

## Questions fréquentes

<b>Quand mon centre Capago sera-t-il ouvert?</b>	<b>2</b>
<a href="#"><u>À quelles mesures de santé et de sécurité puis-je m'attendre lors de ma visite au centre Capago?</u></a>	<b>2</b>
<a href="#"><u>Dois-je effectuer un test pour détecter le COVID-19 avant de demander mon visa?</u></a>	<b>3</b>
<a href="#"><u>Quelles sont les catégories prioritaires pour lesquelles je peux demander un visa?</u></a>	<b>3</b>
<a href="#"><u>J'ai un visa valide qui expirera bientôt, et le pays dans lequel je vais, ou je suis, a émis une restriction de voyage / interdiction de voyager. Puis-je demander une prolongation?</u></a>	<b>4</b>
<a href="#"><u>Mon visa est valide, puis-je toujours voyager?</u></a>	<b>4</b>
<a href="#"><u>Il y a t-il des mesures particulières post Covid-19 pour pouvoir accéder à l'espace Schengen?</u></a>	<b>5</b>
<a href="#"><u>Puis-je me faire rembourser si mon visa a déjà été délivré mais que je n'ai pu voyager?</u></a>	<b>5</b>
<a href="#"><u>J'avais soumis ma demande de visa avant l'annonce de la fermeture des frontières et mon visa a été classé sans suite, que puis-je faire?</u></a>	<b>6</b>
<a href="#"><u>Une demande de visa pour urgence médicale, que puis-je faire?</u></a>	<b>6</b>
<a href="#"><u>Quand la France acceptera-t-elle les demandes de visa de court séjour?</u></a>	<b>7</b>
<a href="#"><u>Mon rendez-vous prépayé a été annulé en raison de COVID-19. Comment reprogrammer mon rendez-vous?</u></a>	<b>7</b>
<a href="#"><u>Quelle est la procédure à suivre pour les familles UE/ EEE ayant obtenu un CS mais n'ayant pas pu voyager en raison de la crise sanitaire?</u></a>	<b>8</b>
<a href="#"><u>En raison des difficultés d'acheminement des courriers internationaux causées par la crise actuelle, est-il possible de justifier la demande de visa en déposant des documents scannés en lieu et place des originaux ?</u></a>	<b>8</b>
<a href="#"><u>En raison de la pandémie certaines mairies ne délivreraient plus des attestations d'accueil, est ce que les demandeurs de visa pourront joindre des attestations sur l'honneur de leur hébergeur?</u></a>	<b>9</b>
<a href="#"><u>Les étudiants étrangers résidents au Togo ne disposant pas de 15 mois de validité de leur passeport sont dans l'impossibilité de retourner dans leur pays d'origine pour le renouvellement de leur document de voyage. Sont - ils autorisés à faire le dépôt de leur dossier de demande de visa?</u></a>	<b>9</b>
<a href="#"><u>Comment joindre Capago en cas de questions?</u></a>	<b>10</b>

## Quand mon centre Capago sera-t-il ouvert?

Nous avons l'honneur de vous informer de la reprise de nos activités à compter du 02 juillet 2020.

D'ores et déjà, la prise de rendez-vous est à nouveau possible sur notre site internet et le site France-visas est ouvert pour le remplissage des formulaires.

**Notez que le centre Capago ouvrira les lundi, mardi et jeudi.**

## À quelles mesures de santé et de sécurité puis-je m'attendre lors de ma visite au centre Capago?

Tous les centres Capago ont mis en œuvre des mesures de précaution pour la prévention du COVID-19, conformément aux directives prescrites par l'Organisation mondiale de la santé et les autorités locales.

Soyez assuré que la priorité de Capago est de garantir la sécurité sanitaire aussi bien de ses visiteurs, que de ses employés. Cette reprise d'activité intègre donc des dispositions qui se déclinent en plusieurs points :

- Sur rendez-vous uniquement;
- Veuillez respecter l'heure de votre rendez-vous. Une tolérance de 10 minutes sera accordée sur les retards;
- Seuls les dossiers complets seront reçus
- Le port du masque est obligatoire;
- La prise de température à l'entrée est obligatoire;
- Le lavage des mains est obligatoire à l'entrée de l'immeuble;
- Le respect de la signalisation permettant la distanciation à l'intérieur du centre;
- Le respect de la circulation à sens unique.

## Dois-je effectuer un test pour détecter le COVID-19 avant de demander mon visa?

Capago ne demande aucun rapport médical lié au COVID-19 pour les demandeurs de visa devant visiter le centre. Les demandeurs devront cependant se conformer aux mesures sanitaires d'accès au centre Capago, dont la prise de température obligatoire. En cas de température supérieur à 38°, l'accès au centre pourra vous être refusé.

## Quelles sont les catégories prioritaires pour lesquelles je peux demander un visa?

**Les catégories suivantes** feront, dans un premier temps, l'objet d'un traitement prioritaire par le poste (avec des variations locales possibles en fonction des capacités actuelles des postes) :

- Études (Court et long séjour) ou stages (sauf visa court séjour concours), ou mineur scolarisé
- Motif professionnel et familial pour établissement en France
- Conjoints et enfants de français
- Conjoints et enfants de ressortissant de l'UE ayant sa résidence principale en France
- Visas de retour
- Visas aux marins
- Titulaire de passeport officiel (diplomatique et de service)
- Ressortissant étranger prenant fonction dans une mission diplomatique ou consulaire, ou une organisation internationale basée en France, de même que son conjoint et ses enfants...
- Professionnels de santé étrangers (stagiaire associé) concourant à la lutte contre la Covid 19
- Professeur ou chercheur employé se déplaçant pour études et enseignements
- Passeport Talent ou salarié ICT ainsi que leur conjoint et enfant
- Visa médical

Vous trouverez plus d'information concernant les catégories autorisées sur le [site Capago](#) ou sur le site de l'[Ambassade de France au Togo](#).

## J'ai un visa valide qui expirera bientôt, et le pays dans lequel je vais, ou je suis, a émis une restriction de voyage / interdiction de voyager. Puis-je demander une prolongation?

Les usagers détenteurs d'un visa valide à court d'expiration alors que leur pays de destination a émis une restriction de voyage/ interdiction de voyager devront s'en tenir aux catégories autorisées à voyager énumérées ci-haut (voir question précédente).

L'utilisateur détenteur d'un visa valide à court d'expiration alors qu'il se trouve bloqué à l'étranger, devra rentrer en contact avec la préfecture, le bureau des étrangers du pays dans lequel il se retrouve, pour régulariser sa situation et demander une extension de son visa.

Le consulat de France au Togo n'est pas compétent dans ce cas.

## Mon visa est valide, puis-je toujours voyager?

Dans le contexte de la mise en œuvre de l'état d'urgence sanitaire en France en raison de la pandémie de COVID-19, des restrictions d'accès à la France métropolitaine et aux collectivités d'Outre-mer ont été mises en place.

À partir du 1er juillet, les États membres de l'UE devraient commencer à lever les restrictions sur les voyages non essentiels dans l'UE pour les résidents des pays tiers suivants:

**Algérie, Australie, Canada, Géorgie, Japon, Monténégro, Maroc, Nouvelle-Zélande, Rwanda, Serbie, Corée du Sud, Thaïlande, Tunisie, Uruguay, Chine**, sous réserve de confirmation de réciprocité.

Toutes les deux semaines, cette liste de pays sera revue et les informations seront mises à jour [ici](#).

## Il y a t-il des mesures particulières post Covid-19 pour pouvoir accéder à l'espace Schengen?

La délivrance éventuelle d'un visa ne garantit pas la possibilité d'entrée sur le territoire, qui reste déterminée par les restrictions applicables aux frontières. Avant de demander un visa, il est recommandé de vérifier si vous êtes autorisé(e) à entrer en France en consultant [la page suivante](#).

Les voyageurs doivent compléter et avoir sur eux une déclaration sur l'honneur attestant qu'ils ne présentent pas de symptômes d'infection au covid-19, de même que l'attestation de déplacement et de voyage. Ces deux documents devront être présentés aux transporteurs avant l'embarquement, ainsi que lors des divers contrôles d'arrivée. Vous pouvez télécharger le document sur [le site de l'Ambassade de France au Togo](#).

Un dispositif de quatorzaine volontaire sera proposé aux personnes, quelle que soit leur nationalité, admises à entrer sur le territoire métropolitain depuis un pays n'appartenant pas à l'espace européen.

L'attention des voyageurs internationaux est par ailleurs appelée sur les mesures sanitaires à l'entrée sur le territoire français à compter du 25 mai 2020. L'ensemble des règles applicables est consultable [ici](#).

## Puis-je me faire rembourser si mon visa a déjà été délivré mais que je n'ai pu voyager?

Nous sommes sincèrement désolés que vous n'ayez pas pu voyager en raison de restrictions applicables à la fermeture des frontières. Cependant, en général, pour les visas délivrés, les frais ne sont pas remboursables. Les visas sont parfois valables plusieurs mois et peuvent être utilisés pour voyager ultérieurement.

## J'avais soumis ma demande de visa avant l'annonce de la fermeture des frontières et mon visa a été classé sans suite, que puis-je faire?

Lorsque l'activité visas court séjour reprendra, les demandeurs dont les dossiers ont été classés sans suite en raison de la COVID-19, pourront redéposer leurs demandes de visa, gratuitement.

Cependant, ils devront fournir à l'appui de leurs dossiers **la quittance précédente** ainsi que **la lettre indiquant le motif de classement sans suite** remise avec leurs passeports.

## Une demande de visa pour urgence médicale, que puis-je faire?

Pour ces cas très particulier, il est préférable de contacter directement les services consulaires :  
[visas.lome-fslt@diplomatie.gouv.fr](mailto:visas.lome-fslt@diplomatie.gouv.fr)

En ce qui concerne les dons d'organe, il suffit de joindre à son courriel, la prise en charge des frais de séjour ainsi que l'attestation d'inscription sur la liste nationale des patients en attente de greffe d'organes délivrée par l'équipe médico-chirurgicale à charge de la transplantation.

## Quand la France acceptera-t-elle les demandes de visa de court séjour?

Pour toute demande urgente pour des raisons humanitaires, nous vous conseillons de contacter l'Ambassade ou le Consulat dans votre pays de résidence à l'adresse suivante :

[visas.lome-fslt@diplomatie.gouv.fr](mailto:visas.lome-fslt@diplomatie.gouv.fr)

## Mon rendez-vous prépayé a été annulé en raison de la COVID-19. Comment reprogrammer mon rendez-vous?

D'ores et déjà, la prise de rendez-vous est à nouveau possible sur notre site Internet et le site France-visas est ouvert pour le remplissage des formulaires.

Vous pouvez également accéder à un formulaire de contact sur votre site Internet Capago pour demander à être contacté.

Si vous avez effectué un prépaiement pour votre demande, vous pourrez réserver gratuitement un nouveau rendez-vous pour les catégories de visa autorisées. Nous vous invitons à contacter notre centre d'appel via chats ou emails en mentionnant votre numéro de référence.

Quelle est la procédure à suivre pour les familles UE/EEE ayant obtenu un CS mais n'ayant pas pu voyager en raison de la crise sanitaire?

Les familles EEE entrent dans la deuxième catégorie de la liste et peuvent voyager avec les justificatifs prouvant leur cas.

En raison des difficultés d'acheminement des courriers internationaux causées par la crise actuelle, est-il possible de justifier la demande de visa en déposant des documents scannés en lieu et place des originaux ?

Dans le cas d'espèce de la Covid-19, certains documents scannés peuvent être acceptés à titre exceptionnel tel que les relevés bancaires, délégation de l'autorité parentale, attestation d'emploi et convention d'accueil pour les passeports talents et les justificatifs d'hébergement.



En raison de la pandémie certaines mairies ne délivreraient plus des attestations d'accueil, est ce que les demandeurs de visa pourront joindre des attestations sur l'honneur de leur hébergeur?

Les demandeurs de visa sont autorisés à fournir l'attestation sur l'honneur de leur hébergeur ainsi que son contrat de bail ou titre de propriété complet, avec la pièce d'identité et la dernière déclaration de revenus

Les étudiants étrangers résidents au Togo ne disposant pas de 15 mois de validité de leur passeport sont dans l'impossibilité de retourner dans leur pays d'origine pour le renouvellement de leur document de voyage. Sont - ils autorisés à faire le dépôt de leur dossier de demande de visa?

Le consulat de France au Togo n'est pas compétent pour traiter ces cas relatifs aux autres pays.

Les usagers concernés devront interroger le consulat du pays où il se trouve.

## Comment joindre Capago en cas de questions?

Vous pouvez contacter notre centre Capago via email à l'adresse [infofrance-tg@capago.eu](mailto:infofrance-tg@capago.eu) ou chat en consultant la page Contact du site internet <https://fr-tg.capago.eu/>. Notre équipe se fera un plaisir de vous assister dans les meilleurs délais.