horizontalité des axes maritimes et la verticalité des liaisons satellitaires.

1.2. L'ossature de l'ambition gestionnaire

Norman Woodland est mort et son code-barres lui même voit son hégémonie menacée par des étiquettes électroniques de nouvelle génération, les puces RFID, assumant les fonctions d'étiquetage traditionnel, d'antivol et de procédure d'identification automatique avec des gains de productivité et de qualité inégalés. Leur lecture rapide, fiable et sans contact, le caractère évolutif de leur information et la possibilité d'intégration au produit ou à son conditionnement (implantation à la source) permettent un suivi homogène du produit tout au long de la chaîne logistique, jusque chez (et parfois sur, voire dans) le client. C'est l'instrument qui manquait à l'antique pensée logistique. C'est le rouage qu'il fallait à la mécanique réticulaire du *Supply Chain Management* pour prendre la place qu'il aurait dû occuper immédiatement au sein des sciences de gestion : l'ossature indispensable pour assumer pleinement leur vocation d'administration des hommes et des choses, dans et hors des organisations.

On le sait, les différentes disciplines constitutives de la gestion tiennent implicitement pour référence le panoptique et sa volonté de surveillance efficiente. Qualifié d'« événement dans l'histoire de l'histoire de l'esprit humain » par Michel Foucault (1975, p. 252), l'architecture de l'anglais Jeremy Bentham (1791) vise à voir sans être vu, dans un but utilitariste

d'optimisation sociale. Supposée maximiser le bien-être de chacun et déployable dans les prisons, les hôpitaux, les écoles, les manufactures, ce contrôle à faible coût mais à fort caractère dissuasif est la pierre angulaire revendiquée de multiples théories et pratiques qui essaient dans les entreprises, en marketing comme en gestion des ressources humaines, en comptabilité comme en stratégie, de l'autocontrôle au *benchmarking*, de la méthode des temps prédéterminés à l'artifice du client mystère. Longtemps, c'est la modalité pratique qui a fait défaut, non pas l'idée mais sa concrétisation opérationnelle. Ainsi, dans le Chili du début des années 1970, le gouvernement socialiste de Salvador Allende est confronté à une question délicate : comment diriger toutes les entreprises nationalisées de façon efficace, dans l'intérêt de la population mais malgré ses éventuelles résistances ? La réponse va être apportée par le projet Cybersyn (Medina, 2011) : tous les sites industriels concernés ont été reliés à un ordinateur central à Santiago et l'état de la production était connu de façon exhaustive, permanente et instantanée. Ce système devait permettre une gestion intégrée de la production, en centralisant toutes les données sur les flux (matières premières, production, absence du personnel, délais de transport, etc.) en vue d'une optimisation de la prise de décision globale pour le pays dans une salle de contrôle ultra-moderne (illustration 1). La faillite viendra des insuffisances techniques, aujourd'hui largement surmontées. L'ironie est que la dictature arrivée au pouvoir détruira cet outil, n'en percevant pas l'intérêt. Il prévoyait pourtant, dans sa phase suivante, des boîtiers de sondage d'opinion dans chaque domicile...



Illustration 1 : La salle de contrôle du projet Cybersyn (« Opsroom » pour operations room) (Medina, 2011)

Rencontrant les techniques de ses ambitions, la logistique peut enfin quitter la place annexe à laquelle elle a longtemps été contingente dans l'enseignement, la recherche, la vie professionnelle. Chaque pan de la gestion peut s'y adosser, elle devient le squelette qui unit et donne forme. Création de sanctuaires par des duopoles concertés, personnalisation des produits et des services, déploiement de stratégies de préemption ou de prolifération, tarifs d'assurances individualisés en fonction des trajets parcourus, optimisation fiscale par les multinationales, autant d'approches qui reposent sur un étau logistique robuste. Et, peu à peu, parce que les pratiques de consommation changent et que les outils se miniaturisent et gagnent en fiabilité, la logistique n'a plus simplement en charge l'administration des choses – des stocks et des flux d'objets et de produits, de matières et de marchandises – mais celle des personnes. L'individu, ses déplacements, ses consommations, ses besoins, est pris dans le flux, suivi, géré. Au-delà de leurs différences, la logistique hospitalière et la gestion des files d'attente par les opérateurs des parcs de loisirs procèdent d'un même mouvement de contagion de la pensée logistique à l'ensemble des espaces qui ressortissent du champ de la

gestion. La managérialisation de la société tant décriée (Gauléjac, 2005) est d'abord et surtout une administration des conduites, par une orientation constante et précise des individus (Baur, 2005 ; Le Goff, 2012), à la source même des origines gestionnaires de la traçabilité (Napoli, 2003, 2010).

2. La logistique comme dispositif

Le 24 décembre 2013, Amazon a déposé un brevet qui symbolise la rupture de nature du fait logistique contemporain (United States Patent, 2013). Loin du caractère anecdotique de la livraison par drones, dont la principale incidence pour le distributeur américain a été un large écho médiatique (évidemment espéré), ce brevet porte sur un élément autrement plus structurant : il s'agit de l'ensemble des procédures autorisant une « expédition anticipée » d'un colis, c'est-à-dire son envoi avant même la commande par le client. Sur quoi repose un tel procédé ? Un agencement qui combine des moyens de gestion des opérations physiques élémentaires, des méthodes de collecte et de traitement de l'information (historique des ventes par clients, algorithme adapté à l'analyse de données massives, surveillance des pages internet consultées par le client, etc.). L'expédition prévisionnelle à proximité des points de distribution finale de produits qui figureront parmi les best-sellers devient chose aisée. À peine l'a-t-il validée que le client reçoit sa commande, oubliant que c'est l'attente qui crée le désir.

La prouesse ne repose sur aucune innovation technologique dans le domaine du transport, de la manutention, du stockage, pas plus que dans le champ de l'analyse des données. Il n'y a en arrière plan, pas d'entrepôt révolutionnaire ou de véhicule marquant une rupture conceptuelle avec les concurrents. Il ne s'agit en fait pas de breveter une innovation technique mais plutôt une aptitude, un savoir-faire articulé à des moyens et des ressources. Ce dépôt auprès des autorités américaines dit aux yeux du monde ce qu'est la puissance logistique : non pas la maîtrise d'une nouvelle invention, mais la revendication d'un dispositif.

2.1. La gestion, l'espace même du dispositif

L'opuscule didactique du philologue italien Giorgio Agamben *Qu'est-ce qu'un dispositif ?* (2007) a confirmé le rôle de premier plan d'une notion que les chercheurs en sciences humaines et sociales en général et en sciences de gestion en particulier connaissaient bien : le « dispositif » de Michel Foucault (1977), en tant qu'assemblage d'actions et de discours, d'institutions et de lois, de techniques et de concepts. Il aura fallu néanmoins un long cheminement idéologique pour que l'on puisse relier, entre autres, la définition disciplinaire canonique donnée par Élie Cohen (1989), les travaux accumulés sur les outils de gestion (Moison, 1997) et une approche critique de la pensée managériale (Golsorkhi, Huault et Leca, 2009). Ou, pour formuler cela différemment, un siècle aura été nécessaire pour prendre la mesure de la rupture introduite par la naissance de la rationalité managériale et sa substitution à la rationalité régaliennne qui d'était imposée à partir de la Renaissance. Dès lors qu'en lieu et place de l'administration du droit légitime par un État souverain, le XX^e siècle a privilégié l'impératif d'efficacité coordonné par des organisations, il est devenu clair que la production de dispositifs devenait la propriété essentielle du fait gestionnaire. À la centralisation étatique s'est substituée une logique réticulaire d'optimisation sous contrainte, dont les modalités n'ont eu de cesse d'être théorisées et enseignées, dès les premiers MBA du Dartmouth College en 1900 jusqu'à ce moment qui a vu un dirigeant d'entreprise devenir président des États-Unis en prônant ses qualités de manager, en vantant l'efficacité en lieu et

place de l'égalité, de la justice ou de la liberté, qui relèverent pourtant du registre lexical de la politique.

Giorgio Agamben (2007) identifie trois caractéristiques du dispositif : il s'agit d'un ensemble hétérogène extensif (un réseau d'éléments de tout ordre), qui a une fonction stratégique concrète inscrite dans une relation de pouvoir et, enfin, qui articule le couple savoir/pouvoir. Or, que nous enseigne l'histoire de la pensée managériale ? « Ensemble de *pratiques*, de *connaissances théoriques ou techniques* et de *discours* » (Cohen, 1989, p. 1063, souligné par l'auteur), la gestion est une pseudo-science qui produit des savoirs subjectifs. Armée de valeurs normatives (qui ressortissent de la morale), elle avance dans la négation de sa source constitutive en proposant un texte de substitution, mis en scène par une écriture technique où les causalités s'enchaînent sous forme de lois (Le Goff, 2012). Ce juridisme est couplé à un habillage savant, notamment lexical, qui lui confère une objectivité apparente : cette théologie institutionnalisée impose à chacun des valeurs arbitraires, en les énonçant comme des vérités scientifiques. Ainsi, par nature, le paradigme gestionnaire établit des relations asymétriques de pouvoir, fondé sur des jeux de discours. C'est là que réside la « technologie invisible » du management, et que s'efforcent de porter au jour les *Critical Management Studies* (avec des conséquences épistémologiques et méthodologiques : Giordano, 2017) puisque la vocation du dispositif est de contrôler les conduites, d'administrer les hommes et les choses, leurs mouvements, leurs interactions.

2.2. La logistique parfaite, socialement irresponsable

Que dit le brevet enregistré la veille de Noël 2013 ? En surface, il serait tentant d'y voir de la part d'Amazon un recours à la ruse (Aliouat, 2010), la simple manifestation d'une faculté logistique ou la volonté de démontrer sa force face à ses adversaires. Cela serait une analyse stratégique convaincante car la trentaine de pages du dossier ne contient rien de fondamentalement novateur, ni même d'inconnu à cette date. Pour autant, il y a plus. Plus que de l'ingénierie juridique mise au service de la création de valeur, ou de la volonté de protéger sa propriété intellectuelle afin de conserver son avantage dans l'hyper-compétition du monde contemporain. Amazon avait précédemment déposé plusieurs brevets spécifiques, concernant des améliorations techniques de la livraison, du conditionnement ou de l'entreposage. Mais ce brevet est le premier qui porte sur l'ensemble du processus logistique (figure 1). Ce qui fait sens ce n'est pas la connaissance (dont le brevet est normalement le réceptacle) mais la puissance : ce brevet ne dit pas *comment* on peut faire mais ce que l'on *peut* faire ; ce qui compte n'est pas le savoir mais le pouvoir. Ce brevet dit une capacité qui n'est pas de pur calcul (ce qu'est par exemple, le programme AlphaGo de Google obtenant la deuxième place du classement mondial de go en 2016) mais d'articulation entre conception et opération. L'agir est au cœur de l'architecture développée et protégée par le distributeur.

La proposition d'une « expédition anticipée » est l'aboutissement de la quête logistique, l'abolition des ruptures dans le temps (continuité) et l'espace (fluidité), l'instantanéité des connexions informatiques devenue réalité du monde physique. En toute rigueur, c'est évidemment faux, mais peu importe, le message délivré par ce brevet est bien compris dans cet esprit. Cette promesse d'accélération du flux est aussi la concrétisation de la logistique comme dispositif, comme nœud entre « des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques » (Foucault, 1977). Et, pour atteindre cette perfection logistique, le dispositif littéralement incarné dans le brevet d'Amazon adopte un postulat limpide : le pouvoir absolu du logisticien repose sur un savoir tout aussi absolu ; au nom de l'efficacité, il doit savoir sur vous tout ce que vous avez fait, lu, vu, voulu. Rationnelle en termes managériaux, cette posture omnisciente serait révoquée sans délai dans

d'autres grilles de lecture. C'est le paradoxe même de la logistique qui se trouve condensé ici. Pour être totalement efficace, la logistique devra être totalement irresponsable socialement, par ses modes opératoires (surveillance de chacun, transport unitaire, etc.) ou leurs conséquences (isolement social, incitation à la recherche des seules satisfactions matérielles, etc.). C'est d'une forme de fatalité dont il est question ici car, parmi l'ensemble des disciplines constitutives des sciences de gestion, la logistique a ceci de particulier que sa définition épouse celle du dispositif au point de s'y confondre. La logistique constitue un dispositif et, par voie de conséquence, elle entraîne des rapports de force dans l'imbrication du savoir et du pouvoir, une relation par essence asymétrique et, donc, vectrice de domination. Ce n'est pas le fait de la logistique, mais celui de la rationalité managériale appliquée à un domaine né pour atteindre un objectif – et l'efficacité l'a emporté sur d'autres.

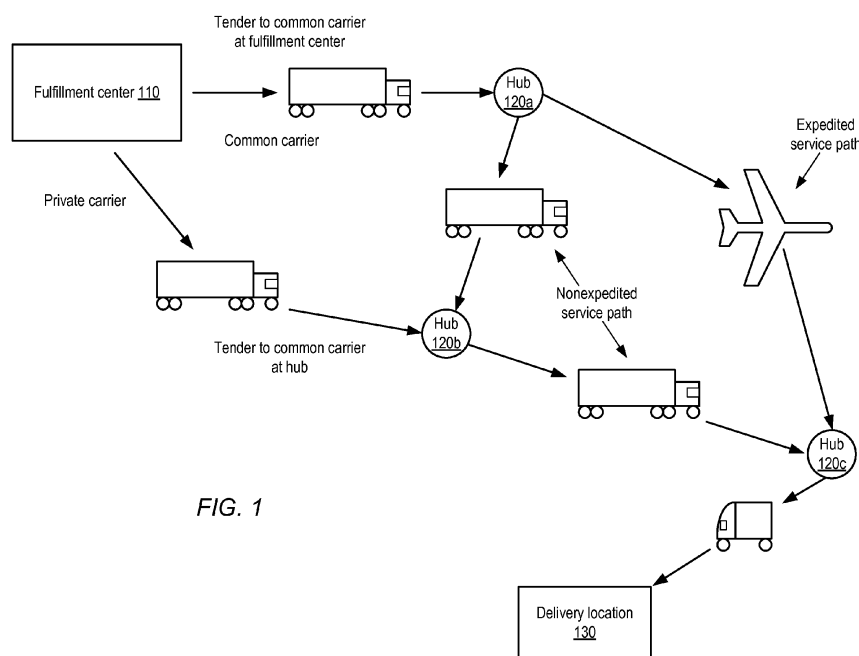


FIG. 1

Figure 1 : extrait du brevet n° 8 615 473 B2 déposé par Amazon (USPTO, 2013).

Conclusion

Épousant l'esprit de la raison managériale et le corps de la mondialisation capitaliste, la logistique du XXI^e siècle est bien plus que la somme de ce qu'on pourrait appeler ses « nanotechnologies », paraphrasant Anne Pezet et Éric Pezet (2010), code-barres et puces RFID, conteneurs et palettes. Charpente de la gestion dans sa vocation d'emprise des êtres et des choses, elle diffuse ses méthodes, techniques et outils en toutes directions (géographiques, sectorielles, culturelles), par nécessité logique. En termes d'optimisation des flux, interrompre le processus avant son terme ou en ignorer le point d'origine, c'est se vouer à l'échec, on l'a vu. La chaîne logistique ne doit plus être intégrée mais intégrale. Dans cette perspective, par

exemple, la composition d'un produit, les qualités organoleptiques d'un aliment, les conditions sanitaires d'un transport peuvent être attestées. Et la logistique peut alors répondre à une exigence de responsabilité sociale et environnementale. En niant pourtant cette responsabilité dans le même instant, en érigeant sa naissance politique en légitimité axiomatique. L'aboutissement de cette inscription acharnée dans le paradigme de l'efficacité réside dans le brevet d'Amazon revendiquant une capacité d'expédition anticipée adossée au « relier pour projeter » de la vision militaire voire guerrière de la gestion des flux.

L'avancée de la pratique et de la recherche logistique vers une réelle responsabilité sociale et environnementale semblait inéluctable à Jacques Colin en 2010, au terme de conférences réunissant des chercheurs de tous pays. Elle ne sera possible que si le cadre de pensée de cette discipline est lui-même interrogé, pour remettre en cause ce qui paraît acquis et naturel pour proposer une approche non plus tournée vers l'efficacité pure, prouesse désincarnée, mais d'autres modalités d'évaluation. Il y a d'autres usages de la compétence logistique que de gagner une course de vitesse avec les caprices du consommateur immature, d'autres méthodes didactiques que de faire l'éloge du débarquement comme défi de transport préfigurant les trente glorieuses et leurs conquêtes commerciales. Questionner, finalement, ce qui compte le plus entre le délai de livraison du colis et le sourire qui accompagne cette livraison.

Le regard à la fois rétrospectif et prospectif que nous a toujours proposé Jacques Colin permet de comprendre ce risque et de tenter de dénouer ce qui, dans nos enseignements, nos recherches, nos pratiques, paraît aller de soi et n'est pourtant que construit par l'accumulation des routines et la répétition des exemples. La logistique a servi à emporter des victoires militaires, à nous de lui offrir d'autres modes d'expression.

Références bibliographiques

Agamben, G. (2006), *Che cos'è un dispositivo ?*, Rome, Nottetempo.

Aliouat, B. (2010), Les stratégies de propriété intellectuelle et leur ingénierie juridique : une nouvelle approche managériale du droit fondée sur le recours à la ruse, *La Revue des Sciences de Gestion*, n° 245-246, p. 21-33.

Baur, R. (ed.) (2005), *La loi et ses conséquences visuelles*, Wettingen, Lars Müller publishers.

Bentham, J. (1791), *Panoptique. Mémoire sur un nouveau principe pour construire des maisons d'inspection, et nommément des maison de force*, Paris, Assemblée nationale.

Cohen, É. (1989), Épistémologie de la gestion in Simon, Y., Joffre P. (ed.), *Encyclopédie de gestion*, Paris, Economica, p. 1158-1178.

Colin, J. (1996), La logistique : histoire et perspectives, *Logistique & Management*, vol. 4, n° 2, p. 97-110.

Colin, J. (2015), La logistique militaire jusqu'au début du XIX^e siècle : une très lente phase d'incubation, *La Vie de la Recherche Scientifique*, n° 403, supplément, p. 1-4, URL : <http://snscs.fr/VRS-no403-12-2015>.

Foucault, M. (1975), *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard.

Foucault, M. (1977), Le jeu de Michel Foucault (entretien avec D. Colas, A. Grosrichard, G. Le Gaufey, J. Livi, G. Miller, J. Miller, J-A Miller, C. Millot, G. Wajeman), *Ornicar ?*, *Bulletin périodique du champ freudien*, n° 10, p. 62-93,

Gauléjac (de), V. (2005), *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Paris, Le Seuil.

Giordano, F. (2017), La géographie (dés)organisante : savoirs, pouvoirs, normes, 6th *doctoral workshop on Critical Management Studies. Penser les organisations alternatives / Advancing knowledge*, Créteil.

- Golsorkhi, D., Huault, I. et Leca, B. (ed.) (2009), *Les études critiques en management. Une perspective française*, Québec, Presses de l'université Laval.
- Heskett, J. L. (1977), Logistics – essential to strategy, *Harvard Business Review*, vol. 55, n° 6, p. 85-96.
- Le Goff, J. (2012), Traces de l'héritage théologique de la pensée managériale : le corps à l'épreuve de la gestion, *Économies et sociétés*, tome XLVI, n° 9, série Études critiques en management, KC, n° 2, p. 1815-1858.
- Medina, E. (2011), *Cybernetic Revolutionaries: Technology and Politics in Allende's Chile*, Cambridge (Mass.), MIT Press.
- Moisdon, J.-C. (ed.) (1997), *Du mode d'existence des outils de gestion : les instruments de gestion à l'épreuve de l'organisation*, Paris, Éditions Seli Arslan.
- Napoli, P. (2003), *Administrare et curare*. Les origines gestionnaires de la traçabilité, in Pedrot Ph. (ed.), *Traçabilité et responsabilité*, Paris, Economica, p. 45-71.
- Napoli, P. (2010), Pour une histoire juridique de la gestion, in Bezes, Ph., Descamps F. et alii (ed.), *L'invention de la gestion des finances publiques : élaborations et pratiques du droit budgétaire et comptable au XIX^e siècle, 1815-1914*, Paris, Comité pour l'histoire économique et financière de la France, p. 273-299.
- Pezet, A. et Pezet, É. (2010), *La société managériale. Essai sur les nanotechnologies de l'économie et du social*, Montreuil, La Ville brûle.
- United States Patent (2013), *Method And System For Anticipatory Package Shipping*, US 8,615,473 B2, 27 p., URL : <http://www.google.com/patents/US8615473>.