# Introduction

Dans un environnement bancaire de plus en plus concurrentiel, la fidélisation de la clientèle est devenue un enjeu stratégique majeur pour les institutions financières. La qualité de service perçue par les clients constitue aujourd’hui l’un des principaux leviers de différenciation, de satisfaction et de rétention. Or, dans le contexte actuel de notre banque, une recrudescence des demandes de clôture de comptes est observée, traduisant un niveau de mécontentement préoccupant de la part de la clientèle.  
  
Cette situation soulève des interrogations sur les facteurs réels qui motivent ces départs, et surtout sur les moyens d’anticiper et de prévenir ce phénomène avant qu’il ne se matérialise. L’analyse des données clients, couplée aux techniques d’intelligence artificielle, ouvre des perspectives intéressantes pour détecter les signaux faibles de désengagement et mettre en place des actions de rétention ciblées.  
  
Ce mémoire se propose ainsi d’étudier les déterminants de l’attrition des clients dans une banque commerciale au Bénin, à travers une approche analytique et prédictive basée sur le machine learning. Il s’agira notamment de construire un modèle permettant d’identifier les clients à risque de clôture de compte, en s’appuyant sur l’exploitation de données internes et, le cas échéant, sur une enquête de satisfaction.  
  
L’objectif général est de contribuer à l’amélioration de la qualité de service et à la réduction du taux d’attrition, à travers des recommandations concrètes et adaptées au contexte local. Ce travail s’inscrit dans une démarche à la fois académique et opérationnelle, visant à allier rigueur méthodologique et applicabilité sur le terrain.  
  
La suite du mémoire sera organisée comme suit : une revue de littérature sur la qualité de service et la fidélisation client dans le secteur bancaire ; une présentation du cadre d’étude ; une description de la méthodologie adoptée ; une analyse des résultats obtenus ; et enfin, des recommandations pratiques pour la banque.