



**MINISTÈRE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
ET DES RELATIONS  
AVEC LES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire**

**Recommandations à l'attention des maires, des présidents de conseils  
départementaux, des présidents de conseils régionaux et des présidents  
d'établissements publics et de coopération intercommunale**

de Madame Jacqueline GOURAULT, ministre de la Cohésion des territoires  
et des Relations avec les Collectivités territoriales

et de Monsieur Sébastien LECORNU, ministre en charge des Collectivités territoriales

---

Document en date 21 mars 2020

## Introduction

Comme l'a rappelé le Président de la République, la France est confrontée à « la plus grave crise sanitaire depuis un siècle ». Dans ce contexte inédit, les exécutifs des collectivités locales ont un rôle essentiel à jouer pour assurer la continuité des services publics essentiels à la Nation française, tout en protégeant leurs agents publics.

Des mesures nationales ont d'ores-et-déjà été prises (arrêté du ministre des Solidarités et de la Santé du 14 mars 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19 complété par les arrêtés des 15, 16 et 19 mars, décret du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19 etc.).

En complément, un projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 est en cours d'examen au Parlement. Il vise à donner une traduction législative aux mesures annoncées par le Président de la République et le Gouvernement pour faire face à la crise majeure que traverse notre pays au plan sanitaire, et comprend notamment une habilitation du Gouvernement à prendre différentes mesures pour assurer la continuité du fonctionnement des institutions locales et de l'exercice de leurs compétences, ainsi que la continuité budgétaire et financière des collectivités territoriales et des établissements publics locaux.

Les services publics doivent voir leur organisation adaptée en conséquence, tout en maintenant ceux qui sont essentiels à la vie de nos concitoyens. Il revient aux autorités locales, chargées de l'application des lois et règlements, de veiller à la bonne mise en œuvre de ces consignes, en les déclinant par arrêté au plan local, en fonction des équipements et services de leur commune, établissement public de coopération intercommunale (EPCI), département ou région.

Il revient également aux autorités locales, en lien avec les préfetures, de prendre les mesures qu'elles estiment indispensables pour assurer la continuité des services essentiels listés ci-dessous, protéger leurs agents et les usagers.

Aussi, vous trouverez ci-après un document d'aide à la prise de décision, qui précise les recommandations en vigueur en date du 21 mars 2020. Il est également mis à votre disposition sur le site internet du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les Collectivités territoriales ([www.cohesion-territoires.gouv.fr](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr)), où il sera régulièrement actualisé (notamment pour intégrer les mesures définitives du projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19). Le document est organisé comme suit :

- 1. Recommandations générales pour endiguer la propagation de l'épidémie de covid-19,**
- 2. Recommandations pour assurer la continuité démocratique dans des conditions adaptées,**
- 3. Recommandations pour adapter la gestion des ressources humaines,**
- 4. Recommandations générales pour adapter les services publics demeurant ouverts,**
- 5. Recommandations formulées service par service.**

## Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire

Recommandations en date du 21 mars 2020

### 1. Recommandations générales pour endiguer la propagation du Covid-19

#### **a. Activer le plan communal de sauvegarde (PCS)**

Les communes qui disposent d'un PCS peuvent l'activer pour faire face à cette crise sanitaire inédite. Cela permet notamment de réorganiser les services administratifs et mettre en œuvre des mesures d'information du public, de continuité des services et de protection des personnes vulnérables prévues dans ce cadre.

#### **b. Informer la population et diffuser les bonnes pratiques**

Les collectivités territoriales sont incitées à mobiliser les différents vecteurs à leur disposition pour diffuser le plus largement possible les bonnes pratiques : campagnes d'affichage, messages sur le site internet, envois de SMS aux administrés, mobilisation du secteur associatif comme relais de transmission etc. L'objectif est de favoriser une appropriation systématisée par les citoyens des gestes barrières susceptibles de ralentir la propagation de l'épidémie.

#### **c. Veiller au respect des mesures de « confinement »**

Conformément au décret du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19, le déplacement de toute personne hors de son domicile est interdit, jusqu'au 31 mars 2020, sauf si cela est justifié par un motif prévu à l'article 1 dudit décret. Les personnes concernées doivent se munir d'un document justificatif et le présenter en cas de contrôle. Le projet de loi d'urgence permettra aux policiers municipaux, aux côtés des forces nationales, d'en assurer le respect.

Les déplacements, dans l'exercice de leurs fonctions, des exécutifs locaux (maires et leurs adjoints, présidents et vice-présidents d'EPCI, présidents et vice-présidents de conseils départementaux et régionaux) sont assimilés à des « déplacements professionnels insusceptibles d'être différés » au sens du 1° de l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2020-260 du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19, et à ce titre, sont autorisés. Les déplacements des élus locaux n'exerçant pas de fonction exécutive dans l'exercice de leur fonction sont également autorisés à ce titre, mais doivent toutefois être limités aux déplacements strictement nécessaires.

### 2. Recommandations pour assurer la continuité démocratique dans des conditions adaptées

#### **a. La réunion des assemblées délibérantes**

Les assemblées délibérantes ne pourront se réunir que si cela est justifié par un motif exceptionnel, en privilégiant une organisation spécifique qui doit assurer la sécurité sanitaire des membres. Des dispositions législatives seront prises dans le cadre du projet de loi d'urgence pour faciliter leur réunion.

#### **b. Le cas particulier des conseils municipaux d'installation**

Le projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 prévoit que les assemblées délibérantes élues en 2014 et leurs exécutifs verront leurs mandats et fonctions prorogés jusqu'à l'installation des nouveaux conseils municipaux.

Le projet de loi d'urgence prévoit que :

- **Pour les communes dont l'élection est « acquise » au 1er tour** : le conseil municipal et son exécutif seront installés au plus tard en juin. La date sera déterminée sur le fondement d'un rapport remis au plus tard le 10 mai 2020 par le Parlement au Gouvernement sur avis du conseil scientifique.
- **Pour les communes qui doivent organiser un 2nd tour de scrutin** : le conseil municipal et son exécutif seront installés à l'issue du 2nd tour des élections municipales qui aura lieu, conformément au projet de loi voté par le Sénat, en juin. La date dépendra du rapport du 10 mai 2020.

Il n'y a donc pas lieu de réunir de conseil municipal d'installation avant la publication du décret afférent en mai.

Par ailleurs, les mandats des conseillers communautaires seront également prorogés ainsi que leurs exécutifs.

### **3. Recommandations pour adapter la gestion des ressources humaines**

La fermeture de services administratifs ou la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) implique des mesures spécifiques à l'égard des agents publics territoriaux.

Les dispositions issues des notes d'information de la Direction générale de l'administration de la fonction publique (DGAFP), et notamment sa note intitulée « Situation des agents publics, Comparatif public-privé », sont applicables aux agents publics territoriaux (fonctionnaires et contractuels) moyennant les adaptations ci-dessous décrites.

<p><b>A noter</b> : les collectivités territoriales devront délivrer des justificatifs professionnels à leurs agents afin de leur permettre de se déplacer conformément au décret du 16 mars 2020.</p>
--

#### **a. Le recours au télétravail**

Lorsque le télétravail est compatible avec le poste, l'autorité territoriale doit privilégier cette solution et en faciliter l'accès.

#### **b. Placement en autorisation spéciale d'absence (ASA)**

Le tableau figurant en page 2 de la note DGAFP précitée émet des recommandations relatives au placement en autorisation spéciale d'absence (ASA) des agents territoriaux selon les situations. Ainsi, dans les conditions précisées dans cette note, l'agent territorial demeure dans une position régulière. L'agent placé en ASA a droit au maintien de son plein traitement.

Compte tenu du caractère exceptionnel de la situation sanitaire et de son impact sur la situation individuelle des agents publics, les employeurs territoriaux sont invités à maintenir le régime indemnitaire des agents placés en ASA, y compris dans l'hypothèse où une délibération permettrait la suppression des primes en l'absence de service effectif.

L'agent n'étant pas placé en congé de maladie, aucune retenue au titre de la journée de carence ne peut lui être appliquée.

#### **c. Tout agent présentant un certificat médical peut être absent dans les conditions de droit commun**

L'agent territorial est placé en congé de maladie ordinaire dans les conditions de droit commun.

Suivant la situation de l'agent au regard de ses droits à congé de maladie ordinaire, il percevra son plein traitement ou son demi-traitement.

Concernant la retenue au titre de la journée de carence, une mesure du projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 devrait supprimer son application pendant la période d'état d'urgence sanitaire (cf. encadré).

*Dans le cadre de l'examen du projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 le 21 mars 2019 à l'Assemblée Nationale, le Premier Ministre a indiqué :*

*« Je crois nécessaire, pour la seule période de l'urgence sanitaire, de suspendre les dispositifs de jour de carence dans le secteur privé comme dans la fonction publique ».*

***Ces éléments seront précisés dès lors que les dispositions de la loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 seront définitives.***

Par principe, le maintien du régime indemnitaire, en cas de congé de maladie ordinaire, doit être expressément prévu par une délibération de la collectivité ou de l'établissement public.

Compte tenu du caractère exceptionnel de la situation sanitaire et de son impact sur la situation individuelle des agents publics, les collectivités sont invitées, le cas échéant, à délibérer afin de permettre le maintien du régime indemnitaire des agents territoriaux placés en congé de maladie ordinaire atteints du coronavirus. Ainsi une délibération ultérieure en ce sens pourra, **à titre exceptionnel**, revêtir un caractère rétroactif **à compter du 1<sup>er</sup> février 2020**.

- d. En cas de défaillance d'un bien ou service, susceptible de remettre en cause un service public essentiel, le représentant de l'Etat dans le département pourra procéder à des réquisitions.**

En cas d'urgence, lorsque l'atteinte constatée ou prévisible au bon ordre, à la salubrité, à la tranquillité et à la sécurité publiques l'exige, les maires ou présidents de collectivités peuvent se rapprocher du préfet afin que celui-ci fasse usage, si la situation le justifie, de son pouvoir de réquisition de tout bien ou service nécessaire au fonctionnement du service prévu à l'article L2215-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

#### **4. Recommandations générales pour adapter les services publics demeurant ouverts**

- a. Mettre à jour et activer, en fonction des absences du service, un plan de continuité d'activité (PCA)**

L'objectif de ces PCA est d'organiser la réaction opérationnelle et d'assurer le maintien des activités indispensables.

A ce titre, le PCA détermine les agents devant être impérativement, soit présents physiquement, soit en télétravail actif avec un matériel adapté, que celui-ci soit attribué par le service ou personnel.

Il revient ainsi à chaque administration locale d'identifier un noyau dur de personnes qui continuera à assurer les fonctions vitales de la collectivité. Relevé régulièrement et constitué de plusieurs équipes en fonction des besoins de la collectivité, il travaillera en étant protégé au mieux pour limiter les risques de contamination. La mise en place de ce PCA doit concerner en priorité les missions mentionnées au point suivant (5.) comme devant être maintenues.

- b. Restreindre les modalités d'accueil du public**

- 1. dans les services pour lesquels un accueil physique est jugé indispensable :** restriction des plages horaires d'accueil et réception sur rendez-vous, mise en place de gestion des flux pour assurer le respect des gestes barrières et notamment la distance physique d'un mètre entre chaque personne ;
- 2. accueil téléphonique renforcé** à la place de l'accueil physique ;

3. **organisation d'un suivi à distance pour les rendez-vous individuels**, par téléphone, courriel ;
  4. **maintien des visites à domicile strictement indispensables** pour l'évaluation des prestations pour les dossiers en cours d'instruction ou les demandes urgentes ;
  5. **ciblage des missions prioritaires** de celles qui le sont moins (missions de suivi, missions de contrôle etc.). Exemple : mise en place d'un circuit court de traitement des demandes de prestation de compensation du handicap (PCH) à domicile pour retour au domicile d'une personne accueillie en établissement ;
- c. **Maintenir les services de paie des agents, l'engagement des dépenses et le règlement des factures**
  - d. **Maintenir le fonctionnement des services de soutien économique aux entreprises**
  - e. **Maintenir les services supports indispensables afin d'assurer le bon fonctionnement des services publics prioritaires** (notamment : le service informatique, le service de logistique et de ravitaillement, le standard téléphonique, etc.).

## **5. Recommandations formulées service par service**

### **a. La fermeture de services**

Doivent être fermés, conformément à l'arrêté ministériel du 15 mars 2020 et au décret du 16 mars 2020, les établissements recevant du public suivants, susceptibles de dépendre des collectivités locales :

- les salles polyvalentes, d'auditions, de conférences, de spectacles ;
- les bibliothèques et les musées, les salles d'exposition ;
- les établissements sportifs couverts et non couverts, y compris les piscines ;
- les chapiteaux, tentes et structures ;
- les spectacles de rues et fêtes foraines ;
- les établissements en plein air ;
- les établissements d'éveil, d'enseignement, de formation, centres de vacances, centres de loisirs sans hébergement.

Afin d'éviter tout regroupement de population, il est recommandé que soient également fermés :

- les parcs et jardins ;
- les aires de jeux ;
- les offices de tourisme.

Des services publics locaux facultatifs, jugés non essentiels, peuvent être fermés sur décision de l'autorité locale compétente, notamment :

- les accueils généraux d'information en mairie, hôtel de département ou de région ;
- les maisons de service au public et espaces « France services » ;
- les services chargés de recueillir les demandes d'autorisation d'urbanisme.

En outre, les services d'urbanisme pourront voir leur activité réduite dès lors que le projet de loi d'urgence prévoit une suspension du délai légal de traitement des autorisations d'urbanisme. Ainsi, l'inactivité d'un service ne générera pas, au cours de cette période, une décision implicite de la commune.

Concernant les services qui proposaient des relais territoriaux des MDPH ou autres services d'action sociale, l'information sur les nouvelles modalités d'accueil et de traitement des demandes doit être assurée auprès du public par tout moyen possible.

#### **b. La continuité de services communaux ou intercommunaux selon certaines modalités**

Une priorité doit être donnée aux services suivants **qui doivent continuer à fonctionner**, selon des modalités adaptées :

- Le service public de l'eau potable, de l'assainissement, de gestion des eaux pluviales (bloc communal), soumis à un Plan de Continuité d'Activité (PCA),
- Le service public de la collecte et du traitement des déchets, ainsi que toutes les activités nécessaires au maintien de la salubrité (bloc communal), soumis à un PCA,
- Le service public des énergies : chauffage urbain, distribution d'électricité et de gaz (bloc communal), soumis à un PCA,
- Le service des bains douches municipaux (bloc communal), dont la continuité est essentielle pour l'hygiène des personnes sans domicile fixe,
- Le service d'état civil, selon les instructions du ministère de la Justice du 19 mars 2020, reprises ci-après :

##### *❖ La tenue d'une permanence pour l'enregistrement des actes*

**Doivent pouvoir être établis dans les conditions et selon les modalités prévues par la loi les actes de naissance, de reconnaissance, d'enfant sans vie et de décès.** En effet, l'enregistrement de ces actes de l'état civil est soumis à des délais (déclarations de naissance) ou doit intervenir sans délai au regard des impératifs de sécurité juridique, de salubrité ou au regard des démarches susceptibles d'être réalisées après leur établissement.

**Le cas échéant, tout ou partie des pièces annexes de ces actes de l'état civil pourraient être transmises par voie dématérialisée** (notamment par télécopie ou via la télétransmission telle que le pratiquent nombre d'opérateurs funéraires pour les déclarations de décès). Néanmoins, pour s'assurer de leur caractère authentique, les actes de l'état civil devraient être revêtus de la signature manuscrite des personnes requises (déclarant et officier de l'état civil) puis délivrés sous format papier. Afin de prévenir toutes difficultés ultérieures, il conviendrait de recueillir les coordonnées téléphoniques et les adresses mails des déclarants.

**Au contraire, les officiers de l'état civil pourraient ne pas assurer de permanence physique pour les autres types d'actes ou de demandes liés à l'état civil.** Ceux-ci pourraient être :

- reportés, lorsque les textes imposent la présence physique des intéressés : demandes de changement de prénom, déclarations conjointes de changement de nom ; démarches qui ne présentent pas un caractère d'urgence ;
- traités uniquement par voie dématérialisée ou par courrier, dans le respect des textes en vigueur (en particulier les dispositions du décret n° 2017-890 du 6 mai 2017 relatif à l'état civil) : demandes de copies intégrales ou d'extraits d'actes de l'état civil, mises à jour des actes de l'état civil et des livrets de famille, demandes de rectification des erreurs matérielles ou omissions d'actes de l'état civil, demandes de mise en concordance d'un nom de famille obtenu à l'état civil étranger (article 61-3-1 du code civil), etc.

Il est par ailleurs rappelé que la délivrance des copies intégrales et des extraits d'actes de l'état civil ne peut s'effectuer que par voie papier (en l'espèce par courrier), pour que les actes délivrés puissent valoir actes authentiques.

❖ *La célébration des mariages et l'enregistrement des pactes civils de solidarité (PACS)*

Au regard des mesures limitant les déplacements et le regroupement des personnes afin de lutter contre la crise sanitaire, **la célébration des mariages et l'enregistrement des PACS doivent en principe être reportés.**

Il peut toutefois être fait exception à cette règle pour des motifs justifiant qu'il y a urgence à l'établissement du lien matrimonial ou du partenariat (par exemple : mariage in extremis ou mariage d'un militaire avant son départ sur un théâtre d'opérations). Les officiers de l'état civil doivent préalablement solliciter les instructions du procureur de la République.

- Le service des pompes funèbres (bloc communal)

❖ *L'inhumation et la crémation*

Des recommandations spécifiques seront publiées prochainement.

❖ *Les décès liés au covid-19*

**Pour les personnes décédées à la suite d'une contamination par le coronavirus, le Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP) a émis des recommandations le 18 février 2020** que les opérateurs funéraires doivent respecter.

Le mode de sépulture, inhumation ou crémation, retenu en fonction de la volonté du défunt ou de la « personne ayant qualité pour pourvoir à ses funérailles » doit être respecté. La mise en bière en cercueil simple autorise la crémation.

La prise en charge matérielle et financière des obsèques, en l'absence de famille, incombe à la commune. Dans ce cas, le défunt est juridiquement assimilé à une « personne dépourvue de ressources suffisantes » et le maire, ou à défaut le préfet de département, pourvoit d'urgence à son inhumation (article L. 2223-7 du CGCT).

L'autorisation de transport du corps d'une personne atteinte du coronavirus se fait selon les règles de droit commun, indépendamment des causes du décès. La contagiosité du corps d'une victime du covid-19, une fois mis en bière, n'est pas un sujet, qui plus est lorsque le cercueil est hermétique comme cela est obligatoire pour un transport international de corps (sauf pour l'Espagne). L'absence du certificat de non-épidémie délivré par les ARS n'est pas un frein juridique au transport international de corps, sauf si le pays de destination du défunt l'exige. Dans ce cas, le corps devra rester en France.

- Les crèches et les assistants maternels (communes, départements)

L'accueil en crèche est suspendu à compter du lundi 16 mars 2020, sauf pour accueillir les enfants du personnel soignant indispensable à la gestion de la crise sanitaire, conformément à la fiche « lignes directrices pour la garde des enfants des personnels indispensables à la gestion de la crise sanitaire ». Par exception, restent ouvertes les micro-crèches et les maisons d'assistants maternels lorsqu'elles accueillent au maximum 10 enfants.

Les assistants maternels employés par un particulier ou un établissement ou un service d'accueil familial (crèche familiale ou établissement multi-accueil familial) continuent à accueillir des enfants à leur domicile.



Les assistants maternels exerçant à domicile (salariées de particuliers employeurs ou de crèches) sont autorisées à accueillir jusqu'à 6 enfants de moins de trois ans à partir du 16 mars et jusqu'à nouvel ordre.

Pour celles qui sont employées par un établissement ou service, les regroupements sont suspendus à partir du 16 mars et jusqu'à nouvel ordre.

- Les écoles, collèges, lycées, universités (communes, départements, régions)

Ces établissements sont fermés à compter du lundi 16 mars 2020. Un service minimum doit être mis en place par l'éducation nationale en lien avec le maire (école maternelle et élémentaire), le président du conseil départemental (collège) et le président du conseil régional (lycée). Des directives spécifiques sont communiquées *via* les préfetures et le rectorat.

Par ailleurs, les communes et EPCI sont incités à établir un service minimum à destination du public prioritaire au titre de la compétence « activités périscolaires et extrascolaires », selon les besoins identifiés et les moyens disponibles localement. Les services de restauration scolaire ne sont pas considérés comme essentiels et peuvent donc être fermés. Si tel est le cas, il est demandé aux parents concernés de prévoir un panier-repas pour leurs enfants accueillis.

- Le service public de la voirie (bloc communal, départements) doit être maintenu, en priorisant l'entretien nécessaire notamment pour les ponts et ouvrages d'art et dans le respect des gestes barrières et des consignes de sécurité s'appliquant aux chantiers,
- Le service public de l'action sociale (bloc communal, départements) doit être maintenu, en tant qu'il permet de maintenir le lien avec les personnes vulnérables et de subvenir à leurs besoins (portage de repas à domicile, accompagnement médico-social ou psychologique adapté etc.),
- Les centres de protection maternelle et infantile (PMI) et les établissements, services et lieux de vie mettant en œuvre des mesures de protection de l'enfance (départements) doivent continuer à fonctionner et à exercer leurs missions de soutien, de protection et de prise en charge des mineurs, selon le PCA mis en place par la collectivité et conformément aux recommandations du ministère des Solidarités et de la Santé, en date du 20 mars.
- Les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) doivent assurer leurs missions conformément aux modalités définies conjointement par l'Etat et l'Assemblée des Départements de France (ADF), et avec l'appui de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).
- Le versement des aides sociales des usagers telles que l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), le revenu de solidarité active (RSA), l'aide au logement etc. doit se poursuivre (départements).
- Les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) (départements)

Une attention particulière, en lien avec les Préfets, doit être portée à leur bon fonctionnement, qui est soumis à un plan de continuité d'activité (départements).

- Le service public des mobilités, dans un esprit de limitation des déplacements au maximum hors déplacement domicile travail (bloc communal, régions)

En particulier :

- ✓ Les transports en commun en agglomération doivent être maintenus avec une offre adaptée conformément à l'arrêté du 14 mars 2020, pour permettre aux Français d'accomplir les déplacements strictement nécessaires, et aux personnels soignants d'accéder aux centres de soins.
- ✓ Les transports adaptés aux personnes à mobilité réduite doivent être maintenus ou mis en place pour permettre aux Français les plus fragiles d'accomplir les déplacements strictement nécessaires.
- ✓ Les déplacements interurbains de plus longue distance sont réduits de manière progressive, conformément aux orientations nationales (trafic TGV, Intercités et TER).

Par ailleurs, l'arrêté du 19 mars, complétant l'arrêté du 14 mars 2020 modifié portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19, précise dans son 7° différentes mesures s'appliquant aux opérateurs de transport public collectif routier, guidé ou ferroviaire de voyageurs (ci-après désignés par « l'entreprise ») :

- L'entreprise procède au nettoyage désinfectant de chaque véhicule ou matériel roulant de transport public au moins une fois par jour. Sauf impossibilité technique avérée, l'entreprise prend toutes dispositions adaptées pour séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre et en informer les voyageurs.
- Dans les véhicules routiers comportant plusieurs portes, l'entreprise interdit aux voyageurs d'utiliser la porte avant et leur permet de monter et descendre par toute autre porte. Toutefois l'utilisation de la porte avant est autorisée lorsque sont prises les dispositions permettant de séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre.
- L'entreprise communique aux voyageurs, notamment par un affichage à bord de chaque véhicule ou matériel roulant, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national, comportant notamment l'obligation pour les voyageurs de se tenir à au moins un mètre des autres voyageurs.
- La vente à bord de titres de transport par un agent de l'entreprise est suspendue. L'entreprise informe les voyageurs des moyens par lesquels ils peuvent se procurer un titre de transport.