



# StarOfService : 5 ans après la loi Hamon, les citoyens plébiscitent le web

Fiche pratique publié le 02/10/2018, vu 1170 fois, Auteur : [StarOfService](#)

**5 ans après la loi Hamon, qui vise à favoriser l'information des consommateurs, les plateformes d'échanges révolutionnent l'accès au droit des Français. En 2018, les citoyens plébiscitent le web : StarOfService enregistre une augmentation de 75% du nombre de demandes d'aide juridique. Un bond record jamais enregistré jusque là.**

Phénomène qui a le vent en poupe depuis la loi Hamon, autorisant la publicité pour les avocats depuis le 13 février 2014, les professionnels du droit et les particuliers, sont de plus en plus nombreux à utiliser une plateforme de mise en relation web. Preuve en est : [StarOfService](#) enregistre en cette fin d'année 2018 un bond record du nombre des demandes des particuliers en aide juridique. 51 993 requêtes ont été enregistrées de janvier à septembre 2018, contre 39 275 pour la même période en 2017, soit une augmentation de 75% des requêtes enregistrées en un an. En tout l'an passé 63 302 demandes ont été formulées via StarOfService. Ce chiffre devrait être en net progression à la fin de l'année 2018.

Le nombre d'avocats inscrits enregistre également une belle augmentation entre 2017 et 2018. Ils étaient 1 084 avocats à avoir choisi StarOfservice comme plateforme de mise en relation professionnels-particuliers. Ils sont 2 040 à avoir fait ce choix en 2018. Ce chiffre a été multiplié par 4 depuis 2014. Des données qui démontrent le changement radical qui s'opère aujourd'hui dans le monde du juridique.

“Nous avons pris la problématique d'accès au droit de la loi Hamon comme l'un de nos objectifs numéro un. La force de StarOfService est de spécifier très précisément la demande des prospects afin de mettre le bon client face au bon avocat. D'après une étude de l'Association pour la Vulgarisation de l'Information Juridique et de l'Education au Droit, réalisée en 2014, 17% des particuliers se disent confus face à l'accès aux informations juridiques. Nous sommes partis du constat qu'il fallait les aiguiller pas à pas afin de les conduire, grâce à des questions précises, vers les professionnels qui leur correspondent. Nous sommes la seule plateforme de ce type en France à proposer aux clients une série de questions, élaborée avec des avocats, permettant de répartir le plus justement possible ce flux”, explique Lucas Lambertini, créateur de StarOfService.

Ce sont les demandes en droit de la famille et droit du divorce qui représentent la majorité des demandes (respectivement 53 et 12% des demandes formulées en 2018, hors demandes généralistes). Les demandes en droit de la famille sont majoritairement émises de Paris, Lyon et Toulouse, tandis que celles concernant le droit du divorce ont été principalement formulées par des parisiens, des marseillais et des lyonnais.

Phénomène également nouveau pour les avocats : les clients peuvent noter leur relation avec le professionnel. 36 500 avis sont publiés chaque année sur la plateforme, avocats compris. “ Ces avis sont dans la droite ligne de la réponse de StarOfService de la loi Hamon de 2014. La qualité de la relation client est au coeur de la loi en la rendant accessible et transparente aux internautes. C’est une véritable révolution dans le métier d’avocat ! Nos avocats ambassadeurs nous ont confié que cette notation a favorisé la professionnalisation des réponses données aux particuliers”, souligne Lucas Lambertini.

---

En savoir plus...

#### La Loi Hamon et StarOfService

Les avocats ont la possibilité de faire de la publicité depuis 1991 mais le décret 2014-1251 du 28 octobre 2014 a libéralisé cette pratique. La cour de justice de l’union européenne a jugé qu’une réglementation nationale ne pouvait pas interdire totalement toute forme de démarchage. La loi Hamon du 17 mars 2014 a introduit un article 3 bis dans la loi fondamentale des avocats :  
« Dans les conditions fixées par décret en Conseil d’Etat, l’avocat est autorisé à recourir à la publicité ainsi qu’à la sollicitation personnalisée.”

Ainsi les avocats ont librement le droit d’utiliser StarOfService pour se faire connaître des particuliers. Il ne s’agit en aucun cas de démarchage. Ce sont les particuliers qui formulent leur demande. StarOfService met alors le professionnel en relation avec ce dernier de manière personnalisée.

---

En savoir plus...

#### Qualifier les demandes pour aider les Français dans leur recherche

Cet été, StarOfService a consulté plus de 150 avocats dans le but d’améliorer qualitativement la mise en relation avocats-particuliers. Le résultat ? Plus d’un millier de questions différentes permettent de qualifier de manière pointues les demandes des clients potentiels afin de les rediriger précisément vers l’avocat qui leur correspond. Une prouesse technologique qui permet aux avocats de répondre aux besoins dès la première mise en relation mais qui contribue plus largement à répondre à la première exigence de la loi Hamon en matière d’accès au droit du grand public. C’est ainsi que l’internaute peut aujourd’hui choisir entre 20 formulaires de droits différents. Pour chacun d’entre eux entre 5 et 7 natures juridiques sont proposées, soit plus de 2 000 combinaisons possibles auxquelles s’ajoute un bref explicatif de la démarche. Une vraie plus-value pour 17% des citoyens français qui se disent confus face aux informations juridiques distillées sur le web.

Retrouvez nos avocats à [Paris](#), [Bordeaux](#), [Marseille](#), [Lille](#), [Rennes](#)